

## INSTRUMENTO PARTICULAR DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Pelo presente “*Instrumento Particular de Prestação de Serviços*” (**Contrato**), as Partes adiante qualificadas ajustam e as cláusulas e condições adiante convencionadas, a saber:

### Contratante/Cliente:

Nome: \_\_\_\_\_  
Nacionalidade: \_\_\_\_\_  
Estado civil: \_\_\_\_\_  
Profissão: \_\_\_\_\_  
Endereço: \_\_\_\_\_  
Telefone: \_\_\_\_\_

Serviços Contratados:

DATA	LOCAL	PRODUTO

E, de outro lado,

**55 DESTINOS VIAGENS OPERADORA DE TURISMO LTDA**, com sede no Município de Santana do Parnaíba, Estado de São Paulo, na Avenida Yojiro Takaoka, nº 4384, Loja Academia 02, Piso Pilots, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 23.854.091/0001-28, registrada na EMBRATUR sob nº, doravante denominada simplesmente “**55 Destinos**”, com filial operacional situada no seguinte endereço:

Fica justo e avençado o presente Contrato de Prestação de Serviços que mutuamente aceitam, outorgam e se obrigam a cumprir integralmente conforme os termos e condições estabelecidos a seguir:

### CLÁUSULAS E CONDIÇÕES

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – Do Objeto**

O objeto do presente contrato é o agenciamento de serviços de viagens pela **55 DESTINOS** à **CONTRATANTE**, compreendendo (1) reserva e emissão de bilhetes de passagens aéreas, marítimas, ferroviárias, nacionais e internacionais; (2) reserva de hotéis e veículos, com a emissão dos respectivos “vouchers”; e (3) demais serviços inerentes à atividade de agência de viagem e turismo. O quadro resumo que segue anexo ao presente contrato apresenta detalhadamente os serviços adquiridos pelo **CONTRATANTE** junto a **55 DESTINOS**.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – Fundamento legal**

Estes Termos Legais seguem os preceitos legais determinados pela legislação em vigor, especialmente o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078/90), assim como as normas do Ministério do Turismo.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - Documentos Fiscais**

A **55 DESTINOS** é reconhecida como intermediária entre a **CONTRATANTE** e os fornecedores. Caberá à **55 DESTINOS** a emissão dos documentos fiscais pertinentes à sua remuneração e aos fornecedores a emissão dos documentos fiscais relativos à sua prestação de serviços.

## **CLÁUSULA QUARTA – Serviços**

A **55 DESTINOS** é uma operadora de turismo que atua na condição de intermediadora entre seus Clientes (doravante “Clientes”) e os fornecedores nacionais e internacionais, cujos serviços estão ligados as áreas de hotelaria, transporte, lazer, restaurantes, “shows”, etc. (doravante “Fornecedores”), disponibilizando roteiros de viagens padronizados ou sob demanda.

## **CLÁUSULA QUINTA – Fornecedores**

São Fornecedores as empresas e/ou pessoas físicas responsáveis pelos serviços finais, tais como: Hotéis, Transportadoras Aéreas, Marítimas, Ferroviárias, Terrestres, Locadoras de Veículos, Guias Turísticos, Tradutores, Restaurantes, etc. Os Fornecedores são responsáveis pela prestação dos seus serviços, sendo-lhes obrigatório o dever de ressarcimento ao Cliente nas hipóteses de má qualidade dos serviços prestados, negligência, imprudência, imperícia, má-fé, dolo, coação, culpa, assim como se por sua ação ou omissão danosa, considerada a extensão das suas obrigações, incorrer o Cliente em qualquer ônus além do que estiver contratado.

## **CLÁUSULA SEXTA – Obrigações da 55 DESTINOS**

A **55 DESTINOS** se obriga a prestar os serviços nas diversas modalidades elencadas na cláusula 1, mediante a solicitação e de acordo com os parâmetros previamente ajustados entre as partes.

## **CLÁUSULA SÉTIMA – Obrigações da Contratante**

São obrigações da **CONTRATANTE** (1) efetuar o pagamento do preço dos serviços solicitados, nos prazos e condições estabelecidas pela **55 DESTINOS**; (2) proceder à solicitação dos serviços em tempo hábil, para que sejam regularmente contratados perante os terceiros prestadores de serviços; (3) informar à **55 DESTINOS** sobre qualquer alteração ou impedimento das pessoas autorizadas a fazer a solicitação de serviços; (4) não efetuar nos títulos de cobrança apresentados pela **55 DESTINOS**, qualquer tipo de retenção na fonte de valor relativo a tributos de qualquer natureza (inclusive contribuições previdenciárias ou fiscais e/ou impostos municipais, Estaduais ou Federais) uma vez que tais reembolsos não apresentam pagamento de comissões e nem caracterizam como cobrança de serviços específicos da **55 DESTINOS**.

## **CLÁUSULA OITAVA – Dos preços e serviços agenciados**

Os valores dos produtos estão sujeitos a alterações cambiais; as tarifas são aplicadas por determinação de autoridade competente, por este motivo os produtos mencionados em anúncios têm validade restrita. Pode também ocorrer variação de valores de acordo com o aumento da demanda como feriados prolongados, festejos, comemorações, altas temporadas, realizações de eventos, entre outros. Nos preços dos produtos estão incluídos os serviços especificados na Descrição do Programa de Viagem. Todos os

pacotes oferecidos pela **55 DESTINOS** estão sujeitos a confirmação, de acordo com a disponibilidade do Fornecedor. A liberação para participação da viagem escolhida será efetivada após a confirmação da reserva, bem como mediante o pagamento integral do valor. O valor poderá ser liquidado da maneira como contratado, a vista, em moeda corrente, mediante a emissão de cheques ou por meio de cartão de crédito. O inadimplemento de qualquer pagamento poderá incorrer a cobrança de juros, correções monetárias, além de honorários advocatícios e custas judiciais se o pagamento for pleiteado em juízo.

#### **CLÁUSULA NONA – Hospedagem**

Todos os hotéis nacionais fornecedores da **55 DESTINOS** estão classificados na EMBRATUR no Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem. Na impossibilidade de reserva no hotel anunciado, este poderá ser substituído por outro similar, mantendo o padrão de qualidade, da mesma categoria, independentemente de preço. O horário de check-in (entrada) dos hotéis é a partir das 14h (quatorze horas) e o de check-out (saída) é as 12h (doze horas). Este horário pode variar de acordo com a Cidade e será informado ao Cliente. Na saída do Hotel, porém, podem ocorrer períodos de espera fora do apartamento onde será assegurado um local para guarda de bagagens, e havendo disponibilidade de vagas o Cliente poderá pagar uma diária adicional diretamente ao hotel. Informa-se que é procedimento comum dos hotéis cobrarem taxas de serviços sobre o preço contratado; é de responsabilidade do Cliente a verificação dos valores cobrados pelos serviços extras. Cada hotel possui sua política comercial de cobrança de serviços. O sistema de alimentação pode variar podendo ser somente café da manhã, meia pensão (café da manhã e almoço ou café da manhã e jantar), pensão completa (café da manhã, almoço e jantar), ou ainda poderá não incluir refeição alguma. Todas as refeições poderão ocorrer em qualquer restaurante, dentro ou fora do hotel, servidas no sistema “buffet” ou um cardápio comum. Caso o cliente necessite seguir dieta alimentar há a necessidade de consulta prévia. As refeições não incluídas no Programa de Viagem sempre serão por conta do Cliente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – Transporte aéreo**

A Companhia contatada para efetuar o transporte aéreo do Cliente responde pelos danos causados a pessoas ou bagagens, nos termos da Lei nº 7.565/86 e demais legislações aplicáveis. O anúncio de viagem pode incluir na chegada e saída o traslado, que será sempre efetuado por veículo automotor seguro, conduzido por profissional habilitado, visando sempre o conforto e segurança do Cliente. No caso de alteração de voo por parte do Cliente, este deverá informar a **55 DESTINOS** pelo telefone 11-3469-0755 para que possa providenciar o seu receptivo. A falta de informação de alteração por parte do Cliente isenta a **55 DESTINOS** de qualquer reembolso ou devolução financeira. A **55 DESTINOS** contrata o transporte aéreo com Companhias Aéreas com as quais possui acordos operacionais e comerciais, todas desde que estejam devidamente regularizadas pela ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil. A responsabilidade é exclusiva das empresas que prestam serviços de transporte aéreo o cumprimento das leis e normas regulamentares que se aplicam a modalidade de transporte de passageiros, bem como cobertura de seguros e responsabilidade civil. Alterações comuns podem ocorrer nos voos, como por exemplo: mudança de rotas, datas, horários, condições de voo passado de fretamento para voo regular ou vice-versa, aeroporto de origem e destino. A apresentação para o embarque do Cliente no aeroporto de partida deve ocorrer conforme as instruções das Companhias Aéreas, ou seja, recomenda-se a apresentação para voos nacionais a antecedência de 2:00 (duas horas) antes do horário de decolagem e para voos internacionais 3:00 (três horas) antes do horário. Nos casos de voos fretados podem haver mudanças de horários, datas, rotas, equipamentos, conexões e escalas, bem como alteração de aeroportos, sempre respeitando o prazo e as condições do Cliente, tudo para a segurança e manutenção do valor da tarifa paga. O voo fretado ou especial não permite remarcação, aproveitamento, reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, devido às condições especiais de contrato entre a **55 DESTINOS** e a companhia aérea. As bagagens serão transportadas de acordos com as normas da

Companhia Aérea e legislação aplicável. Pode o Cliente utilizar-se do sistema de franquia para transporte de bagagens indicadas no *voucher* da passagem aérea. É dever de todos os Clientes portarem e zelarem por sua documentação pessoal necessária para a viagem.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – Passeios**

Todos os guias turísticos são devidamente habilitados nos termos da legislação e normas da Embratur, que acompanhará o Cliente em todos os passeios inclusos no Programa de Viagem, lembrando que os passeios poderão ser realizados em conjuntos com outros grupos de turistas, não havendo prioridades ou tratamentos especiais. Os passeios opcionais serão realizados diretamente com a empresa prestadora e o Cliente, inexistindo responsabilidade para a **55 DESTINOS**. Para evitar ocorrência de eventuais extravios, os Clientes devem estar sempre atentos à sua segurança pessoal e de seus valores. Sugere-se que evitem portar grandes quantias de dinheiro, jóias de estimação e de alto valor. Os objetos que venham a ser considerados extraviados deverão ser reclamados pelo próprio Cliente no local da ocorrência do extravio. A **55 DESTINOS** fica isenta de qualquer responsabilidade na hipótese de extravio de objeto que estava sob direta responsabilidade dos viajantes ou de terceiros. É responsabilidade exclusiva do Cliente zelar por seus objetos pessoais. A **55 DESTINOS** poderá auxiliar o Cliente fornecendo telefones e endereços sobre informações do local da ocorrência do extravio pelo telefone 11-3469-0755.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – Locação de veículos**

Caso o Cliente opte pelo serviço de locação de veículo fica pessoalmente responsável pela observância das normas de trânsito. O Cliente optando em fazer a locação de veículo através da **55 DESTINOS** fica obrigado a contratar o seguro para eventuais perdas e danos causados pelo Cliente à **55 DESTINOS**, à Locadora de Veículos e a Terceiros. São Condições Gerais de responsabilidade do Cliente: (i) pagar o valor acordado; (ii) cumprir todos os horários e procedimentos estabelecidos; (iii) fazer as confirmações dos vôos, traslados, reservas; (iv) respeitar todas as orientações dadas pelo Guia Turístico; (v) obedecer os procedimentos de segurança; (vi) zelar por todos os objetos pessoais de valores; (vii) arcar com as perdas e danos decorrentes de ações ou omissões originadas por sua culpa; (viii) preservar as instalações e equipamentos que estejam a sua disposição durante a viagem, (ix) adotar procedimentos que contribuam para integração dos turistas com a população do local visitado.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – Documentação**

A **55 DESTINOS** não se responsabiliza por recusa de vistos ou falta de documentação para entrada em países estrangeiros, não gerando o direito de reembolso ao Cliente. Os gastos para obtenção dos documentos pessoais são de inteira responsabilidade do Cliente. Para melhor identificação, os documentos exigidos são: Nas viagens nacionais: a) Carteira de Identidade original ou Passaporte quando estrangeiros b) os menores deverão portar Certidão de Nascimento original ou Carteira de Identidade Original, ou Passaporte quando estrangeiros, se viajando desacompanhados ou somente com um dos responsáveis, deverão portar, além dos documentos mencionados, a autorização de viagem com firma reconhecida, de acordo com a legislação vigente. Nas viagens internacionais: a documentação varia de país para país, sendo de inteira responsabilidade do Cliente providenciar antes do embarque toda a documentação, isentando a **55 DESTINOS** de qualquer dano decorrente de falta de documento. Quando exigida a Carteira de Identidade Original não será aceita Carteira de Habilitação ou outro documento com foto, sendo devida a apresentação necessariamente de documento expedido pela Secretaria de Segurança do Estado onde reside. O serviço de assistência médica é obtido e custeado pelo próprio Cliente; os que são titulares de seguro saúde ou de convênios médicos deverão portar consigo os dados necessários para atendimento fora do seu domicílio casa eventualmente venha a necessitar utilizar em sua viagem.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – Cancelamento e reembolso**

O descumprimento de qualquer previsão deste termo poderá ensejar no cancelamento parcial ou total, do contrato de viagem firmado e o não reembolso ou ressarcimento financeiro por parte da **55 DESTINOS**. O cancelamento parcial ou total do contrato por parte do Cliente poderá ocorrer nos seguintes casos: a) Alteração nos tipos e categorias dos hotéis e das demais áreas, instalações, equipamentos e serviços prometidos; b) Redução do número ou substituição de localidades e ou atrativos turísticos; c) Não realização da viagem, ressalvadas as hipóteses de caso fortuito ou força maior. O cancelamento parcial ou total do contrato por parte da **55 DESTINOS** poderá ocorrer nos seguintes casos: a) Não pagamento do valor acordado pelo Cliente; b) Não cumprimento de obrigações pelo Cliente; c) Desistência por parte do cliente antes, na hora ou durante a viagem; d) Não houver número mínimo de Clientes, quando estiver condicionada a este evento; e) Por caso fortuito e força maior. O ressarcimento ao Cliente de valores pagos tanto pela parte terrestre quanto pela parte aérea seguirá o que for realizado pelo Fornecedor, sendo certo que a **55 DESTINOS** na qualidade de intermediadora não possui qualquer responsabilidade sobre os percentuais cobrados e pelos Fornecedores a título de retenção e ou multa. Se o cancelamento ocorrer antes do início da viagem pela **55 DESTINOS**, esta poderá: a) oferecer ao Cliente um crédito devidamente corrigido para participação em outra viagem; b) devolução da quantia paga no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da solicitação do reembolso. Se o cancelamento ocorrer antes do início da viagem pelo Cliente haverá perda de valores conforme os percentuais a seguir: a) 10% (dez por cento) de multa, se o cancelamento for efetuado com mais de 30 dias antes do início da viagem; b) 20% (vinte por cento) de multa, em que o cancelamento se dê entre 30 e 21 dias antes do início da viagem; c) percentuais superiores aos acima referidos, desde que correspondentes a gastos despendidos pela **55 DESTINOS** e efetivamente comprovados, em decorrência da desistência do Cliente, sendo nestes casos o cancelamento efetuado/solicitado com menos de 21 dias do início da viagem. Se o cancelamento ocorrer durante a viagem pela **55 DESTINOS** as mesmas condições serão usadas se o cancelamento fosse antes da viagem. Se o cancelamento ocorrer após o início ou 1 (um) dias antes da viagem pelo Cliente, seja essa desistência parcial ou total, nenhum reembolso será efetuado, independentemente de motivos. O reembolso do bilhete aéreo será permitido se o Cliente não utilizou nenhum trecho de sua passagem e será reembolsado no prazo de 30 (trinta) dias contados da solicitação, mediante multa fixada pela Companhia Aérea, sendo variável de acordo com o tipo de voo e perfil de tarifa do bilhete. Tal multa constará no *voucher* correspondente ao bilhete aéreo. Os bilhetes aéreos são pessoais e intransferíveis, não endossáveis e têm prazo de validade de 360 (trezentos e sessenta) dias contados da sua emissão.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – Condições gerais**

No ato da aquisição o Cliente deve informar a **55 DESTINOS** sobre qualquer limitação ou impedimento seu ou de seus acompanhantes, decorrente de incapacidade física ou mental, motivo de doença, ou qualquer outra causa que possa implicar em cuidados especiais durante a Viagem. A **55 DESTINOS** se empenhará para que o Cliente com alguma limitação possa participar de todo o Programa de Viagem e terá o dever de prestar serviços satisfatórios e seguros, porém será facultada a não inclusão ou o desligamento do Cliente em Pacote Padronizado, efetuando-se os devidos reembolsos financeiros. Com a diferença de fuso horário, condições climáticas, e alimentos típicos de cada região o turista poderá sentir mal-estar, e fora de seu domicílio poderá ter dificuldades para encontrar medicamentos que está acostumado ou que faça uso regular, por esse motivo recomenda-se que sejam levados em quantidades suficientes até o final de sua viagem. Qualquer reclamação sobre a viagem deverá ser realizada por escrito e dirigida ao SAC – Serviço de Atendimento aos Clientes da **55 DESTINOS**, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do término da prestação de serviço. O SAC também pode ser contatado pelo telefone 11-3469-0755.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – Foro**

As Partes elegem, para a solução de quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes do presente Contrato, o Foro Central de São Paulo, estado de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas ou questões oriundas deste contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem justas e acertadas, assinam o presente, em 2 (duas) vias de igual teor e forma, com 5 (cinco) laudas cada, na presença de 2 (duas) testemunhas.

São Paulo, ....., de ..... de.....

\_\_\_\_\_  
*(Nome)*

**CONTRATANTE**

\_\_\_\_\_  
**55 DESTINOS VIAGENS OPERADORA DE TURISMO LTDA**

Testemunhas:

1. \_\_\_\_\_

Nome:

R.G.:

2. \_\_\_\_\_

Nome

R.G.: