



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

Agência Vendedora:	Agente Vendedor:	Fone Agência:		
Roteiro: _____	Hotel: _____			
Data saída: ____/____/____	Retorno: ____/____/____			
Atendente Virasol: _____				
FICHA CADASTRAL DO COMPRADOR				
Nome		Estado Civil		
Data de Nascimento	Naturalidade	Nacionalidade		
CPF	Nº de Identidade	Órgão Emissor	Telefone Celular	Telefone Residencial
Endereço (Rua, N.º, Aptº)				
Bairro	Cidade	Estado	CEP	
Email:				

Daqui em diante denominado só de **CLIENTE**.

Declaro que optei por contratar a **VIRASOL TURISMO LTDA** inscrita no CNPJ/MF n.º 10.903.431/0001-11 e Ministério do Turismo nº11029675100001-0, empresa sediada nesta capital, na Rua Imbiãça, n.º 982 – Belo Horizonte, Cep 30.535-100, telefone (031) 2526-9777, a fim de que a **VIRASOL** intermedeie reservas e repasse os respectivos pagamentos, a cada qual dos fornecedores efetivos de cada qual dos serviços contratados, a saber:

_____ - Saída no dia ____/____/____; retorno ____/____/____.

A _____ denominada **AGÊNCIA DE VIAGEM**,
CNPJ _____, sediada a _____

_____ (Endereço, Cidade, Estado, CEP), daqui em diante denominada de **AGÊNCIA**.

Este contrato foi firmado à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR n.º 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo Braztoa. A **AGÊNCIA**, pré-avalia o pleito do consumidor, e por ser ela a responsável por tais informações, inclui-se neste como a representante do **CLIENTE**. Com tais informações é que, firma-se o presente contrato.

DO OBJETO CONTRATUAL – é a prestação de serviços de intermediação pela **VIRASOL** ao **CLIENTE**, para realizar reservas e repasses financeiros, aos fornecedores diretos de tais serviços: de hospedagem, de transporte, de traslados, de recepção e outros definidos acima (desde que devidamente pagos pelo **CLIENTE**). Cada fornecedor direto de tais serviços contratados, respondem exclusivamente por suas práticas. Poderão tais programas de viagens ser ou não organizados pela **VIRASOL**. O conteúdo deste contrato substitui quaisquer das negociações havidas entre a **AGÊNCIA** e o **CLIENTE** anteriormente; por isso cabe ao **CLIENTE** confirmar se o conteúdo deste instrumento está de acordo com o negócio firmado com a **AGÊNCIA**; mais uma vez, serão representados tais serviços contratados pelos “vouchers” expedidos pela **VIRASOL**, que confirmarão a contratação destes fornecedores diretos e devem ser conferidos pelo **CLIENTE**. Serviços terceiros ou facultativos não consignados supra, não fazem parte deste. A **VIRASOL** entregará os vouchers em até 48 horas de referido embarque. Caso haja algum problema nestes “vouchers”, de imediato, caberá ao **CLIENTE** ligar para o telefone da **VIRASOL** (031) (2526-9777), a fim de resolvê-lo ou ao menos, ligar para a **AGÊNCIA** para que o faça. Em casos de reserva de último momento, a **VIRASOL** se reserva até mesmo a entregar a documentação de viagem no aeroporto.

DO PREÇO - Pelos serviços supra, por solicitação do **CLIENTE** e através da **AGÊNCIA**, o **CLIENTE** pagará o valor de R\$ _____ (.....), da seguinte forma: _____.

Aos seguintes passageiros:

Nome do passageiro	RG - Identidade	Data de nascimento	Valor do Pacote	Taxa de embarque

A comissão da **AGÊNCIA** será paga pelo **CLIENTE**; o **CLIENTE** pagará o valor deste contrato ou entregará os títulos, tudo como combinado, à **AGÊNCIA**, e esta que o(s) repassará à **VIRASOL**, retendo sua comissão.

DESCUMPRIMENTO DO CLIENTE AO PAGAMENTO – Em havendo esta hipótese, a culpa será atribuída ao **CLIENTE**, exclusivamente, arcando o mesmo com perdas e danos correspondentes, inclusive os cobrados pelos fornecedores diretos (de transportes, hospedagens, traslados e outros). Haverá inadimplência quando houver a falta de pagamento da reserva, seja pelo pagamento fora do prazo combinado; seja pela inadimplência de qualquer parcela de pagamento. Caso esteja ocorrendo à viagem, poderá a **VIRASOL** realizar a respectiva cobrança ao cliente, e poderá ainda, evitar tal concessão de tais serviços contratados. Caso tenha terminada a viagem, pactuam as partes que a **VIRASOL** poderá cobrar o valor integral, de forma antecipada com IGP-M, juros moratórios de 1% ao mês, “pro rata die” e multa moratória de 10% sobre o devido e honorários advocatícios de 20%. O negócio aqui feito só ficará confirmado, caso haja pedido do **CLIENTE** de financiamento à instituição bancária ou empresa de crédito, devidamente aprovado. Contrato este firmado diretamente pelo **CLIENTE** com a Instituição Bancária. As informações ou aprovação deste(s), não são de responsabilidade da **VIRASOL**.

DO CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO / TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS – PELO CLIENTE -

Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou dos serviços contratados, bem como as alterações de datas de embarque, de entrada e/ou saída e retorno, exigidos pelo **CLIENTE**, por quaisquer motivos. Nestas hipóteses, caberá à **VIRASOL** realizar devoluções financeiras dos **valores que se encontrem consigo** (descontando multas pactuadas, taxas administrativas e operacionais e perdas e danos havidos). Caso haja negativa dos fornecedores diretos de realizarem por quaisquer motivos alegados a devolução financeira correspondente, caberá ao **CLIENTE** se for de direito, cobrar tais valores de cada qual dos fornecedores diretos. Independentemente disso, responsabiliza-se a **VIRASOL** fazer esforços também, na tentativa de beneficiar o **CLIENTE**, comunicando-se com tais fornecedores diretos. Para tal, entrará em contato com os mesmos, a fim de pedir as devoluções financeiras possíveis, abatidas perdas e danos inevitáveis. O Resultado desta tentativa será cientificado ao **CLIENTE**.

CANCELAMENTO DO CLIENTE, ANTES DO EMBARQUE. PACTUAM MULTAS EM PERÍODO DE

BAIXA TEMPORADA - Entende-se como de baixa temporada, embarques ocorridos nos seguintes meses: abril à maio, e, agosto à novembro, exceto feriados e datas comemorativas. Pactuam as partes que o cancelamento feito pelo **CLIENTE**, por quaisquer motivos, o fará pagar multa contratual sobre o preço do contrato e taxas administrativas e operacionais, a título de natureza não indenizatória: a) 10% do contrato, quando ocorrer além de 30 dias do embarque; b) 15% do contrato, quando ocorrer de 16 a 29 dias anteriores ao embarque; c) de 15 dias ou menos do embarque, devida multa de 20% sobre o valor contratado.

CANCELAMENTO DO CLIENTE, ANTES DO EMBARQUE. PACTUAM MULTAS EM PERÍODO DE

ALTA TEMPORADA, SAÍDAS EM FERIADOS E EM GRANDES EVENTOS e/ou PREÇOS PROMOCIONAIS - Entende-se como alta temporada, os embarques ocorridos nos meses de dezembro, janeiro à março; e de junho à julho; soma-se a esta, os embarques ocorridos em dias feriados ou que abranjam referida data ou em ocorrências de grandes eventos ou em negócios firmados com preços promocionais. Tais multas são pactuadas pelas partes de forma majorada, já que os prejuízos com tal rescisão contratual são maiores nestas hipóteses, diante da impossibilidade de re-venda de tais serviços. Pactuam as partes que o cancelamento feito pelo **CLIENTE**, por quaisquer motivos o fará pagar multa contratual sobre o preço do contrato, a título de natureza não indenizatória: a) 25% do contrato, quando ocorrer além de 30 dias do embarque; b) 50% do contrato, quando ocorrer de 16 a 29 dias anteriores ao embarque; c) de 15 dias ou menos do embarque, devida multa de 85% sobre o valor contratado. Só

serão reembolsadas pela **VIRASOL** ao **CLIENTE**, os valores que se encontrem em seu poder, retirando-se a multa supra. Quaisquer das multas não inibirão supostas indenizações por perdas e danos que o cancelamento unilateral do **CLIENTE**, venha a causar, seja diretamente à **VIRASOL**, sejam aos fornecedores diretos; a **VIRASOL** fica autorizada desde já descontar tais perdas e danos (como exemplo: multa de cancelamentos, taxas administrativas e operacionais e diárias cobradas pelos fornecedores diretos, impostos, taxas e outros valores não restituíveis pelos fornecedores diretos). Fica informado o **CLIENTE** que em alguns contratos estão estipuladas multas até mesmo em cancelamentos além dos 30 dias, do início dos serviços, cobrados pelos fornecedores diretos. Caso o **CLIENTE** firme o contrato em período inferior a 7 dias do início dos serviços, não caberá ao mesmo, realizar cancelamento ou ter arrependimento. Configura desistência dos serviços contratados o não comparecimento do **CLIENTE**, na hora e local marcados para o início dos serviços ou o comparecimento depois de iniciada a sua prestação, ou qualquer outro fato similar. Atos governamentais e fiscalizatórios também se enquadram nesta hipótese. O cancelamento do **CLIENTE**, após o início da viagem, o que caracterizará também descumprimento contratual, será de responsabilidade do **CLIENTE**, única e exclusivamente. Havendo cancelamento do **CLIENTE**, em períodos de alta temporada e/ou de grandes eventos ou em serviços adquiridos através de preços promocionais, exemplo: Reveillon, Carnaval, Congressos, Conferências ou com publicidade promocional, provocará prejuízos ao próprio **CLIENTE**, já que, de praxe os fornecedores finais dos serviços se negam realizar qualquer reembolso.

CLÁUSULAS REGULATÓRIAS - Pactuam as partes que a não pode ser responsabilizada por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior (greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, epidemias ou similares, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a **VIRASOL** não possui poder de previsão ou controle). Atos governamentais, de polícia ou de fiscalização aeroportuária, que provoquem prejuízos ao **CLIENTE**, como retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atrasos de voo ou não permissão de voo por falta dos documentos necessários ao maior ou ao menor de idade, firmam as partes que não são de responsabilidade da **VIRASOL**. Por motivos técnicos operacionais e somente quando se tratar de voo fretado poderá a **VIRASOL**, reservar-se no direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis, serviços e outros, sem prejuízo para o **CLIENTE**. Caso necessário, poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo. Para tal, sempre informará o cliente sobre as alterações e dará ao mesmo, a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso, à faculdade do **CLIENTE**. A **VIRASOL** recomenda ao **CLIENTE**, e este ora pactua que não levará consigo na viagem, quaisquer jóias, “Lap tops”, celular, objetos de valor ou de estima pessoal, a fim de evitar problemas de ilícitos; e caso opte por fazê-lo deverá o mesmo mantê-lo a sua posse o tempo integral, por isso, assume o **CLIENTE**, total responsabilidade pelos mesmos. Recomenda-se inclusive, ainda que haja outros bens similares, documentos de viagem, travel check, dinheiro e quaisquer outros de valores, que sejam mantidos na mala de mão e a seu cuidado. Recomenda-se verificar junto ao fornecedor direto se possuem serviços de cofres para a guarda destes. As bagagens e demais itens pessoais do passageiro não são objetos deste contrato; são de conta e risco dos passageiros. A **VIRASOL** não se responsabiliza (antes, durante ou depois da viagem), pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer, por quaisquer causas, incluindo sua manipulação em serviços aéreos, traslados, hotéis e demais. Obriga-se o **CLIENTE**, na hipótese de sofrer qualquer dano ou extravio, apresentar-se no mesmo ato no setor de reclamações da empresa fornecedora direta e realizar por escrito a reclamação, identificando seu conteúdo. Recomenda-se que o **CLIENTE** faça seguro das mesmas antes de iniciar a viagem, descrevendo os itens levados naquelas. Em traslados, excursões terrestres e vôos nacionais, o **CLIENTE** terá direito a transportar um volume de até 20kg, além da bagagem de mão. Nos vôos internacionais, o limite é de 30 kg. O **CLIENTE** deverá consultar previamente o fornecedor aéreo e/ou demais prestadores de tais transportes. Excesso de volume ou de peso gerará ao **CLIENTE** pagamento de sobretaxas. Ainda que indicados forem passeios, visitas e restaurantes opcionais, os mesmos, não estão inclusos neste contrato, exceto àqueles bem identificados acima e devidamente pagos. Os preços poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que **comprovadamente** os altere. O **CLIENTE** sabe que o horário das hospedagens, de “check-in” (é às 15:00 horas) e de “check-out” (é às 12:00 horas), tudo de acordo com os padrões Internacionais de Hotéis; porém, são alterados de acordo com a política de cada fornecedor e de cada País e Estado. Caso tenha dúvidas, deverá antes da viagem pedir tais explicações à **VIRASOL** por escrito. Caso queira algum serviço especial ou diferenciado, o **CLIENTE** deverá solicitá-lo por escrito à **VIRASOL**, como por exemplo: quarto especial, articulação de cama, inclusão de outra cama ou junção das mesmas, etc...). As empresas realizadoras de serviços de traslados e passeios, tratam-se de fornecedoras diretas que utilizarão veículo(s) de tamanho proporcional ao número de pessoas; não são serviços individualizados por família (exceto se assim contratar). Não estão inclusos serviços de tradutor (exceto se pactuado neste, de forma expressa). Tais empresas não poderão retardar serviços por atrasos do **CLIENTE**, ainda que justificáveis. Caberá ao **CLIENTE**, em havendo qualquer problema, realizar ligações a cada qual de tais fornecedores diretos, através das informações recebidas nos vouchers e demais documentos de viagem, e por último, à **VIRASOL**, a fim de autorizar que a mesma, interceda em tal necessidade. Caso se omita, não poderá o **CLIENTE**, posteriormente arguir vícios.

Os guias no Brasil e no Exterior são locais e têm seus costumes, que devem ser observados pelo **CLIENTE**. Os trabalhadores dos outros países, também assim devem ser interpretados. Outrossim, falam o idioma do local de destino. Sabendo da dificuldade no idioma do local de destino, deve o **CLIENTE** contratar serviço de tradutor. Os serviços de acomodações são em regra de categoria standard (básica). Caso o **CLIENTE** queira outro tipo de acomodação deverá solicitá-la à **VIRASOL**, através do **AGENTE** ou diretamente; sempre por escrito. A **VIRASOL** verificará a possibilidade de tal atendimento e suposta diferença financeira será paga pelo **CLIENTE**. Se o **CLIENTE** realizar tal modificação, durante a viagem, sem aprovação da **VIRASOL**, caberá a ele, assumir as despesas decorrentes, sem direito a reembolso da outra reserva. A alimentação fornecida por cada hotel ou similar, será de acordo com o contrato; pode incluir, o café da manhã (denominado “Continental ou Buffet”); mas, pode ainda ser contratado serviço de meia pensão (além do café da manhã, receberá outra refeição, almoço ou jantar). Sempre por escrito, poderá contratar ainda, a modalidade pensão completa (café da manhã, almoço e jantar). As refeições são servidas em lugares específicos de acordo com cada hotel e similar e possuem regras quanto a horários estabelecidos. Na modalidade "tudo incluso", estarão compreendidos no preço, todos os itens e somente os fornecidos. Não caberão pedidos de alimentos e bebidas, diferentes daqueles ofertados. O alimento e a bebida, escolhidos para serem consumidos pelo **CLIENTE** são de sua responsabilidade. Qualquer restrição alimentar caberá ao **CLIENTE**, informar e consultar a **VIRASOL**, antes do fechamento do contrato, sobre a possibilidade de ser atendido. Quando isso ocorre, implica no pagamento e pacto de taxa adicional. Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem seguros ou cartões de assistência de viagem, previamente. Cabe ao **CLIENTE** adquirir a apólice de seguro correspondente, através da **VIRASOL** ou de terceiros, conforme o **CLIENTE** opte. No Brasil não há esta obrigação, por isso cabe ao **CLIENTE** por opção, realizá-la ou não.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO - O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre passageiro diretamente com a empresa de transporte, sendo, portanto regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica. No caso de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica estabelecido que a responsabilidade será exclusiva da cia aérea. A realização de escalas técnicas e de segurança ficará a critério do Comandante da Aeronave, preposto da empresa aérea. O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC. O **CLIENTE** deverá sob sua responsabilidade: apresentar-se e realizar “check-in” no aeroporto, no mínimo, 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque. O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades supra. Passageiros que dependam de vôo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03h, cabendo para tal, ao **CLIENTE**, observar isso e exigir tal necessidade com exceção de casos fortuitos e força maior. Os embarques só serão realizados com a apresentação de documentação pessoal de todos os viajantes, em via original, recente, em bom estado e dentro do prazo de validade tal como: passaporte com no mínimo 6 meses de validade na data de embarque, Cédula de Identidade (Original e recente), vistos, vacinas, atestados de saúde, autorização de viagem para menores etc., que são de total responsabilidade do **CLIENTE**. Quaisquer custos para retirada e atualização dos mesmos caberão exclusivamente ao **CLIENTE**. Para beneficiar o **CLIENTE**, quanto ao preço, a **VIRASOL**, algumas vezes, estará realizando vôos fretados, para atendê-lo, em sua viagem e/ou vôos regulares em sistemas "block charter". Nestes casos, os prejuízos ao **CLIENTE**, caso o mesmo cancele uni lateralmente tal serviço aéreo, poderá ser de perda total. Este tipo de vôo não poderá ser endossado, alterado, remarcado ou transferido a terceiros. Em vôos regulares, e sendo, as passagens aéreas emitidas por tarifas especiais reduzidas (informada ao **CLIENTE**), não será possível realizar também endosso, mudança de rota, ser remarcado e o reembolso também ficará prejudicado. Uma vez emitidas às passagens, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e em caso de reembolso, poderá a cia aérea, descontá-las do valor a ser reembolsado. Em caso de abandono da viagem após a mesma ter sido iniciada ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido reembolso em absoluto. Quando o **CLIENTE** contratar vôo fretado ou os denominados PROMOCIONAIS, por isso, de menor preço, e de maior risco, e o mesmo, realizar desistência, prorrogação, transferência ou cancelamento do vôo, não haverá re- aproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, ante a impossibilidade da **VIRASOL** recuperar os valores pagos pelos trechos não utilizados. A **VIRASOL**, expressamente, recomenda ao **CLIENTE**, que não opte por esta modalidade de vôo (fretamento), nas viagens de negócio e / ou afins (audiências, exames, operações, realizações de concurso público, entrevistas, conexões etc...), quando necessitar respeitar horários certos e determinados, pois esta modalidade de transporte permite a alteração de horário e de data de saída e chegada do vôo. As tarifas aéreas utilizadas como base de cálculo dos serviços com a intermediação da **VIRASOL** não dão direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas. A **VIRASOL**, não tem poder de comando ou de gerência sobre o transporte aéreo. Por isso, não se responsabiliza pelos eventuais acidentes de consumo ou pela qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas, posto que sua atividade empresarial se caracteriza essencialmente, pela intermediação e não pela prestação do serviço (definidos por lei, só autorizado às Concessionárias aéreas). Reclamações destas devem ser enviadas diretamente àquela.

CONDIÇÕES PARA COMPRA DE INGRESSOS PARA PARQUES TEMÁTICOS OU SHOWS - Os ingressos não são reembolsáveis. Uma vez adquiridos e pagos não poderão ser reembolsados. Os ingressos são ao portador, portanto a **VIRASOL**, não se responsabiliza por perda ou roubo dos mesmos após sua entrega ao **CLIENTE**.

RECLAMAÇÕES - Pactuam as partes que, em caso de reclamações quanto aos serviços da **VIRASOL** (reserva, entrega dos documentos de viagens e repasse financeiro aos fornecedores diretos dos serviços), o **CLIENTE** encaminhará por escrito e no prazo máximo de até 30 dias, após o retorno de viagem. Senão o fizer dentro deste prazo legal, a relação contratual será considerada perfeita e acabada. Pactuam ainda que, em caso de problemas nos serviços prestados pelos fornecedores diretos (Cia Aérea, Hotéis, empresas que realizam traslados e outros), tais reclamações devem ser feitas aos terceiros.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS - O **CLIENTE** que necessitar de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade ou dieta/ alimentação especial ou, ainda, na hipótese da viagem estar sendo realizada por motivos de saúde ou sendo ele portador de alguma doença grave ou que necessite atenção especial, portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar ou ainda, na hipótese de gravidez deve declarar sua condição à **VIRASOL**, no ato da solicitação da reserva, de forma a possibilitá-la realizar aquisição de serviços que melhor atendam às suas necessidades. O **CLIENTE** autoriza a **VIRASOL** consultar aos sistemas de risco de crédito (Serasa, Scpc e etc) sobre a existência de restrição à concessão de crédito e a ceder o crédito de eventual parcelamento do débito a terceiros, caso tal divisão financeira, seja feita diretamente com a **VIRASOL**. Nesta hipótese, pactua-se em caso de inadimplência, multa de 10%, juros de 1% ao mês pro rata dia, e ainda, honorários advocatícios de 20%. Caso seja em Banco ou Financeira, caberá àqueles tão só avaliarem o crédito, e aplicarem as multas correspondentes, que independem da **VIRASOL**.

FORO - Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, por eleição, o(s) **CLIENTE(S)** elegem o Foro da Comarca de Belo Horizonte, com a exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que o seja. O **CLIENTE** declara, neste momento, ao assinar o presente contrato, ter lido e por isso, conheceu e firmou todas as cláusulas supra. Firma o presente, com a **VIRASOL** e a **AGÊNCIA**, assumindo por isso, todas as responsabilidades previstas neste Contrato.

Belo Horizonte, _____ de _____ de _____.

Assinatura da Agência e Carimbo

Assinatura do Comprador

Virasol Turismo Ltda.