



## Condições Gerais Contratuais

### Agência Terra Santa Turismo Viaje Para Israel Ltda Epp

Firmamos o contrato de Caravana...

**Sr. ....**

Endereço: ...

Bairro: ...

Valor do pacote:

Condições de pagamento:

A vista.

TOTAL: R\$

**INCLUSO NESSE PACOTE:**

- Passagem aérea em classe econômica ida e volta saindo de São Paulo.
- Ônibus de luxo com ar Condicionado e Poltronas reclináveis.
- Traslado nos hotéis e aeroportos.
- Hotéis de categoria Superior
- Taxas de Embarque
- Guias falando em português.
- Seguro Viagem GTA- Bronze.
- Almoço (Cortesia Joelson e Madalena).
- Café da Manhã e Jantar.
- Taxas de Vistos.
- Gorjetas Guias, Maleteiros e motoristas NÃO

**INCLUSO NO PACOTE:**

Suas despesas Pessoais e Bebidas em Geral.

**ATENÇÃO:**

**É de responsabilidade exclusiva e integral do cliente, conhecer todas as CONDIÇÕES GERAIS do contrato de prestação de serviços que encontra-se disponível no site da Agência Terra Santa Turismo Viaje Para Israel Ltda Epp e abaixo nesse contrato, cujas cláusulas descritas declaram total aceitação ao adquirir o pacote de turismo. O cliente é responsável pela veracidade das informações declaradas á Agência Terra Santa Turismo Viaje para Israel Ltda Epp , assim como pela autenticidade dos documentos informados, os quais serão validados.**

- a. No caso de o CONTRATANTE e o PASSAGEIRO não serem a mesma pessoa, compromete-se aquele a levar ao conhecimento deste o teor destas Condições Gerais, sendo solidariamente responsável por qualquer ato deste último praticado na execução do contrato;
- b. Para as situações não previstas nestas Condições Gerais Contratuais, serão aplicadas as leis e que regulamentam as Agências de Turismo e o Turismo no Brasil;
- c. Mediante a contratação da prestação de serviços com o pagamento parcial ou total do valor contratado; o CONTRATANTE aceita as cláusulas limitativas que se encontram no texto destas Condições Gerais/Contratuais.
- d. O CONTRATANTE portador de necessidades especiais de qualquer natureza precisa comunicar a CONTRATADA de sua condição por escrito antes de efetivar a compra dos serviços de turismo, a fim de que esta possa verificar junto aos fornecedores a disponibilidade de atendimento adequado e apropriado.

## 2. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados na ordem de serviço/roteiro. Em caso de pacotes turísticos nacionais e/ ou internacionais, serão computadas quaisquer alterações cambiais que se verifiquem durante o período de vigência deste contrato, as quais determinarão, conseqüentemente, reajustes nos custos do roteiro, correndo por conta integral do CONTRATANTE a diferença apurada a maior.

## 3. DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS

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

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

## 4. ASSISTÊNCIA E SEGURO DE VIAGEM.

Esse serviço é opcional para destinos nacionais, internacionais e marítimos. Contudo o CONTRATANTE deve obter esse tipo de serviço em se tratando de destinos europeus em razão do Tratado de Schengen. Caberá ao CONTRATANTE identificar e adquirir assistência e seguro de viagem com a cobertura mais adequada às suas necessidades. No caso do CONTRATANTE não ingressar em países europeus ou ser deportado em razão da ausência de seguro de viagem, a CONTRATADA não indenizará o CONTRATANTE de eventuais despesas que possam surgir, tais como, taxas, transporte aéreo, entre outros. O CONTRATANTE, ou o passageiro que, no decorrer da viagem,

necessitarem de assistência médica ou remédios deverão suportar tais encargos. A CONTRATADA orienta para que os titulares de seguro saúde ou assistência médica levem consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual.

## 5. DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE

A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, ensejará a cobrança de multa de 2% sobre o valor inadimplido acrescido de juros moratórios de 1% a.m., correção monetária pelo IGP-M, despesas com cobranças, bem como, honorários advocatícios de 20% sobre o valor do debito e custas e despesas judiciais, quando a cobrança for feita Judicialmente.

Fica o CONTRATANTE/PASSAGEIRO ciente de que, nesse caso, a CONTRATADA poderá, se a viagem não tiver iniciado, rescindir o contrato observada a multa abaixo estabelecida.

## 6. CESSAO DO CREDITO

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

Fica o CONTRATANTE desde logo advertido, ciente e concorde de que a falta de pagamento autoriza a incluir seu nome nos órgãos de proteção de crédito, bem como, sujeitando-se ao protesto de títulos, cuja inscrição poderá ser feita pela CONTRATADA ou por terceiros conforme contido no preambulo desta clausula, e que permanecerá inscrito até o pronto pagamento total dos débitos existentes.

## 7. DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONTRATADA

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

## 8. DA DESISTENCIA, ALTERAÇÃO, CANCELAMENTO E NÃO COMPARECIMENTO.

Após a celebração do contrato, poderão ocorrer as hipóteses a seguir descritas:

- (a) Alteração da contratação inicial: é alteração, por iniciativa exclusiva do CONTRATANTE e com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem, das condições contratuais inicialmente formalizadas, como: destinos, passageiros, data e horários de embarque, desembarque, traslados, hospedagens, bilhetes aéreos, transportes rodoviários, locadoras de veículos entre outras configurações do programa de viagem.
- (b) Desistência/cancelamento: é a decisão unilateral do CONTRATANTE em rescindir o presente contrato com antecedência de pelo menos (01) dia da data da viagem. (c) Não Comparecimento: importa no não comparecimento do CONTRATANTE e/ou passageiros, na hora e no local, marcados para o início dos serviços.

A ocorrência das hipóteses descritas na cláusula 8 apos sete (07) dias da assinatura do contrato, acarretará na rescisão contratual do presente instrumento, com as seguintes retencoes/penalidades:

- Até 91 dias antes da partida : 20% do valor do contrato;
- De 90 a 31 dias antes da partida : Penalização de 50% do valor do contrato;
- De 30 até à data da partida: Penalização de 100% do valor do contrato.

Ocorrendo desistência do CONTRATANTE/PASSAGEIRO, em qualquer fase ou etapa da viagem após seu início, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

## 9. DA MODIFICAÇÃO DA VIAGEM PELA CONTRATADA.

Os serviços adquiridos dependem de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, a viagem pode ser modificada, sendo o CONTRATANTE comunicado com a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas. Ocorrendo a modificação, ficará à escolha do CONTRATANTE: (I) a realização de outra viagem nessa mesma ocasião, (II) a programação da mesma viagem para outra data. Na hipótese do CONTRATANTE escolher outro roteiro ou a mesma viagem para outra data e, sendo essa opção mais onerosas do que o valor inicialmente pago, a diferença do valor deverá ser paga pelo CONTRATANTE.

Em caso de ameaça de ocorrência de fenômenos naturais, com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços contratados, a viagem pode ser adiada ou modificada parte dela, antes do início, ou em qualquer etapa, sendo devida a restituição ao CONTRATANTE dos valores correspondentes aos serviços não utilizados, podendo haver retenção das taxas de serviços. Na ocorrência de fenômenos naturais (terremotos, inundações, ciclones, furacões, etc.) ou levantes sociais (protestos públicos, revoluções, atos terroristas, etc.) a CONTRATADA não se responsabiliza pelos danos materiais ou morais decorrentes.

O CONTRATANTE está ciente de que a programação da viagem contratada poderá sofrer modificações por motivos técnicos ou disponibilidade. Ocorrendo a modificação, ficará à escolha do CONTRATANTE: (I) a realização de outra viagem nessa mesma ocasião, (II) a programação da mesma viagem para outra data. Na hipótese do CONTRATANTE escolher outro roteiro ou a mesma viagem para outra data e, sendo essa opção mais onerosas do que o valor inicialmente pago, a diferença do valor deverá ser paga pelo CONTRATANTE.

## 10. EVENTUAIS ALTERAÇÕES NOS PACOTES TURÍSTICOS

O CONTRATANTE fica ciente de que a CONTRATADA reserva-se o direito de, no interesse dos passageiros ou por motivos justos de segurança ou de força maior, mudar o itinerário, serviços e meios de hospedagem, substituindo-os por outros de igual ou superior categoria da programação vendida. A mudança sugerida pelo passageiro durante o roteiro previsto em contrato será avaliada quanto à segurança, cronograma e disponibilidade, com todo custo extra correndo por conta dos passageiros ou contratantes, não cabendo nenhum tipo de indenização em favor do contratante.

Da alteração ou mudança de Hotel/Pousada - A CONTRATADA reserva-se o direito de mudar de Hotel ou Pousada quando houver motivo de força maior, ou falta de vaga devido à demora do fechamento do pacote, porém sempre de categoria igual ou superior a cotada no pacote sem acarretar ônus para o contratante. Quando não houver disponibilidade na mesma categoria ou superior, a CONTRATADA reembolsará a diferença ao passageiro, não cabendo nenhum tipo de indenização em favor do contratante.

Da mudança de Veículo/Companhia aérea – A CONTRATADA reserva-se o direito de mudar o veículo/companhia aérea por outro da mesma categoria ou semelhante quando houver motivo de força maior, não cabendo nenhum tipo de indenização em favor do contratante.

#### 11. DO DESLIGAMENTO COMPULSÓRIO DE PASSAGEIRO

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

#### 12. DOS REGRAMENTOS DO TRANSPORTE CONTRATADO

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

Aéreo - O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e pelo Código Brasileiro de Aeronáutica. O passageiro deverá apresentar-se no aeroporto 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque em voo nacional e, 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque em voo internacional, devendo reconfirmar cada voo com a companhia aérea, com 72 (setenta e duas) horas de antecedência da saída do voo.

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

A CONTRATADA somente intermedia a contratação de transportadora que esteja autorizada pela Agência Nacional de Aviação Civil -ANAC e pelo Ministério da Defesa, observadas as prerrogativas constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei no 7.565/86), bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes dessas empresas transportadoras nos bilhetes de passagens, número de voos, local de partida, escala e destino, os trechos a serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros informes de ordem técnica (classe, poltrona, categoria, código de reserva, etc.).

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

Quando o voo for fretado, não se recomenda ao turista a utilização desse serviço para realizar atividades comerciais, passeios ou visitas fora do

roteiro da parte terrestre, pois as datas e horários, tanto da chegada quanto da partida, podem ser alterados.

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

O CONTRATANTE/PASSEIRO está ciente de que, de acordo com as normas técnicas da Agência Nacional de Aviação Civil ANAC é considerado tolerável atraso de até 4 horas nos embarques. Se observado atraso superior, é facultada ao passageiro, mediante contato com a companhia aérea, a escolha de remanejamento e recolocação (endosso do bilhete) para outra empresa ou devolução do valor pago, correndo por conta exclusiva da empresa transportadora qualquer despesa proveniente de hospedagem, locomoção e alimentação.

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

### 13. DAS BAGAGENS

Aéreo - O transporte de bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume de 20 (vinte) kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas. Este limite pode variar de acordo com o trecho e a companhia aérea. A CONTRATADA recomenda que, no caso de dúvidas, o passageiro entre em contato com nossa Central de Atendimento (telefone 11 2797.9011), ou verifique as condições diretamente com a companhia aérea responsável. A bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objeto deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos clientes. O atendimento ao passageiro para embarque, o despacho de sua bagagem, a chegada no destino, a operação da aeronave e a definição de assento

são de inteira responsabilidade da transportadora aérea, cabendo a CONTRATADA, sempre que possível, procurar acomodar o passageiro de acordo com sua escolha. O passageiro está ciente de que a responsabilidade civil e criminal decorrente do contrato de transporte é da transportadora aérea, que responde nos termos da legislação em vigor. Sendo assim o CONTRATANTE/PASSEIRO está ciente e deverá observar as regras vigentes para transporte de bagagens que podem variar de acordo com cada empresa transportadora, não se responsabilizando a CONTRATADA por extravios e excessos ou inobservâncias praticadas pelo CONTRATANTE/PASSEIRO.

Terrestre - É permitido a cada passageiro portar uma mala pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro e de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno, localizado acima dos assentos dos ônibus, para “bagagem de mão”. É obrigação do passageiro, identificar as bagagens, no percurso do roteiro programado.

Recomenda-se que documentos, joias, valores, máquina fotográfica, filmadora, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob a vigilância e responsabilidade exclusiva e direta do passageiro, se assim permitido pela companhia aérea.

#### 14. DO EMBARQUE

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

#### 15. DOCUMENTAÇÃO

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

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

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

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

**VIAGENS INTERNACIONAIS** - Para o embarque será obrigatória a apresentação do passaporte válido por no mínimo seis meses ou 01 (um) ano de acordo com a exigência do país a ser visitado. Toda documentação a ser apresentada no momento do embarque deve ser original. Não serão autorizados embarques com fotocópias de documentos. Para viagens com destino a Argentina, Bolívia, Chile, Colômbia, Paraguai, Peru e Uruguai,

brasileiros poderão viajar para estes países apresentando somente carteira de identidade (RG) original e em perfeito estado de conservação – emitida há no máximo 10 (dez) anos (inclusive menores), ou o passaporte com validade acima de 01 (um) ano a considerar da data de retorno ao país de origem. Os demais documentos não são aceitos. Toda documentação a ser apresentada no momento do embarque deve ser original. Não serão autorizados embarques com fotocópias de documentos. Para menores de 18 (dezoito) anos, acompanhados pelos dois genitores: não haverá necessidade de autorização. Acompanhado por um dos

EXEMPLO DE CONTRATO



genitores: necessária autorização expressa do outro genitor. Acompanhado por um brasileiro: necessária autorização expressa assinada pelos dois genitores. Acompanhado por um estrangeiro: autorização judicial. Quando um dos genitores estiver impossibilitado de dar a autorização expressa (em caso de viagem, doença, entre outros): obrigatória autorização judicial. Quando os genitores não estão de acordo quanto à autorização de viagem do menor, torna-se obrigatória autorização judicial.

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

Vacina de Febre Amarela -Alguns países exigem o Certificado Internacional de Febre Amarela no momento do embarque. O certificado pode ser obtido nos Postos da ANVISA. O passageiro deverá tomar a vacina com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência ao vôo. Assim como a vacina, o certificado é válido por 10 (dez) anos. Caso passageiro já tenha tomado a vacina, o mesmo deverá apresentar sua carteira de vacinação em algum posto da ANVISA para emissão do Certificado Internacional. Não recomendamos o passageiro a tomar uma nova dose da vacina caso a anterior não tenha completado 10 (dez) anos da aplicação.

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

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

DO PORTE DE DOCUMENTOS - O passageiro tem ciência que no 'porte de documentos' consta listagem de quais documentos, vistos, seguros, vouchers, vacinas, passaportes, quantias em dinheiro e outras exigências deve o turista portar para ingressar no país visitado. Essa listagem fornecida ao CONTRATANTE no momento da aquisição da viagem.

Embora estejam discriminadas no porte de documentos as exigências feitas ao turista pelo país a ser visitado, isso não garante o seu direito de ingresso, podendo haver recusa com base exclusiva na soberania daquele país, sobre o qual a CONTRATADA não tem qualquer influência.

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

## 16. DA HOSPEDAGEM

Os apartamentos dos hotéis contêm normalmente, duas camas de solteiro, apesar de poder acomodar de 2 a 4 pessoas, deverá o CONTRATANTE informar à CONTRATADA, no ato da aquisição dos serviços, a necessidade de que seja

disponibilizada acomodação para casal ou para pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis, sofá-cama, a fim de que a CONTRATADA verifique a disponibilidade do hotel, bem como a hipótese de acomodação especial, como berços e afins.

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

## 17. DA ALIMENTAÇÃO

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

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

## 18. DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE

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

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

19. Das reclamações e sugestões As reclamações deverão ser feitas acompanhadas de relatório da ocorrência diretamente a CONTRATADA por meio de correspondência registrada ou no nosso e-mail [joelson.agenciaterrasanta@gmail.com](mailto:joelson.agenciaterrasanta@gmail.com) no prazo máximo de 30 dias do fim da viagem, para que possamos estudar e oferecer a melhor solução para o caso.

## 20. ELEIÇÃO DE FORO

Para dirimir qualquer controvérsia proveniente do contrato de prestação de serviços de turismo, fica eleito o foro do domicílio da CONTRATADA.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura,

\_\_\_\_\_  
Contratante

Empresa Brasileira, devidamente inscrita no CPJ N° 19 994 323 0001- 76,  
Cadastur 26 079877 10 001-4  
Telefone Fixo-3101 9064  
Situada na Rua Conde Sarzerdas,149 loja 28 ,2 Piso, Bairro Se ,Sao Paulo SP