



## CONDIÇÕES GERAIS E CONTRATOS

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

#### 1. OBJETO DO CONTRATO – AQUISIÇÃO DE PACOTE DE VIAGEM PRÓPRIO OU PASSEIO

##### 1.1 DAS PARTES

**A)** Doravante denominado CLIENTE (CONTRATANTE), aquele que realiza a compra de um pacote através do site [www.italybiketour.com.br](http://www.italybiketour.com.br) e/ou adquire através de preenchimento online a reserva com a Doravante denominada a Agência de Viagem e Turismo LTDA - ME, nome de fantasia ITALYBIKETOUR, inscrita sob o CNPJ n.º 26.295.914/0001-10 com sede em Av. Joao Pinheiro 146 sala 404, 30130-180 Belo Horizonte - MG, de agora em diante denominada simplesmente AGÊNCIA DE VIAGEM;

As partes acima indicadas qualificadas resolvem assinar o presente contrato, que foi elaborado de acordo com a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a Deliberação Normativa da Embratur n.º 161/85 e as normas da Associação Brasileira das Agências de Viagem, que contêm as cláusulas e condições seguintes:

**1.2 DOS SERVIÇOS CONTRATADOS** – São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados no Anexo (Ficha de Reserva). Os serviços ora adquiridos pelo CLIENTE encontram-se especificados na ficha de Reserva, 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 do Código de Defesa do Consumidor, 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, refeições, traslados / transfers, preços e prazos de pagamento.

**1.3.** O contrato e a Ficha de Reserva deverão ser lidos atentamente pelo CLIENTE para que o mesmo se certifique sobre o que está e 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 Programa de Viagem e/ou Confirmação de Reserva.

**1.4. DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS** – Não estarão incluídos no preço do pacote, despesas como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques (aeroportos ou portos), taxa pró-turismo, ingressos de qualquer natureza, taxas com expedição e carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, restaurantes e serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e deslocamento, quando excedentes às incluídas no programa, que, por qualquer motivo ocorrer, serão suportadas pelo CLIENTE.

**1.5** – Exceto se expressamente mencionado no voucher, passeio opcional não está incluso no preço contratado, não tendo a AGÊNCIA qualquer responsabilidade quanto à sua contratação e execução.

#### 2. DAS OBRIGAÇÕES DA AGÊNCIA DE VIAGEM

**2.1 A AGÊNCIA** é responsável pelo planejamento, organização e execução da programação, e mesmo sendo intermediária entre os CLIENTES e os demais prestadores de serviço (pessoas físicas e jurídicas), responde pela escolha, nos termos da lei civil e no que couber, nos termos da legislação regente das relações de consumo. Consequentemente, não responde, nem se solidariza, por quaisquer atos, fatos ou eventos, onde a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas, seja direta ou específica, como no caso dos transportadores terrestres, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão na forma da lei.

**2.2.** Em que pese à responsabilidade definida nestas condições gerais, a AGÊNCIA não é responsável por atrasos, greves, antecipações de horários, condições atmosféricas, catástrofes naturais, decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos e furtos, bem como outros



motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os possíveis gastos pessoais decorrentes de tais circunstâncias, de responsabilidade do passageiro.

**2.3 A AGÊNCIA** declara que o presente contrato de prestação de serviços está em conformidade com a Deliberação Normativa nº 161, de 09/08/85, da EMBRATUR.

**2.4** A programação poderá sofrer alterações, a exclusivo critério da AGÊNCIA, por motivo de força maior, tais como condições climáticas adversas, mudanças de horário dos atrativos previstos, aumentos de combustíveis, mudança na moeda ou política econômica do Governo ou outros que a AGÊNCIA julgue interferir na segurança ou bem-estar dos demais passageiros.

**2.5.** Restando à sua escolha a aceitação dessas alterações com o devido reembolso de eventuais diferenças existentes em seu favor ou a rescisão do contrato com a devolução da totalidade dos valores efetivamente pagos até a data.

**2.6 A AGÊNCIA DE VIAGEM** será a primeira a ser contatada pelo seguro de saúde, ou pela agência de viagens, em caso de emergência no decurso da viagem.

### 3. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

**3.1.** Ao participar da programação da AGÊNCIA, o CLIENTE, individualmente, ou através de agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, às condições gerais relativas ao programa adquirido.

**3.2.** Somente será autorizada a substituição do CLIENTE por outra pessoa mediante solicitação por escrito em até 20 dias antes do embarque seja para viagens com pernoite (hospedagem inclusa) ou passeios de 1 dia, hipótese em que a pessoa substituta está ciente e de acordo com as cláusulas que rege este contrato. Obriga-se o CLIENTE a repassar este contrato ao passageiro substituto.

**3.3** O CLIENTE obriga-se a chegar nos horários ajustados para as saídas e retornos. A AGÊNCIA não está autorizada a tolerar atrasos do CLIENTE que deverá respeitar os horários e tempo de tolerância pré-determinados. Caso ocorra atraso por parte do CONTRATANTE, a AGÊNCIA poderá sair no horário ajustado mesmo sem a presença do CLIENTE. Para os passeios de 1 dia ou viagens com pernoite, o não comparecimento no horário informado pelo receptivo caracterizará desistência (NO SHOW). Não receberá qualquer restituição, bem como também não poderá solicitar que a AGÊNCIA reagende seu passeio/viagem para uma nova data. Por qualquer que seja o motivo/razão do não comparecimento no dia da sua viagem/passeio.

**3.4** Todas as despesas excedentes ao estipulado neste contrato serão de inteira responsabilidade do CLIENTE.

### 4. DOS DOCUMENTOS PARA VIAGEM

**4.1 O CLIENTE**, é o único responsável pela validade e integridade de seus documentos, tais como conhecimento e aplicação das regras de embarque no momento da sua viagem.

### 5. DA RESCISÃO DO CONTRATO

**5.1 Reserva-se a AGÊNCIA** o direito de proceder ao desligamento do CLIENTE da programação objeto do presente contrato, caso seja constatada ocorrência de natureza grave, tal como uso de álcool, drogas e entorpecentes, envolvimento em brigas, falta de respeito dentre os demais viajantes e com pessoas no entorno, entre outros. Quaisquer despesas decorrentes destes incidentes, e o desligamento do CLIENTE, bem como qualquer dano que o CLIENTE venha a causar no decurso da viagem, correrão por sua conta e risco, ainda que adiantadas pela AGÊNCIA.

**5.2 A AGÊNCIA** pode rescindir unilateralmente o contrato, mediante a devolução dos valores pagos, caso não atinja a quantidade mínima passageiros (onde presente a cláusula com mínimo de participante) em até 10 dias antes do embarque de saída. O reembolso dos valores será pago no prazo de até 30 dias corridos a partir da data de confirmação do cancelamento por parte da contratada. Para compras realizadas no cartão de crédito, o reembolso (estorno) será feito direto



na fatura do cartão de crédito utilizado e será enviado o comprovante e para compras realizadas via boleto bancário ou em espécie pessoalmente na agência, será feito depósito bancário / doc / transferência direto na conta corrente do CLIENTE.

**5.4** Em caso de cancelamento da parte do cliente, além das multas previstas nas condições de cancelamento exposto na Ficha de Reserva, serão deduzidas as despesas de taxas de juros de cartão de crédito e ou financiamento.

**5.4** O reembolso dos valores será pago no prazo de até 30 dias corridos a partir da data de confirmação do cancelamento por parte do contratante. O valor poderá ser estornado direto no cartão de crédito do Pagante/Contratante ou através de depósito bancário / DOC / Transferência direto na conta corrente do Pagante / CLIENTE. No caso de valor cambial, será devolvido no mesmo câmbio utilizado na data de pagamento.

**5.5** De acordo com o Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, fica o CLIENTE, o direito de:

“O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio.

**Parágrafo único.** Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”.

Caso o CLIENTE exerça seu direito de acordo com o artigo 49 do CDC, o mesmo receberá via depósito bancário ou transferência bancária o valor correspondente.

## 6. DAS RECLAMAÇÕES

**6.1.** Em caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o CLIENTE as encaminhará por escrito a AGÊNCIA até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

**6.2.** Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela AGÊNCIA, a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador de serviço local, com devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada a AGÊNCIA, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar o CLIENTE na obtenção de eventual indenização das perdas e danos.

## 7. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS – LEGISLAÇÃO E FORO APLICÁVEIS

Fica eleito o foro da comarca da Cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, (com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja) como único competente para dirimir quaisquer dúvidas, disputas e controvérsias oriundas do presente contrato, seus termos e condições.

O presente contrato é irrevogável e irretratável e deverá ser respeitado pelas partes contratantes, seus herdeiros e sucessores, em todas as suas cláusulas e condições.

---

(assinatura do passageiro)