

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO E/OU AQUISIÇÃO DE
PROGRAMAS DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS em GRUPO ou
INDIVIDUAIS**

CONTRATANTE:

Nome do contratante:			
Nacionalidade:	CPF:	RG:	
Endereço:			
Nasc.:	Cidade:	UF:	CEP:
Tel:	Cel:	E-mail:	
Passaporte:	Expiração do Passaporte:		
*Preferência de assento (janela ou corredor):			

(*) Não garantimos a marcação de assentos. A mesma só será feita diante permissão da Cia. Aérea ou mediante pagamento.

CONTRATADA:

GRAND TOURS OPERADORA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob nº 24.427.278/0001-08, sediada na Treze de maio, 546, centro – Indaiatuba - SP, CEP 13.330-120 por Sua diretora, Cláudia Lúcia Cunha de Castro, inscrita no CPF sob nº 609.891.306-49, representada neste ato pela agência de viagens:, inscrita no CNPJ/MF sob nº, sediada na, nº CEP na cidade de

DETALHES – QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO

Destino / Programa (grupo ou individual):	Valor dos serviços:
	R\$

RUBRICA DO CONTRATANTE: _____

DADOS DOS PASSAGEIROS/ACOMPANHANTES:

Nome Completo: _____
Nacionalidade: _____ Nascimento: ____/____/____
RG: _____ CPF: _____
Endereço: _____
Bairro: _____ Cidade: _____ UF: _____
Número do passaporte: _____ Data Validade: ____/____/____
Contato de emergência: (____) _____

Nome Completo: _____
Nacionalidade: _____ Nascimento: ____/____/____
RG: _____ CPF: _____
Endereço: _____
Bairro: _____ Cidade: _____ UF: _____
Número do passaporte: _____ Data Validade: ____/____/____
Contato de emergência: (____) _____

Nome Completo: _____
Nacionalidade: _____ Nascimento: ____/____/____
RG: _____ CPF: _____
Endereço: _____
Bairro: _____ Cidade: _____ UF: _____
Número do passaporte: _____ Data Validade: ____/____/____
Contato de emergência: (____) _____

Preço – Forma e Condições de Pagamento:

Incluso no Programa Terrestre:

NÃO INCLUSO NO PROGRAMA TERRESTRE:

Passagem aérea na rota necessária a este programa bem como suas taxas aeroportuárias oferecido a parte;
Despesas de passaporte dos passageiros, vistos e certificados de vacinas necessárias para esta viagem;
Gorjetas a maleteiros nos aeroportos, guia e motorista;
Despesas de caráter pessoal como alimentação não incluída, bebidas, frigobar, gorjetas, telefonemas etc.;
Passeios mencionados e sugeridos como opcional
Nenhum item que não esteja claramente mencionado como incluído em nossa programação

RUBRICA DO CONTRATANTE: _____

OBJETO:

Refere-se aos produtos turísticos adquiridos pelo CONTRATANTE, objeto do presente contrato, de acordo com o roteiro descrito no quadro específico (resumo da contratação) ou conforme programa do catálogo da CONTRATADA.

DEFINIÇÕES:

EXCURSÕES GRAND TOURS (GRUPO/EXCURSOES e/ou INDIVIDUAIS): Produtos turísticos projetados e prestados pela CONTRATADA, sendo caracterizado por viagens, com trechos terrestres e aéreos, hospedagem, traslados (deslocamento entre aeroportos e hotéis) e passeios, de acordo com os valores e detalhes do roteiro descrito no quadro específico, **devidamente rubricado pelas partes.**

Os valores dos serviços objeto do pacote de viagem são previamente pagos aos fornecedores, em até 30 (trinta dias) antes da sua realização, havendo possibilidade de alterações, tais como redução ou modificação do roteiro original, ou até mesmo cancelamento, em caso de alteração no número de participantes, ou ocorrência de eventos imprevistos e que tornem inviável a sua realização.

As partes contratantes estão cientes e de acordo com as condições previstas nessa cláusula e a alteração ou cancelamento de uma excursão somente acarretará a obrigação de a CONTRATADA providenciar a devolução, parcial ou integral, dos valores que lhe tiverem sido pagos, de acordo com a Deliberação Normativa EMBRATUR n. 161/85 e, em hipótese alguma, tais fatos ensejarão indenização por danos morais.

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL:

Além de Tratados e Convenções Internacionais, o presente contrato observa os seguintes dispositivos legais: Código Brasileiro de Aeronáutica, Código de Defesa do Consumidor, Lei Geral de Turismo 11.771/08, Decreto No 7.38/10, Deliberações Normativas EMBRATUR ns. 136/84 e 161/85.

1. CONDIÇÕES GERAIS.

1.1 Os serviços ora adquiridos pelo CONTRATANTE encontram-se especificados no QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO (viagem em grupo/excursão ou individual), partes integrantes deste contrato. A elaboração do mesmo tem o propósito de tornar transparente a relação de consumo que se estabelece entre as partes e trazer ao cliente, na forma do art. 31 da Lei n. 8.078/90, informações corretas, claras, precisas e ostensivas sobre o produto e serviços, com suas características, como datas de partida e chegada, destino, roteiro, passeios, meios de transporte, hospedagem, classificação de acomodações, traslados (*transfers*), preços e prazos de pagamento.

1.2 Os anúncios, encartes, folhetos e material promocional, fornecidos pela Grand Tours Operadora ou pelas agências de viagem por ela intermediada, que contêm o preço das viagens completas ou de tarifas isoladas, seguem normas legais de veiculação, sendo válidas as promoções e ofertas anunciadas durante os períodos neles indicados. Os preços ou as condições anunciadas nesse material de divulgação poderão sofrer eventuais alterações, quer pela variação cambial, quer por determinação das autoridades competentes ou de exigências operacionais e técnicas de execução dos serviços, sem prévio aviso.

1.3 De qualquer modo, prevalecem como válidas e contratadas as opções feitas pelo CONTRATANTE no programa de viagem, conforme descrito no QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO.

1.4 O contrato e o programa de viagem deverão ser lidos atentamente pelo cliente, para que o mesmo se certifique sobre o que está e o que não está incluído no preço. Consideram-se serviços integrantes do pacote turístico ou produto apenas aqueles que estejam expressamente mencionados como serviços inclusos e discriminados no QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO.

1.5 O produto ou pacote turístico ora adquirido não inclui taxa pró-turismo, despesas com expedição de passaportes e obtenção de vistos consulares, custo de vacinas, taxas com expedição e carregamento de bagagens e malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, utilização e gastos em cassinos, despesas de caráter pessoal (cabeleireiro, massagista e manicura em hotéis, embarcações e outros locais, telefonemas, bebidas e produtos do frigobar, despesas extraordinárias em restaurantes, além das refeições previstas, quando incluídas no pacote), serviços de quarto, despesas decorrentes de diárias, refeições e deslocamentos, quando excedentes às incluídas no programa.

1.6 Exceto se expressamente mencionado no voucher ou contrato, os passeios não estão inclusos no preço contratado, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade quanto a sua contratação e execução.

1.7 Os direitos e as obrigações que as partes estão mutuamente assumindo neste contrato começam a prevalecer a partir da data de sua assinatura e se efetivam no momento da confirmação da reserva, quando será feito o pagamento do preço do pacote turístico ou do protuso discriminado.

1.8 As condições gerais aqui estabelecidas são determinadas pelos respectivos fornecedores da **Grand Tours Operadora**, cabendo a esta e ao COMPRADOR/ACOMPANHANTE(S), por si ou por intermédio de seu Agente de Viagens, acatá-las.

1.9 No caso de o passageiro não ser a mesma pessoa do COMPRADOR, este último se compromete a levar ao conhecimento do passageiro e/ou usuário dos serviços o teor completo do presente contrato, sendo certo e aplicável, no que couber, a responsabilidade solidária entre COMPRADOR e passageiro.

1.10 O COMPRADOR está sendo informado, para fins exclusivos de proteção de seus direitos, que nas disposições contratuais aqui dispostas são estabelecidas cláusulas e condições gerais para a efetivação do presente contrato de compra e venda e outras avenças. **A Grand Tours Operadora recomenda que o COMPRADOR leia atentamente todo o conteúdo do presente contrato, antes de assiná-lo, em especial aos termos que estão destacados em negrito e, também, em sublinhado que podem corporificar restrições ou limitações aos seus direitos, tudo para que o consentimento do COMPRADOR seja verdadeiramente informado, inclusive com as chancelas nos tópicos específicos em que há a rubrica do COMPRADOR.**

1.11 O COMPRADOR está sendo informado que a sua adesão quando em um grupo, o preço final por pessoa, depende de número mínimo de inscritos que é detalhado na proposta de viagem caos a caso; que se não atingido a Operadora recalculará o valor dos serviços com base no número final de inscritos, de tudo dando ciência aos participantes contratantes, através de comunicados/avisos que permitam conferir o aceite em relação a tais modificações, ainda que de modo informal, como e-mails, SMS ou WhatsApp.

2. TRANSPORTE AÉREO

2.1 A obrigação da CONTRATADA refere-se à venda da passagem e, conforme o órgão regular brasileiro (ANAC), **cabe exclusivamente às Companhias Aéreas a responsabilidade** pela prestação desse serviço. O **CONTRATANTE/ PASSAGEIRO** reconhece que todo e qualquer eventual **problema** relativo a esse serviço **não cabe à CONTRATADA**.

2.2 Eventuais atrasos ou cancelamentos pela transportadora aérea, Autoridades Brasileiras ou Estrangeiras, são de exclusiva responsabilidade daquela, inclusive eventuais danos indiretos atinentes à parte terrestre, tais como passeios e hospedagem.

2.3 A viagem aqui tratada refere-se a uma viagem, onde a reserva de parte aérea foi informada em bloqueio da Cia mencionada no QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO, e oferecida a parte. Este serviço deverá ser pago a até 45 (quarenta e cinco) dias antes da data de embarque.

2.4 Se, por decisão da companhia aérea, não for possível o embarque dentro do período estabelecido, por motivo alheio a vontade da GRAND TOURS, esta não incorre em responsabilidade por serviços não prestados ou cancelados inerentes a atrasos ou cancelamentos de voos.

2.5 Fica o COMPRADOR ciente que o transporte aéreo e as normas de operação das companhias de aviação são regulados pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, conforme já referido em tópico específico acerca da legislação aplicável à espécie.

2.6 Por essa razão, **CABE SOMENTE À COMPANHIA AÉREA ESTIPULAR CONDIÇÕES E RESPONDER POR ALTERAÇÕES DE DATAS**, horários e trechos; prazos e multas para cancelamentos, embarque e desembarque; despacho, manuseio, franquia, peso, dano ou extravio de bagagens; marcação de assentos, reparação de danos pessoais e materiais. Referidas condições poderão ser solicitadas à VENDEDORA em qualquer tempo.

2.7 A apresentação para embarque no balcão da companhia aérea deve ocorrer com a antecedência suficiente para os trâmites necessários e apresentação dos documentos para perfeito embarque (lembrando-se que para voos internacionais os prazos de chegada prévia são maiores, respeitando-se, sempre, no mínimo 03 (três) horas de antecedência do horário de partida do voo indicado no bilhete ou E-kt.

2.8 Não cabe à **GRAND TOURS** ou ao seu **Agente de viagens** qualquer responsabilidade sobre perdas de voo, excesso de bagagem e alterações em horários e itinerários a que der causa o COMPRADOR que, na ocorrência desses eventos, deverá suportar seus custos, inclusive o pagamento de taxas de embarque não incluídas no momento de contratação da viagem.

2.9 A bagagem e demais itens pessoais do COMPRADOR/ACOMPANHANTE(S) não são objetos deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do COMPRADOR / ACOMPANHANTES. A GRAND TOURS não se responsabiliza pela perda, furto, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, na hipótese de eventuais danos ou extravios. O COMPRADOR/ACOMPANHANTES deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável.

3. BAGAGENS

3.1. Há **regras nacionais e internacionais** (Código Brasileiro de Aeronáutica, Convenção de Varsóvia e leis dos países para os quais a viagem está destinada) **sobre hipóteses e limites de indenização** e, em casos de pertences de alto valor, sentimental ou material, deve o **CONTRATANTE/PASSEIRO levá-los consigo e providenciar a “declaração de bagagem”** nas situações cabíveis.

3.2. Nos voos intercontinentais, o **CONTRATANTE/PASSEIRO** tem que observar as **normas da companhia aérea** e que estão **disponíveis em diversos meios e locais, inclusive na Internet**.

3.3. De uma **forma geral as Companhias aéreas** mantêm nos **voos internos** o limite de **uma mala de 23kg por passageiro**, mais uma valise de mão, mas em alguns casos **poderá ser de uma mala de 15kg, 10kg** ou, até mesmo o transporte pode ser vinculado ao pagamento de uma taxa, o que deve ser visto com antecedência da viagem e o **CONTRATANTE/PASSEIRO declara estar ciente de que tem a obrigação de verificar, previamente, essas informações com a CONTRATADA**.

3.4. A **não observância** dos limites importará na **cobrança** de valores e mesmo o **envio em outro voo**, para o despacho das malas.

3.5. O transporte de malas em **condições diversas** (de volumes ou peso) àquelas informadas na cláusula acima **poderá não ser aceita**.

3.6. **A segurança é de responsabilidade dos transportadores e eventuais ocorrências dessa natureza devem ser**, imediata e comprovadamente, **informadas** à companhia terrestre ou aérea durante a viagem, e **dos passageiros**, durante o traslado, nas áreas de embarque ou desembarque em aeroportos e nos hotéis, quando estiverem com a posse direta das mesmas.

3.7. **O Seguro disponível no Brasil** para bagagens, através dos Cartões de Assistência Internacional, limita-se à ocorrência durante o tempo em que estiver na **posse da transportadora e, quando** o roubo ou extravio **puder ser comprovado** através do cupom da mala.

3.8. **Nenhuma hospedagem, independentemente de sua classificação turística internacional, em nenhum lugar do mundo, assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências, exceto quando guardado dentro do cofre e de acordo com os limites informados em cada hotel.**

4. HOSPEDAGEM

4.1. As tarifas ajustadas com a **Grand Tours Operadora** incluem o apartamento em acomodação de acordo com a contratação feita, pois as opções e formatos mudam de país para país, incluindo a capacidade de passageiros por apto e o regime de alimentação.

4.2. A maioria dos hotéis já incluem todas as taxas, entretanto alguns hotéis fazem a cobrança do resort free ou simplesmente free, localmente, por determinação da política comercial de cada hotel. A sua contratação está especificada no quadro de “resumo da contratação”.

4.3 O nome do hotel, tipo de acomodação e regime de alimentação constam da respectiva ordem de serviço (voucher) e serão por ele obedecidas impreterivelmente.

4.4 O hotel poderá oferecer diferentes acomodações, conforme sua configuração e disponibilidade, razão pela qual o COMPRADOR tem ciência e concorda que as camas poderão ser de duas de casal standard (Queen) ou a cama de casal especial e maior (KING), para a acomodação individual em cada hotel.

4.5 Diárias de hotéis iniciam-se a partir das 14 (catorze) horas do dia da chegada, mas o check-in (entrada) pode ser feito até às 18 (dezoito) horas, quando se considerará que houve desistência (*no show*) da reserva, sem direito a reembolso. O término das diárias ocorre às 11 horas do dia da partida, prazo máximo para realizar o check-out (saída) e desocupar os apartamentos.

4.6 Horários de check-in (entrada) e check-out (saída) dos hotéis devem ser respeitados com rigor, independentemente do horário de chegada/saída dos voos ou dos traslados. Se não forem cumpridos, o estabelecimento poderá cobrar diária extra de acordo com as tarifas de balcão, cabendo ao COMPRADOR arcar com seu pagamento. Neste grupo temos garantida a entrada antecipada no dia de chegada e a saída tardia no dia de partida de volta ao Brasil.

4.7 Não cabe à **Grand Tours Operadora** fazer quaisquer reembolsos de pernoites adicionais motivados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, a quem incumbe essa responsabilidade, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor, Código Brasileiro de Aeronáutica e normas deles decorrentes.

5 OVERBOOKING AÉREO E DE HOSPEDAGEM.

5.1 Estando corretamente discriminados os serviços contratados (no voucher) e o nº do localizador de reserva (no e-ticket), o fornecedor de hospedagem e/ou de transporte aéreo responde(m) por situações de overbooking anunciadas por ocasião do check-in, cabendo-lhes solucionar a questão imediata e diretamente com o passageiro/hóspede.

5.2 Em razão do disposto na clausula anterior, a isentam a **Grand Tours Operadora** e o Agente de viagens ficam isentos de quaisquer responsabilidades nesses casos.

6 TRASLADOS E PASSEIOS

6.1 Serão prestados os serviços de acordo com o contatado, podendo ser privativos e exclusivos ou regulares compartilhados com outros passageiros.

6.2 Incumbe ao COMPRADOR/ACOMPANHANTE(S) se apresentar(em) para embarque no horário e local estabelecido na ordem de serviço (voucher).

6.3 Para o acompanhamento dos serviços locais, como traslados, visitas passeios e demais atividades, a **Grand Tours Operadora** pode se incumbir de oferecer ao(s) passageiro(s) um guia profissional local conforme o contatado.

6.4 Se vendidos e operados por agências receptivas locais, os serviços opcionais não discriminados na ordem de serviço (voucher) da **Grand Tours operadora** são de inteira responsabilidade do COMPRADOR, seja no que diz respeito à escolha do prestador de serviços, seja no caso de eventuais danos e/ou deficiência de sua qualidade e de seu produto.

7 PLANO DE ASSISTÊNCIA DE VIAGEM/SEGURO

7.1 No pacote ofertado e contratado quando incluído um plano de assistência viagem, vinculada a uma seguradora, devidamente especificada no **Quadro Resumo da Contratação**, este passa a ser parte integrante do presente termo.

7.2 Serão especificados e identificados também no referido Quadro as condições e limites de cobertura do plano adquirido, sendo certo que essas informações também serão apresentadas e ratificadas quando da entrega da respectiva apólice securitária, antes do início da viagem, onde será esclarecido o limite de cobertura para despesas médicas para aqueles **passageiros que não possuam doença pré-existente. Passageiros que apresentem doenças pré-existente, ao contratar o serviço, devem informar sua doença para a contratação de seguro específico, sob pena de tornar sem efeito o seguro contratado.**

7.3 Os passageiros que apresentarem doenças pré-existente antes do início da viagem e NÃO COMUNICAREM este fato à **Grand Tours operadora**, isentarão esta de qualquer responsabilidade, não podendo, em tempo algum, alegar ignorância sobre este assunto.

7.4 Caso o COMPRADOR deseje contratar apólice de seguro assistência de viagem e ou seguro com limite de cobertura superior ao adquirido neste Contrato, deverá manifestar sua intenção, formalmente, até 15 (quinze) dias antes da viagem.

7.5 O COMPRADOR declara, neste ato, que foi informado dos valores de cobertura previstos no plano contratado, referente ao seguro-viagem e assistência médica, BEM COMO CONCORDA QUE, CASO OCORRAM DESPESAS COM VALORES SUPERIORES, ESTAS SERÃO DE SUA EXCLUSIVA RESPONSABILIDADE, não cabendo à Grand Tours operadora quaisquer desembolsos ou responsabilidades decorrentes de tais circunstâncias.

7.6 O COMPRADOR declara neste ato, que foi informado que as seguradoras, regidas pelos órgãos reguladores como a SUSEP, podem alterar planos, níveis de cobertura e conteúdo de suas apólices. E, com a apólice emitida, os planos não sofrem alteração e serão honradas as coberturas neles previstas. Entretanto, a seguradora pode alterar o plano entre a venda do pacote turístico e a efetiva emissão da apólice, ocasião em que se oferece ao comprador os planos substitutivos e este, por sua vez, poderá aceitar o novo plano com as novas condições ou excluir a compra do plano de seguro, recebendo o crédito do valor atribuído à apólice.

8 DOCUMENTOS

8.1 A CONTRATADA providenciara exclusivamente, e somente após a contratação aqui prevista, na modalidade e mediante os pagamentos avençados, a emissão da documentação de viagem, que será encaminhada por e-mail ou outro meio hábil ao(s) passageiro(s).

8.2 A documentação pessoal, vistos, vacinas, passaporte valido etc. é de total responsabilidade do CONTRATANTE, de modo que a impossibilidade de embarque, gerada por falta de documentação, caracterizará cancelamento da viagem a pedido do CONTRATANTE/PASSAGEIRO.

8.3 Diante da obrigação exclusiva do COMPRADOR, contida na clausula anterior, cabe ao CONTRATANTE/PASSAGEIRO a obtenção, com a devida antecedência, de tudo o que for necessário para seu embarque. E, a titulo de melhor esclarecimento a esse respeito, de modo a não permitir a alegação de desconhecimento acerca da documentação necessária, em conformidade com as clausulas anteriores, o COMPRADOR / ACOMPANHANTE(s) / PASSAGEIRO(S) devem portar os seguintes documentos, sempre em via original:

A) Para viagens nacionais: o(s) passageiro(s) deverá(ão) apresentar a Carteira de Identidade emitida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal, desde que em bom estado de conservação (máximo 10 anos da expedição) e desde que a foto permita a identificação do passageiro. Também serão aceitos, desde que nas mesmas boas condições referidas, as Carteiras de Identidades emitidas por Órgãos de Classe e passaportes;

B) Para viagens internacionais (com destino a outros países que não do MERCOSUL): é obrigatória a apresentação de passaporte, em bom estado de conservação, dentro do prazo de validade, com os respectivos vistos consulares e atestados de vacinas para aqueles países que assim o exigirem. As autoridades recomendam que o passaporte tenha validade mínima de 6 meses após a data de embarque.

8.4 Passageiros menores de 18 anos, desacompanhados dos pais ou tutores legais, se acompanhados por apenas um deles, necessitam de autorização do progenitor que não estiver viajando, cuja autorização poderá ser expressa no passaporte do menor, ou mediante declaração com firma reconhecida (aconselhável que seja por verdadeira) nos termos da Resolução 131, expedida pelo CNJ, cujo teor está disposto no site www.cnj.jus.br. Na ausência de autorização do progenitor, a criança ou o adolescente só poderá viajar mediante autorização judicial, em obediência à determinação contida no Estatuto do Menor e do Adolescente.

9 CANCELAMENTO E ALTERAÇÃO

9.1 A CONTRATADA não possui absolutamente nenhuma ingerência sobre as cobranças de despesas não reembolsáveis, originadas pelo cancelamento da viagem contratada, pelos demais prestadores de serviços como Companhias Aéreas, Marítimas, Hotelaria e outros (traslados, passeios, tours, ingressos etc.), de modo que os percentuais cobrados por cada um dos prestadores de serviços dependerá da antecedência com a qual a viagem é alterada/cancelada, assim como das condições estipuladas no ato da compra da viagem.

9.2 O(s) Comprador(es), seu(s) acompanhante(s) e demais pessoa(s) envolvida(s) no presente contrato, desde já, DECLARA(M) ESTAR CIENTE(S) E DE ACORDO com todos os termos, condições e cláusulas do presente instrumento **e que, NA HIPÓTESE DO PAGAMENTO DOS VALORES AQUI ESTABELECIDOS NÃO ESTEJA TOTALMENTE INTEGRALIZADO EM ATÉ 45 (QUARENTA E CINCO) DIAS ANTERIORES À DATA DE SAÍDA DA VIAGEM OU DE INÍCIO DA HOSPEDAGEM**, ou de utilização de qualquer outro produto e/ou serviço adquirido por intermédio deste contrato, **A RESERVA SERÁ AUTOMATICAMENTE CANCELADA E O PREÇO PAGO SERÁ REEMBOLSADO, DESCONTADOS OS DEVIDOS CUSTOS ADMINISTRATIVOS, FICANDO O COMPRADOR, SEU(S) ACOMPANHANTES E DEMAIS PESSOAS ENVOLVIDAS NESTE INSTRUMENTO IMPEDIDA(S) DE UTILIZAREM DO(S) PRODUTO(S) E/OU SERVIÇO(S) CONTRATADOS.**

9.3 Entende-se por cancelamento a desistência da compra e venda contratada e dos eventuais serviços a ela agregados, bem como a alteração de datas. **Solicitações de cancelamento da viagem ou de compras e serviços contratados deverão ser feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo a antecedência com que forem comunicadas.**

9.4 Para o pedido de cancelamento feito pelo **COMPRADOR**, serão obedecidas e aplicadas as políticas de cancelamento dos respectivos fornecedores dos serviços e, dadas a conhecimento, na data em que a solicitação for feita por escrito, obedecendo aos seguintes critérios:

PRAZOS:	PENALIDADE
Cancelamento após realizada a inscrição com o pagamento à vista	Multa de custos operacionais, pagamento de sinal de garantia de reserva, custos hoteleiros, e valor dos tributos oficiais e/ou impostos recolhidos (IOF, IRRF), cobrados em virtude da operação contratada. No valor total de 10% por pessoa, convertidos em moeda nacional, na data da contratação.
Cancelamento após realizada a inscrição com o pagamento parcelado. Com entrada e o saldo por meio de cartão de crédito	Multa de custos operacionais, pagamento de sinal de garantia de reserva, custos hoteleiros, e valor dos tributos oficiais e/ou impostos recolhidos (IOF, IRRF), cobrados em virtude da operação contratada. No valor total de 18% do valor do tour pago.
Cancelamento entre 70 e 61 dias antes da chegada	Perda de 40% do valor contratado
Cancelamento entre 60 e 46 dias antes da chegada	Perda de 60% do valor contratado
Cancelamento entre 45 e 31 dias antes da chegada	Perda de 85% do valor contratado
Cancelamento entre 30 ou menos dias antes da chegada	Perda de 100% do valor contratado
Revisão de data de viagem	Se, por motivo qualquer motivo sanitário e outras condições análogas, as fronteiras estiverem fechadas e a viagem tiver de ser cancelada por determinação das autoridades, uma nova data será providenciada, de comum acordo e não se cobrará

	nenhuma penalidade ou multa sobre os serviços terrestres, havendo apenas a troca de data, para novo período, dentro do mesmo ano da viagem original e/ou quando se puder realizar a viagem.
Em todas estas situações, a CONTRATADA necessita de previsão hábil nos casos de cancelamento de um passageiro compartilhado com outro. Nesses casos, se um passageiro cancela a participação e o outro continua inscrito, não havendo alguém para assumir o compartilhamento no apto reservado, o passageiro que cancela terá o ônus da diferença de acomodação dupla para individual do passageiro remanescente.	
Em todas estas situações, importante lembrar que em caso de viagem individual ou de grupo, precisamos que existam inscritos um número mínimo passageiros contratantes e com o regular pagamento para a sua realização. A redução deste número mínimo forçará ao cálculo dos novos valores por pessoa para a sua realização. Não havendo número mínimo de inscritos e na decisão de cancelamento do projeto, a viagem será cancelada, com reembolso do valor original pago, <u>abatido o valor de despesas administrativas, no importe de acordo com a tabela acima e a forma de pagamento escolhida pelo passageiro</u> , visto que se trata de uma prestação de serviços, onde a atuação da CONTRATADA ocorre desde o primeiro momento do contrato, através das medidas e diligências tomadas para a sua concretização, independentemente das circunstâncias que geraram o cancelamento da viagem aqui descritas.	

9.5 CANCELAMENTOS FEITOS DENTRO DOS PRAZOS EXPLICITADOS ACIMA E ANTES DO EMBARQUE, APÓS REALIZADA A INSCRIÇÃO COM O PAGAMENTO A VISTA EM REAIS AO CÂMBIO DO DIA, ATRAVÉS DE TED, DOC, PIX OU DEPÓSITO BANCÁRIO, DARÁ ENSEJO AO REEMBOLSO DO VALOR PAGO, ABATIDOS DO SALDO AS PENALIDADES, MULTAS E/OU TAXAS PREVISTAS NESTE CONTRATO, CONFORME CLAUSULAS ANTERIORES, CUJO VALOR FINAL SERÁ PAGO EM MOEDA NACIONAL EQUIVALENTE AO CÂMBIO DO DIA DO PAGAMENTO/CONTRATAÇÃO, DE MODO A EVITAR QUALQUER ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA, UMA VEZ QUE A CONTRATADA NÃO ESTA OBRIGADA A GARANTIR A VARIAÇÃO CAMBIAL E NEM CORREÇÃO MONETÁRIA, ENTRE O PERÍODO DE CONTRATAÇÃO E O DO REEMBOLSO.

RUBRICA DO CONTRATANTE: _____

9.6 Em casos fortuitos e/ou de força maior que, entre outras hipóteses, manifestam-se por meio de fenômenos da natureza ou em casos de calamidade pública, guerras, imposições governamentais, perturbações da ordem, acidentes ou greves, epidemias/pandemias, entre outros, mas sempre prejudiciais aos serviços de viagem e que coloquem em risco o PASSAGEIRO e demais participantes dos serviços ou que não permita a continuidade da viagem, ou que impliquem no cancelamento de serviços, **a não utilização deles não são passíveis de reembolso pelos fornecedores de serviços, não cabendo, portanto, à Grand Tours Operadora qualquer responsabilidade por ônus, penalidades ou indenizações**, ressalvado o direito do COMPRADOR em promover ações que entender de direito por eventuais prejuízos diretamente contra a companhia aérea e com terceiros que prestem serviços na parte terrestre.

9.7 O COMPRADOR QUE DURANTE A VIAGEM DESISTIR DE CONTINUAR A PROGRAMAÇÃO INTEGRAL OU PARTE DELA, NÃO TERÁ DIREITO A NENHUMA DEVOLUÇÃO OU REDUÇÃO DOS VALORES JÁ ACORDADOS.

9.8 A taxa de câmbio a ser utilizada nos casos de reembolso será:

A) Para o bilhete aéreo internacional o reembolso será efetuado de acordo com a política comercial da companhia aérea utilizada.

B) Para os serviços terrestres, a taxa de câmbio será a utilizada pela **Grand Tours Operadora** na data da compra.

9.9 Configura desistência dos serviços contratados o não comparecimento do CONTRANTE e/ou passageiros do contrato, na hora e local marcados para o início dos serviços, bem como o seu comparecimento depois de iniciada a prestação do serviço.

10 COMPRAS/RESERVAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS EFETUADAS EM LOJAS FÍSICAS OU PELO SISTEMA ON-LINE QUE NÃO SEJA GRAND TOURS OPERADORA.

10.1 A **Grand Tours Operadora** não se responsabiliza pelas reservas de hotéis, nem compras de produtos e/ou serviços que forem efetuadas através de lojas físicas ou de sistema *on-line* que não sejam de sua titularidade, ainda que os referidos produtos e/ou serviços tenham sido adquiridos como forma a completar ao produto e/ou serviço vendido pela **Grand Tours**.

11 RECLAMAÇÕES

11.1 O COMPRADOR se compromete a informar à **Grand Tours Operadora**, sempre e impreterivelmente, se e durante sua viagem deparar com deficiência de serviço ou à não execução dele, através de seu telefone de plantão 24 (vinte e quatro) horas, a saber: +55 (cód. Brasil quando necessário) **19 (cód. área) + 3885.1212**, sob pena de não o fazendo, decair do direito à assistência e solução do impasse *in loco*.

11.2 Sendo necessária a substituição de qualquer dos produtos vendidos ou dos serviços contratados, durante a viagem, seja por qualquer motivo, incluindo-se dolo ou culpa do COMPRADOR, a partir do momento em que este aceitar utilizar o produto e/ou serviço oferecido pela CONTRATADA, não poderá futuramente questionar, seja na esfera judicial ou extrajudicial, a troca dos referidos serviços, devido a aceitação decorrente da utilização deles.

11.3 O COMPRADOR, ao aceitar a substituição e utilizar a mesma, automaticamente declinará de eventuais direitos de restituição e/ou indenização por danos morais e materiais, seja na esfera extrajudicial ou judicial.

11.4 Em se tratando de deficiência de serviço, a reclamação de plantão, descrita no item 10.1, deverá ser reiterada, no prazo de até 30 (trinta) dias do retorno da viagem, junto ao Departamento Comercial da CONTRATADA, através do e-mail: contato@grantoursoperadora.tur.br, a partir do que se contará o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para esclarecimentos.

11.5 O não cumprimento da orientação aqui estabelecida permite que a **Grand Tours Operadora** entenda que os serviços foram atendidos e satisfeitos, estando isenta da responsabilidade de ressarcimentos posteriores, por atos que tenham sido praticados sem a sua assistência, anuência e/ou conhecimento.

11.6 Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela **Grand Tours Operadora**, a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador do serviço local, com o devido protocolo e comprovação do mesmo.

11.7 Uma cópia do documento devidamente protocolada deverá ser apresentada a **Grand Tours Operadora**, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar a COMPRADORA na obtenção de eventual indenização por perdas e danos.

12 PAGAMENTO PARCELADO

12.1 As compras parceladas por intermédio de cartão de crédito de pessoa física, emitido no Brasil ou junto ao Banco conveniado, somente serão permitidas mediante assinatura em formulário apropriado, acompanhado de cópia do RG e do cartão de crédito frente e verso.

12.2 Para as compras com pagamento financiado, somente serão autorizadas após aprovação de custos financeiros deste tipo de operação, junto a **Grand Tours Operadora**.

13 DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 Caberá ao COMPRADOR respeitar os regulamentos, indicações e sinalizações apresentados pelos fornecedores de serviços (companhias aéreas, empresas receptivas, hotéis, parques, casas de entretenimento, companhia marítimas etc.), bem como se adequar à legislação vigente do lugar visitado, respondendo cível e criminalmente por todos os atos praticados fora dessas especificações, inclusive por danos a terceiros, isentando a **Grand Tours Operadora** de qualquer responsabilidade.

13.2 O COMPRADOR é responsável tanto por sua integridade física como de seus acompanhantes e de seus bens materiais, documentos ou valores, não cabendo à **Grand Tours Operadora** responsabilidade ou indenização por problemas de saúde, acidentes, perdas, extravios, danos, furto ou roubo.

13.3 No caso de o COMPRADOR viajar com quantias em espécie substanciais, joias ou outros valores (material ou sentimental), equipamentos eletrônicos, fica sugerido e advertido que os mesmos sejam declarados documentalmente junto às autoridades competentes e fornecedores responsáveis (companhias aéreas e hotéis).

13.4 O COMPRADOR declara responder por si e seus acompanhantes membros participantes do grupo referido, assumindo total responsabilidade pelo cumprimento das condições aqui contidas e contratadas.

13.5 A **Grand Tours Operadora** poderá entregar *vouchers* (ordens de serviços) em até 24 (vinte e quatro) horas antes do embarque, o que não prejudicará a viagem. Nos *vouchers* (ordens de serviços) estarão discriminados o nome do operador responsável pelos serviços, seu endereço e telefone, caso o COMPRADOR necessite de alguma informação ou orientação.

13.6 Poderá o COMPRADOR, ao longo de sua viagem, adquirir serviços adicionais e opcionais, NÃO CABENDO À GRAND TOURS OPERADORA NENHUMA RESPONSABILIDADE SOBRE ESSA CONTRATAÇÃO, SEJA A TÍTULO DE ÔNUS, INDENIZAÇÕES OU REEMBOLSOS, NEM TAMPOUCO POR EVENTUAIS PROBLEMAS CAUSADOS POR ESSES SERVIÇOS, QUE VENHAM A PREJUDICAR O BOM ANDAMENTO, TOTAL OU PARCIAL, DA VIAGEM ORA CONTRATADA.

13.7 A **Grand Tours Operadora** se reserva ao direito de publicar e divulgar fotos, gravações e imagens dos passageiros como sendo material de divulgação e de publicidade nos veículos da mídia escrita, falada e de natureza áudio visual, não podendo o CONTRATANTE e/ou seus ACOMPANHANTES alegarem ofensa ao direito de imagem.

13.8 O COMPRADOR/ACOMPANHANTE(S) que, de alguma forma, colocar em risco ou prejudicar o bom andamento da viagem e dos demais passageiros e/ou terceiros, **será desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização**. Neste caso, a AGÊNCIA DE VIAGENS representada pela **Grand Tours Operadora**, auxiliará ao COMPRADOR/ACOMPANHANTE(S) na obtenção da passagem de retorno ao destino inicial. As despesas adicionais serão de inteira e exclusiva responsabilidade do COMPRADOR.

13.9 O CONTRATANTE, assim como seus acompanhantes, declaram conhecer e aceitar integralmente todas as cláusulas deste contrato e das condições gerais, cujas definições e regras estão nele inseridas, tendo ciência plena de tudo o que foi acertado e informado neste contrato.

13.10 As partes elegem o foro da cidade e Comarca de Uberlândia, Estado de Minas Gerais, para dirimir e resolver quaisquer dúvidas, conflitos ou pendências decorrentes do presente contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Assim, estando justas e acertadas, bem como cientes dos termos e das suas implicações, firmam este instrumento, na presença das testemunhas abaixo, comprometendo-se a cumprir fielmente o contrato, por si, seus herdeiros e/ou sucessores, na forma da lei.

_____ / ____ , em ____ / ____ / _____

CONTRATANTE:

Nome: _____

CPF: _____

CONTRATADA:

..... Viagem e Turismo
representante Grand Tours Operadora

Testemunhas:

a) _____

b) _____