

CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

Nº do Contrato: _____	(Para uso interno)	Tipo de Viagem:			
País do destino: _____	<input type="checkbox"/> Aérea <input type="checkbox"/> Rodo aérea <input type="checkbox"/> Terrestre	<input type="checkbox"/> Rodoviária <input type="checkbox"/> Marítima <input type="checkbox"/> Roteiro	<input type="checkbox"/> Internacional <input type="checkbox"/> Nacional	<input type="checkbox"/> Fretamento	
Data de início do serviço: _____					
Data de término do serviço: _____					

O presente Contrato de Aquisição de Prestação de Serviços de Turismo ("**Contrato**") é firmado entre as Partes abaixo qualificadas.

De um lado:
 Mil Lugares Agência de Viagens e Turismo Ltda., pessoa jurídica, devidamente inscrita no CNPJ sob nº 21.828. 226/0001-55, com sede à Avenida Paulista, nº 1.765, conjunto 72, 7º andar, Bela Vista, Cidade e Estado de São Paulo, CEP 01311-200, doravante denominada "**Contratada**",
 E, de outro, doravante denominado(a) "**Contratante**":

Nome completo: _____

Data de nasc: ____ / ____ / ____ CPF _____ RG/EXP _____ Tel () _____

Endereço _____ Nº _____ Cidade _____

UF _____ CEP _____ - Filiação (somente nome da mãe) _____

Empresa _____ Cargo _____ Renda Mensal _____

Endereço _____ Nº _____ Cidade _____

UF _____ CEP _____ - TEL () _____ ramal _____ Data de admissão: ____ / ____ / ____

Têm entre si ajustado o que segue: o(a) **Contratante**, acima qualificado(a), confirma a veracidade das informações relativas aos seus dados pessoais e cadastrais, assinando este Contrato como responsável por si e pelas demais pessoas abaixo qualificadas, para quem as reservas serão realizadas. Havendo alterações na programação, por força maior ou caso fortuito, afetando parcial ou totalmente qualquer item da viagem previamente acordado, a **Contratada** comunicará por escrito o(a) **Contratante** quando da entrega dos documentos da viagem e respectivas passagens. Caso solicitado e concedido o parcelamento do preço do serviço, o(a) **Contratante** que tiver efetuado o pagamento da parcela inicial será responsável pela quitação integral do restante do preço orçado para todo o programa de viagem.

Nome dos Passageiros					
Nome	RG	Nasc	Nome	RG	Nasc
		/ /			/ /
		/ /			/ /
		/ /			/ /

A **Contratada** declara haver recebido do(a) **Contratante**, no ato da assinatura deste **Contrato**, por cheques de sua emissão, boletos de cartão de crédito ou pagamento à vista o valor de R\$ _____ (_____ reais)

A quitação dos valores pelos serviços turísticos contratados serão pagos na forma abaixo descrita:

Descrição dos serviços adquiridos:

O(A) **Contratante** autoriza a **Contratada** a realizar consultas nos Sistemas de Risco de Crédito e nas demais organizações centralizadoras de cadastros e informações privadas ou governamentais (SERASA, SCPC, Bureaus de Cadastros Positivos, etc.), sobre eventuais débitos e responsabilidades do(a) mesmo(a), bem como a prestar as informações cadastrais e dados relativos ao parcelamento aos referidos órgãos, tudo em conformidade com o disposto na legislação em vigor.

CONDIÇÕES GERAIS PARA VIAGENS INTERNACIONAIS

O presente **Contrato**, formulado à luz da Legislação Aplicável, Código Brasileiro de Aeronáutica e Deliberações Normativas da Embratur nº 161/85 e 04/83, regula a prestação dos serviços descritos nas cláusulas 1.5 e 1.6 do presente **Contrato**, por Mil Lugares Agência de Viagens e Turismo Ltda, anteriormente qualificada e adiante denominada apenas de **Contratada**, ao(a) **Contratante**, também já qualificado(a).

1. RESPONSABILIDADE

1.1 A **Contratada** é responsável pelas informações fornecidas ao (à) **Contratante**, relativas às características dos serviços contratados, devendo esclarecer as condições estabelecidas pelos prestadores de serviço.

1.2 A **Contratada** é responsável nos limites de suas obrigações pelo cumprimento e atendimento aos princípios

do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90) e às Deliberações Normativas da Embratur nº161/85 e 04/83.

1.3 A **Contratada** é responsável por orientar o(a) **Contratante** sobre a documentação necessária para a viagem, incluindo vacinas e vistos.

1.4 Eventuais reclamações sobre os serviços contratados deverão ser efetuadas por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar do término da viagem, sendo certo que após este período, os serviços serão considerados perfeitos e acabados. Somente serão recebidas pela **Contratada** as reclamações provenientes dos(as) **Contratantes** que preencham as prerrogativas estabelecidas no Código de Defesa do Consumidor, ou que façam uso de meios idôneos. Em caso de publicidade negativa, promovida pelo(a) **Contratante**, será apurada a respectiva responsabilidade penal.

1.5 A **Contratada** é responsável pela venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagens, passeios, viagens e excursões, nas modalidades

aérea, aquaviária, terrestre, ferroviária e conjugadas, traslados, roteiros turísticos, alugueis de carros e reservas hoteleiras, gozados no Brasil ou no exterior. Mesmo sendo intermediária entre o(a) **Contratante** e os demais prestadores de serviços envolvidos (pessoas físicas ou jurídicas), a **Contratada** responde pela escolha dos mesmos, nos termos da lei civil, e, no que couber, nos termos do Código de Defesa do Consumidor. A **Contratada** não responde, ainda que de forma solidária, por quaisquer atos, fatos ou eventos, em que a contratação de outros prestadores de serviços, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, tenha se dado de forma direta ou específica, como no caso dos transportadores aéreos, terrestres, hidroviários ou ferroviários, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, as quais responderão na forma da lei.

1.6 A responsabilidade da **Contratada** se restringe à revenda ou intermediação da programação turística, nos termos deste **Contrato**, ficando isenta de toda e qualquer responsabilidade pela satisfação pessoal, ou não, com a

viagem, eventuais atrasos dos vôos, problemas com bagagens e imprevistos decorrentes de casos fortuitos ou força maior.

1.7 A **Contratada** é prestadora de serviços de agenciamento de viagens, dependendo da atuação de terceiros para a execução final dos serviços de transporte, hospedagem, atendimento receptivo no local de destino e/ou escalas das viagens contratadas, entre outros serviços diversos. A escolha e contratação de terceiros prestadores de serviços é realizada dentro do mais rígido critério de avaliação de mercado, sendo observadas todas as especificações legais referentes à qualidade dos equipamentos, utilizados, ou não, necessários, ou não, à execução dos serviços contratados, cabendo qualquer responsabilidade decorrente do mau uso, desgaste e/ou qualquer danificação (resguardada as hipóteses ocasionadas por caso fortuito e/ou força maior), aos terceiros contratados. Assim as questões ou dúvidas que surgirem relativamente a esses serviços devem ser resolvidas entre o(a) **Contratante** e os terceiros prestadores de serviço, exclusivamente. Desta forma, resta por demonstrada a total e completa exclusão de qualquer responsabilidade solidária porventura imputada à **Contratada**, junto aos seus clientes, na eventual ocorrência de dano decorrentes dos serviços prestados por terceiros.

1.8 A **Contratada** não responde por atrasos, antecipações ou mudança de horários e cancelamento das excursões decorrentes de condições atmosféricas ou catástrofes naturais, tais como tempestades, nevascas, tormentas, terremotos, maremotos e furacões, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, passeatas, feriados locais, roubos, furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade exclusiva do(a) **Contratante**.

1.9 A **Contratada** não responde por reclamações sobre o comportamento de outras pessoas (i) que estejam hospedadas no mesmo hotel ou navio onde o(a) **Contratante** está, ou (ii) que estejam viajando no mesmo ônibus em passeios turísticos regulares, uma vez que a **Contratada** não tem nenhum controle sobre a seleção ou comportamento das mesmas. Logo, qualquer queixa deverá ser resolvida localmente através de uma denúncia por escrito e protocolizada (junto com os(as) demais **Contratantes** incomodados) para o terceiro prestador de serviço que tiver sido contratado.

1.10 A **Contratada** não se responsabiliza pela qualidade de mercadorias adquiridas/compradas durante a viagem do(a) **Contratante**, ou pela entrega das mesmas caso estas necessitem ser despachadas para o Brasil. Os guias e os terceiros prestadores de serviço não estão autorizados a indicar ao(a) **Contratante** qualquer estabelecimento comercial local. A **Contratada** não se envolverá no processo alfandegário ou no desembaraço de mercadorias no Brasil.

1.11 É importante para o(a) **Contratante** identificar-se atentamente dos serviços adquiridos, bem como os que estão abrangidos no respectivo preço, sendo estes os serviços que estiverem expressamente mencionados no programa **Contrato** como "serviços inclusos". Nas viagens adquiridas na modalidade "tudo incluído", estarão compreendidos no preço todos os itens relacionados (i) pelos estabelecimentos que adotam essa modalidade ou (ii) na oferta da programação contratada.

1.12 Não estarão incluídas no preço as seguintes despesas, bem como outras que poderão ocorrer e cuja ciência será previamente levada a conhecimento do(a) **Contratante**: taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques (aerportos ou portos), taxa pró-turismo, ingressos de quaisquer 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, terão que ocorrer, serão suportadas pelo(a) **Contratante**.

1.13 Os anúncios, os folhetos e as propostas nas páginas *web* da **Contratada**, contendo o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas, obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos

períodos neles mencionados. Todavia, referido preço pode sofrer eventuais aumentos, seja pela variação cambial, seja 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. Ainda, horários de chegada e de saída ou relocação de acomodações hoteleiras poderão ser remanejados, e os programas locais poderão ser alterados, sem prejuízo da qualidade dos serviços.

2. PARTE AÉREA

2.1 A **Contratada** atua como intermediária entre as companhias aéreas e o(a) **Contratante**, sugerindo os voos em observância ao planejamento turístico do(a) **Contratante**.

2.2 É de responsabilidade exclusiva do(a) **Contratante** a conferência de sua documentação de viagem e pessoal, especialmente o nome a ser impresso na passagem aérea, o qual deverá estar em perfeita adequação ao nome constante no passaporte do(a) **Contratante**. Em caso de divergência no nome, a passagem poderá ser recusada pela Companhia Aérea no *check-in*, implicando na (i) emissão de uma nova passagem e (ii) perda da condição de tarifa especial originalmente adquirida, assumindo o(a) **Contratante**, assim, multas e demais penalidades impostas pelas Companhias Aéreas, podendo, estas, chegar a 100% do valor do primeiro bilhete, além do custo de um novo bilhete em tarifa pública, segundo as condições e disponibilidade do horário de embarque do(a) **Contratante**.

2.3 É de responsabilidade do(a) **Contratante**/passageiro, o ato de apresentar-se com antecedência nos locais indicados pela **Contratada**.

2.4 Entende-se como documento pessoal, o documento de identidade (R.G.) e Passaporte, não sendo permitida a apresentação de cópias autenticadas (obrigatoriedade da apresentação do original), atentando-se às datas de validade; não sendo permitidas rasuras ou rasgos nos mesmos. Caso tais documentos não sejam apresentados na forma devida, ou não sejam apresentados pelo(a) o(a) **Contratante**/passageiro, o(a) mesmo(a) ficará impedido(a) de embarcar, posto que as empresas transportadoras e/ou o serviço de fiscalização competente (Polícia Federal, D.A.C., etc) vetam tão embarque, afastando, com isso, qualquer responsabilidade por parte da **Contratada**. Assim, é obrigação exclusiva do(a) **Contratante**/passageiro, e só a ele(a) cabendo obter com antecedência razoável, os devidos documentos.

2.5 Para embarque de menores de 12 (doze) anos desacompanhados dos pais e/ou responsáveis (detentores do pátrio poder, tutor ou curador), é necessária cópia autenticada ou original de alvará judicial, concedido perante a Vara da Infância e Juventude. Na ausência de um dos pais, é necessário o consentimento do outro, por escrito, com firma reconhecida. O(A) **Contratante**/ passageiro pode se informar sobre a documentação necessária para viagem através dos órgãos responsáveis como: Infraero (www.infraero.gov.br); Departamento de Aviação Civil – DAC (www.dac.gov.br) ou Polícia Federal (www.dpf.gov.br).

2.6 Nos voos intercontinentais, o(a) **Contratante** terá direito a transportar bagagens de acordo com as normas da companhia aérea.

2.7 Nos voos internos (no exterior), a maioria das companhias aéreas mantém o limite de uma mala de 20kg por **Contratante**, mais uma valise de mão. Em raros trechos voados com aviões pequenos, o limite poderá ser de uma mala de 15 ou 10kg. Para que não venham a ocorrer problemas com a bagagem, recomenda-se ao(a) **Contratante** verificar as condições de franquia indicadas no bilhete da passagem. A **Contratada** não poderá ser responsabilizada pelo extravio de bagagens, nem pelo excesso de peso.

2.8 Caso haja excesso no peso e/ou dimensão da bagagem, isto é, esta ultrapasse o limite permitido pela empresa aérea, haverá cobrança à parte de adicional por quilo e/ou volume. Os volumes que ultrapassem o tamanho ou o peso máximo estabelecidos poderão não ser despachados no voo com o(a) **Contratante**. Caso os volumes sejam considerados como carga pela empresa aérea, o despacho dos mesmos é de inteira responsabilidade do(a) **Contratante**.

2.9 Os(As) **Contratantes** que utilizarem voos domésticos devem observar os limites estabelecidos para estes voos (cujo peso máximo é normalmente de uma mala de 20 kg), pois os limites de bagagem especificados pelas companhias aéreas internacionais valem apenas para os trechos entre o Brasil e o exterior. Os limites de peso para trechos adicionais no exterior variam de acordo com a política de cada companhia aérea, sendo normalmente de uma mala de 20 kg.

2.10 Bagagem de mão: o(a) **Contratante** terá direito a um volume de mão com até 5 kg, tanto no trecho internacional, quanto nacional. Volumes extras poderão ser recolhidos na porta da aeronave.

2.11 Se o(a) **Contratante** optar por viajar com valores acima dos limites indenizáveis, deverá fazer declaração de bagagem e contratar seguro próprio.

3 RESERVA HOTELEIRAS

3.1. As tarifas dos hotéis são dinâmicas e sujeitas a alterações a qualquer tempo e sem prévio aviso. Pode ocorrer variação de preço entre a escolha do hotel e a confirmação de compra pelo(a) **Contratante**.

3.2. Todos os preços de acomodação em hotéis são baseados em apartamentos do tipo comum (*standard*), sendo certo que não estão inclusos nos preços cobrados pela **Contratada** tributos governamentais cobrados por alguns países e cidades, além de taxas de serviço e/ou taxas de turismo, que são de responsabilidade de cada hotel.

3.3. Tarifas promocionais podem não ser reembolsáveis e não permitir remarcações ou cancelamentos, sendo necessária a leitura da "Política de Cancelamento" do hotel escolhido.

3.4. A acomodação no hotel poderá ser feita, (i) nos apartamentos duplos, em duas camas separadas ou casal, (ii) nos apartamentos tripos ou quádruplos, em duas camas de casal ou duas camas de solteiro e duas camas articuladas, ou, ainda, um sofá-cama. O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva, pois o apartamento somente é designado quando da chegada do(a) **Contratante**/passageiro no hotel.

3.5. Os hotéis poderão, a seu critério e sob sua responsabilidade, solicitar o cartão de crédito do(a) **Contratante** para caucionar eventuais despesas. Solicitamos aos(as) **Contratantes** que se certifiquem com o hotel escolhido sobre eventual valor a ser caucionado durante sua estadia, bem como a disponibilidade de limite no seu cartão de crédito.

3.6. Solicitamos aos(as) **Contratantes** que se certifiquem com o hotel escolhido sobre os horários de entrada ("check in") e saída ("check out").

3.6.1. A entrada ou a saída antes ou depois do horário permitido eventualmente poderá ser feita, mediante o pagamento de taxas cobradas pelo hotel.

3.6.2. Na hipótese do(a) **Contratante** não realizar o *check in* até às dezoito horas, horário local do hotel, este poderá cancelar integralmente a reserva do(a) **Contratante**.

3.7. Os hotéis podem oferecer (i) café da manhã e uma refeição ("Meia Pensão"), (ii) café da manhã e duas refeições ("Pensão Completa") ou (iii) café da manhã, duas refeições e bebidas alcoólicas incluídas durante a hospedagem ("All Inclusive").

3.8. Crianças não pagantes que compartilham o apartamento com adultos, utilizando o plano familiar do hotel, não têm direito a café-da-manhã e/ou refeições na forma de cortesia.

3.9. Na compra de hotéis onde há café da manhã ou noites grátis, verificar se no *voucher* contém essas informações, caso contrário informar a Mil Lugares.

3.10. As informações e fotos dos hotéis são fornecidas pelos próprios hotéis, sendo meramente ilustrativas e de inteira responsabilidade destes.

3.11. As notas fiscais serão emitidas pelos fornecedores de serviço (hotéis) e ficarão sob a responsabilidade única e exclusiva destes.

4. ROTEIROS

4.1 A acomodação na maioria dos hotéis contratados para os roteiros (ou navios) é baseada em 2 (duas) camas individuais ou 1 (uma) cama grande por apartamento (ou cabine) do tipo *standard* (normal), exceto quando especificado o contrário.

Nos quartos com cama de casal, mediante disponibilidade no momento do *check in*, poderá ser fornecida outra cama, esta de armar, conforme critério de cada meio de hospedagem.

4.2 Os hotéis e navios, em regra, não possuem quartos / cabines triplas ou quádruplos, sendo eventuais terceira ou quarta pessoas acomodadas em cama extra, sofá-cama ou cama de armar, com natural redução do espaço individual e de circulação.

4.3 As diárias dos hotéis contratados para os roteiros se iniciam normalmente entre às 14h00 e 16h00 (horário local) do dia da chegada, e vencem, a critério de cada hotel, entre às 10h00 e 12h00 (horário local), do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos). Esses horários deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada ou saída dos voos. A ocupação antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de até uma diária extra por parte dos hotéis, diretamente ao(à) **Contratante**.

4.4 A adequada execução do contrato de hospedagem, abrangendo instalações e serviços compatíveis aos anunciados, o depósito necessário da bagagem, ocorrências havidas no interior dos hotéis que causem danos ao(à) **Contratante** e sobre-venha de lugares, é de inteira responsabilidade do(a) mesmo(a), nos termos expressos na legislação especial brasileira e internacional, casos em que a **Contratada** poderá substituir os hotéis mencionados.

4.5 Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados pelo prestadores de serviços, por estarem sem disponibilidade ou terem sofrido queda nos padrões de serviços, estes serão substituídos por outros hotéis da mesma classificação ou tipo locais pelo mesmo prestador de serviço.

4.6 Pernoites adicionais ocasionais por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea deverão ser pagos pelo(a) **Contratante** ou pela companhia aérea, de acordo com a IATA e normas dela decorrentes.

4.7 No caso do cancelamento de um(a) **Contratante** reservado em apartamento ou cabine dupla, o(a) **Contratante** que efetuar o cancelamento será responsável pelo pagamento do suplemento do (a) outro(a) **Contratante** que viajar ocupando apartamento (ou cabine) individual (ou dupla para uso individual).

4.8 No caso de um(a) **Contratante** optar por compartilhar apartamento ou cabine dupla e durante a viagem optar em não mais compartilhá-los, será responsável pelo pagamento do suplemento, bem como arcará com os custos da sua acomodação individual.

4.9 O tipo de acomodação adquirida e demais peculiaridades do pacote adquirido devem constar no programa adquirido. Para categoria do apartamento diferenciada daquela adquirida e/ou localização especial, caberá ao(à) **Contratante** verificar sua disponibilidade, e, se a alteração implicar em diferença no preço, a mesma correrá por conta do(a) **Contratante**, cabendo a este(a) tratar diretamente com hotel.

4.10 A **Contratada** orienta os(as) **Contratantes** para que as quantias em dinheiro maiores do que aquelas necessárias ao uso diário, documentos importantes, e demais objetos de alta estima ou valor, sejam guardados nos cofres dos hotéis. Na impossibilidade de uso dos cofres (pelo tamanho ou características dos objetos guardados), deverá o(a) **Contratante** informar por escrito, o objeto (características, acessórios e valor) ao hotel, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a **Contratada** isenta de qualquer responsabilidade.

4.11 A alimentação ocorrerá de acordo com a modalidade contratada. O café da manhã, por exemplo, é comumente incluso nas diárias dos hotéis brasileiros. Na modalidade "meia pensão", será disponibilizado ao(à) **Contratante** o café da manhã e outra refeição (podendo ser almoço ou jantar). Na modalidade "pensão completa", é disponibilizado café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ocorrer dentro do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

4.12 Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, faz-se necessário consulta prévia sobre a possibilidade de atendimento. Podendo, nestes casos, haver cobrança extra.

4.13 Os traslados e passeios constantes da programação adquirida serão realizado em ônibus de turismo, micro-ônibus, veículo tipo *van* ou carro pertencentes aos prestadores de serviços locais, equipados em conformidade com as peculiaridades e as legislações do local. Neste caso, a **Contratada** ressalta que o meio de locomoção utilizado poderá não estar equipado com elevadores para cadeiras de rodas.

4.14 No caso de traslados de chegada, contratados na modalidade privativa, as transportadoras locais verificarão a ocorrência de eventual atraso previsto antes do transporte seguir até o aeroporto. Na ausência de prévias informações sobre referidos atrasos, as transportadoras têm como regra de tolerância, aguardar o(a) **Contratante** por até 1 (uma) hora, em decorrência de atrasos em voos. Ultrapassado este limite, as transportadoras locais considerarão seus serviços como se tivessem sido prestados, não sendo devido ao(à) **Contratante** qualquer reembolso.

4.15 Em caso de necessidade operacional, sem prejuízo para o(a) **Contratante**, poderão ser feitas mudanças na programação, como acréscimos ou troca de pernites, e inversão do roteiro, isentando a **Contratada** de qualquer ônus.

4.16 Em caso de necessidade operacional, ou por questão de segurança do(a) **Contratante**, em um cruzeiro marítimo o capitão poderá fazer mudanças na programação, como acréscimo ou troca de pernites, no roteiro ou cancelar visitas previstas, conforme previsto no *Passage Contract* da Companhia Marítima. Ao comprar qualquer programa incluindo um cruzeiro marítimo, o(a) **Contratante** concorda e aceita tanto a decisão do capitão quanto a decisão da Companhia Marítima sobre o pagamento, ou não, de qualquer compensação (seja em dinheiro ou como crédito para um futuro cruzeiro) e reconhece que o que foi aceito pelos(as) demais **Contratantes** em geral também será aceito por ele(a).

4.17 O(a) **Contratante** que necessitar de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para executar qualquer necessidade deverá viajar acompanhado por uma pessoa totalmente capacitada para cuidar do(a) mesmo(a), uma vez que o guia acompanhante não poderá se dedicar exclusivamente ao(à) mesmo(a). A não observância desta cláusula poderá resultar na exclusão do(a) referido **Contratante** de certas atividades ou passeios durante a viagem, a critério exclusivo do guia acompanhante. O guia é responsável por fazer cumprir a programação e dar aos passeios o ritmo necessário para a realização dos mesmos.

4.18 O(A) **Contratante** que, de alguma forma, prejudicar o bom andamento da excursão e dos demais usuários, causar perturbação ou cuja presença possa oferecer risco à saúde, à integridade física ou moral de quem quer que seja, poderá ser desligado(a) da excursão, sem qualquer devolução ou indenização. Os desligamentos poderão ser feitos pelos guias turísticos, bem como por autoridades competentes (comandantes de navio, avião e outros). Despesas adicionais não cobertas pelo seguro de viagem individual do(a) **Contratante**, serão de inteira responsabilidade do(a) mesmo(a).

4.19 A **Contratada** não se responsabiliza, não garante e não intercede pela permanência, tampouco pelo não ingresso do turista em país estrangeiro, haja vista que se insere no poder de soberania de um Estado, poder este de natureza discricionária, independentemente do passageiro se encontrar apto com a documentação, não lhe sendo, neste caso, ressarcido qualquer valor que tenha efetuado o pagamento.

4.20 Em caso de roteiro que inclui traslado de chegada e/ou saída, o(a) **Contratante** que solicitar noites extras no início ou no final de uma excursão em grupo perderá o direito aos traslados incluídos no programa de viagem.

4.21 O(A) **Contratante** acometido(a) por doença grave, ou portador(a) de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, ou similar, ou gravidez, deverá declarar sua condição no ato da solicitação da reserva, sob pena de responder por eventuais prejuízos que sua condição possa causar.

4.22 **Contratante** com dificuldade de locomoção, no caso do roteiro escolhido incluir passeios que envolvam caminhadas que exigem um esforço maior ou com obstáculos (por exemplo, escadas), concorda em não participar daquele

passeio, não havendo qualquer compensação por parte da **Contratada**.

4.23 Ao(À) **Contratante** que se propõe a compartilhar um apartamento duplo com outra pessoa será solicitado(a) a preencher uma declaração específica.

4.24 O risco da viagem em face de quaisquer das condições mencionadas nos itens 7.2, 7.3 e 7.4 do presente contrato é de eleição do(a) **Contratante**.

4.25 Não é permitido ao(à) **Contratante** fumar nos aviões, ônibus, navios, trens, nem nas dependências dos hotéis e restaurantes, exceto onde tiver áreas especificamente liberadas para fumantes. A grande maioria dos hotéis não tem mais apartamentos para fumantes e cobram multas se os hóspedes fumarem dentro dos mesmos.

4.26 Menores de 16 anos incompletos somente serão aceitos se acompanhados por um adulto responsável, sem prejuízo ao item 7.2 no caso de viagens em grupo.

4.27 Maiores de 16 e menores de 18 anos viajando desacompanhados serão aceitos mediante autorização por escrito dos pais (ou responsáveis) eximindo a **Contratada** de qualquer responsabilidade.

4.28 A compra de mercadorias acima dos limites estabelecidos pelas Autoridades Federais, ou em contravenção da Lei dos países visitados, com o conseqüente transporte das mesmas, exclui a responsabilidade do transportador e da **Contratada**.

4.29 As bagagens dos usuários, quando em poder/posse das transportadoras aéreas, terrestres ou marítimas e ou hotéis são de responsabilidade destes prestadores de serviços, desde que a posse possa ser comprovada através do cupom da mala.

4.30 Para garantia de embarque em qualquer espécie de transporte, é aconselhável atentar-se para o tempo de antecedência mínima constante no bilhete aéreo, devendo o(a) **Contratante**/passageiro(a) portar consigo documentos pessoais. A apresentação do(a) **Contratante**/passageiro(a) sem a documentação referida, ou estando esta ilegível e/ou rasurada, implicará no seu não embarque. Por esse motivo ou por ausência do(a) **Contratante**/ passageiro(a), ou ocorrendo este fora do horário e local programado, importará exclusivamente ao(à) **Contratante**/passageiro(a) toda e qualquer responsabilidade pela perda do embarque e pelas conseqüências e encargos deste decorrentes.

4.31 Entende-se como documento pessoal, o documento de identidade (R.G.) e Passaporte, não sendo permitida a apresentação de cópias autenticadas (obrigatoriedade da apresentação do original), atentando-se às datas de validade, e estado físico do documento (não estando rasgados e/ou rasurados). Se os documentos pessoais não forem apresentados na forma devida, implicará no não embarque do(a) **Contratante**/passageiro(a), posto que vetado pelas empresas transportadoras e/ou pelo serviço de fiscalização competente (Polícia Federal, D.A.C., etc), sem responsabilidade alguma da **Contratada**. É obrigação exclusiva do(a) **Contratante**/passageiro(a), e só a ele(a) cabendo obter, com antecedência razoável, os devidos documentos pessoais.

4.32 Para embarque de menores de 12 (doze) anos, desacompanhado dos pais e/ou responsáveis (detentores do pátrio poder, tutor ou curador), é necessário alvará judicial, concedido perante a Vara da Infância e Juventude. Na ausência de um dos pais, é necessário o consentimento do outro, por autorização, com firma reconhecida.

O(A) **Contratante**/passageiro(a) pode se informar sobre a documentação necessária através dos órgãos responsáveis: Infraero (www.infraero.gov.br); Departamento de Aviação Civil – DAC (www.dac.gov.br) ou Polícia Federal (www.dpf.gov.br).

5. MEIOS DE TRANSPORTE TERRESTRES/MARÍTIMOS

5.1 A **Contratada** atua como intermediária entre as empresas de transporte rodoviário, marítimo e ferroviário, conforme o planejamento turístico, e as necessidades do(a) **Contratante**. É de inteira responsabilidade das empresas de transporte contratadas o devido cumprimento das leis e das normas regulamentares aplicáveis, incluída a obrigatória cobertura de seguros.

5.2 Para o transporte terrestre, a **Contratada** providenciará o transporte de uma mala por pessoa, mais uma valise de

mão. É permitida apenas uma mala por pessoa, pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro, e 5 (cinco) quilos, com dimensões compatíveis com o espaço, para "bagagem de mão". É obrigação do(a) **Contratante**/passageiro(a), zelar pelo correto embarque de seus pertences, devendo identificar as bagagens por etiquetas ou notas fiscais de compra, tanto as de "mão" como pelos volumes, no percurso do roteiro programado. O transporte de malas excedentes será de inteira responsabilidade de cada **Contratante**. Em caso de incapacidade de carga do ônibus, microônibus, van ou carro, não serão aceitas malas excedentes.

5.3 Para o transporte terrestre rodoviário, o(a) **Contratante** terá direito a transportar bagagens de acordo com as normas da companhia de transporte rodoviário contratada.

5.4 É obrigação do(a) **Contratante**/passageiro zelar pelo correto embarque de seus pertences, devendo identificar as bagagens por etiquetas ou notas fiscais de compra, tanto as de "mão" como as de "bagageiro". 5.5 Para transporte marítimo, o peso liberado da bagagem pessoal não deve estimular o embarque de muitas malas, sugerindo-se reduzi-las para evitar desconforto. Recomenda-se que documentos, jóias, valores, máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob vigilância direta do(a) **Contratante**/passageiro(a).

5.6 Para o transporte terrestre rodoviário, o(a) **Contratante** terá direito a transportar bagagens de acordo com as normas da companhia de transporte ferroviário contratada.

6 BAGAGEM

6.1 Desde o aumento dos limites de peso permitido para cada volume despachado, o número de alças e rodinhas quebradas e malas danificadas têm aumentado significativamente. Normalmente, a quebra é resultado do uso de malas inadequadas para tal peso. A **Contratada** e seus respectivos prestadores de serviços terceiros contratados não assumem qualquer responsabilidade pelos danos causados nas bagagens do(a) **Contratante**.

6.2 Ocorrendo a avaria quando do embarque ou desembarque, a companhia aérea ou a companhia marítima deve ser imediatamente notificada.

6.3 A **Contratada** não se responsabiliza por furto, roubo, violação, danificação, ou extravio de bagagem, estando esta em guarda das transportadoras aéreas, terrestres (trens, ônibus, carros) e/ou hidroviárias, navios e hotéis. É da responsabilidade de cada **Contratante** zelar pela segurança de todas as suas bagagens em áreas aeroportuárias, rodoviárias, portos, ferroviários e meios de hospedagem.

6.4 Todas as normas e procedimentos relativos à bagagem, quando sob a responsabilidade da transportadora aérea, regulam-se pelo Código Brasileiro de Aeronáutica, Condições Gerais de Transporte, constantes no bilhete aéreo e normas e regulamentos decorrentes de tratados internacionais, subscritos pelo Brasil.

7. CARTÃO DE ASSISTÊNCIA INTERNACIONAL

7.1 A **Contratada** recomenda sempre a compra pelo(a) **Contratante** de um cartão de assistência internacional, quando não incluído no programa escolhido. Em caso de não aquisição do cartão de assistência internacional, o(a) **Contratante** deverá declarar por escrito sua ciência dos riscos decorrentes da ausência do cartão, isentando a **Contratada** de qualquer responsabilidade.

7.2 Quando o(a) **Contratante** de um serviço turístico adquirido pela **Contratada** adquire um cartão de assistência internacional através outra empresa ou agência de viagem, a **Contratada** estará autorizada a solicitar a apresentação do referido cartão antes da saída do(a) **Contratante** para o exterior.

7.3 No caso de programas que já incluem um cartão de assistência internacional, um outro cartão mais abrangente poderá ser obtido pelo(a) **Contratante**, desde que o(a) mesmo(a) solicite-o mediante pagamento do acréscimo aplicável.

7.4 Os serviços previstos pelo plano só são válidos no exterior.

7.5 Os serviços previstos pelo plano são prestados de acordo com as Condições Gerais da emissora do seguro.

7.6 O(A) **Contratante** que, no decorrer da viagem, necessitar de assistência médica ou remédios, deverá suportar tais encargos. Os titulares de seguro saúde ou assistência médica deverão portar consigo os documentos necessários para atendimento fora do domicílio habitual. Se o(a) **Contratante** optar por adquirir seguros com coberturas especiais, superiores aos mínimos legais, deverá adquiri-lo através da **Contratada** ou por intermédio de outra agência de viagem habilitada.

7.7 Em alguns países, é obrigatório ter um cartão de assistência com uma cobertura de mínimo 30.000 €. O(A) **Contratante**/passageiro(a) que não puder comprovar a subscrição do cartão solicitado, poderá ter impedida a sua entrada no País.

7.8 O seguro de bagagem disponível no Brasil através dos Cartões de Assistência Internacional não cobre o roubo ou extravio de malas, exceto quando em posse da transportadora aérea, ou quando o roubo ou extravio puder ser comprovado através do cupom da mala. Assim, o(a) **Contratante** viaja com pleno conhecimento de que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação (saguão do aeroporto, no transporte terrestre, no navio ou no hotel). Nenhum hotel assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências, exceto quando guardado dentro do cofre, devendo ser observadas as políticas de cada hotel. Por isso, recomendamos ao(a) **Contratante** não levar roupas e acessórios de alto valor, e, na medida em que certos itens sejam indispensáveis, guardar sempre nos cofres ou, quando viajando, na bagagem de mão. Aconselhamos, também, nunca deixar malas no corredor para o carregador buscar (mesmo quando o operador local solicitar), e, quando viajando individualmente, sempre acompanhar as malas desde o *baggage claim* no aeroporto até o quarto do hotel, e vice-versa. A **Contratada** não assume a responsabilidade pelos riscos elencados nesta cláusula.

8. DOCUMENTAÇÃO

8.1 O(A) **Contratante** é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem, devendo, se internacional, possuir passaporte, devidamente legalizado com validade mínima de seis meses e com os respectivos vistos consulares em dia.

8.2 O passaporte deverá ter amplo espaço para os carimbos e/ou selos que serão colocados pelos oficiais de imigração dos países a serem visitados, sob pena de ser impedido de embarcar quando da apresentação no aeroporto. (Para viagens que incluam a África do Sul, o passaporte deve ter no mínimo duas páginas em branco).

8.3 A documentação defeituosa e a falta de vistos será de única e exclusiva responsabilidade do(a) **Contratante**, isentando a **Contratada** de qualquer responsabilidade, inclusive do reembolso de qualquer tipo de despesas extras.

8.4 É importante verificar a documentação adicional necessária para a viagem de menores de idade, dada a variação normativa a este respeito.

9. INSCRIÇÃO, PAGAMENTO, CANCELAMENTO E TRANSFERÊNCIA

A: Inscrição e Pagamento

9.1 A contratação para adquirir o serviço escolhido se efetiva no momento da confirmação da reserva, ocasião em que será feito pagamento da entrada em moeda corrente, mediante depósito bancário ou outro meio de pagamento autorizado pela **Contratada**. O restante do valor poderá ser pago mediante moeda corrente, depósito bancário, boleto bancário ou cartão de crédito, dentro de 30 (trinta) dias da data do pagamento da entrada.

9.2 Os preços para destinos nacionais são publicados em Real Brasileiro (R\$), enquanto que os preços para destinos internacionais são publicados em euros ou dólares, e respectivos os cálculos para conversão em reais serão efetuados pelo valor do câmbio turismo da data em que o pagamento for efetuado pelo(a) **Contratante**, e não da data da reserva.

9.3 O valor para adquirir o serviço turístico escolhido é composto de uma tarifa cobrada pelo fornecedor do serviço, em Real, Euro ou Dólares. Adicionalmente pode ser cobrada uma taxa administrativa em Real, cujo valor poderá variar

conforme o serviço turístico escolhido, o número de participantes à viagem, e o lugar de destino do(a) **Contratante**.

9.4 Quando o serviço turístico adquirido tem valor em moeda estrangeira (Euro ou Dolares) o valor a pagar será convertido em Reais conforme o câmbio Euro Turismo ou Dolar Turismo do dia que o **Contratante** comunica a **Contratada** a decisão de adquirir o serviço.

A **Contratada** reserva-se de não aceitar o pagamento como válido no caso de uma variação cambial desfavorável entre o momento da conversão do valor em Reais e o momento da realização do contrato. Neste caso a **Contratada** comunica ao **Contratante** o novo valor do serviço. O **Contratante** pode recusar o novo valor a pagar e neste caso o inteiro valor já pago será devolvido, menos eventuais juros, taxas e encargos financeiros pagos pela **Contratada**.

9.5 A **Contratada** não dispõe de financiamento próprio e nem é vinculada a qualquer empresa do Sistema Financeiro Nacional, pelo que, nas compras a prazo, o(a) **Contratante** se sujeita aos juros de mercado praticados pelos Bancos, Cartões de Crédito e Empresas de *Factoring*.

9.6 A não liquidação pontual de qualquer pagamento, independentemente do motivo, ensejará a cobrança de juros moratórios de 1% a.m., correção monetária, despesas com cobranças, bem como honorários advocatícios e custas judiciais, quando a cobrança for realizada em Juízo.

9.7 O(A) **Contratante** autoriza a **Contratada** a realizar consultas aos Sistemas de Risco de Crédito e às demais organizações centralizadoras de cadastros e informações privadas ou governamentais (SERASA, SCPC, Bureaus de Cadastros Positivos, etc.), sobre eventuais débitos e responsabilidades do(a) mesmo(a), bem como a prestação aos órgãos citados das informações cadastrais e dados relativos ao parcelamento, tudo em conformidade com o disposto na legislação em vigor.

B: Meios de pagamentos

9.8 A **Contratada** aceita os seguintes meios de pagamentos, reservando a possibilidade de alterá-los conforme o serviço escolhido pelo(a) **Contratante**:

- Moeda corrente
- Depósito bancário
- Boleto bancário
- Cartão de crédito

Em caso de parcelamento através boletos bancários, todos os boletos a pagar após 30 dias antes da data da saída da viagem, estarão emitidos com cláusulas de protesto automático.

9.9 No caso de pagamento parcelado com cartão de crédito, a **Contratada** disponibiliza para o(a) **Contratante** o serviço "PagSeguro". Neste caso, o valor total do serviço contratado estará sujeito a acréscimo de 4,22% (quatro e vinte e dois por cento) à vista, ou acréscimo adicional a definir quando o(a) **Contratante** optar pelo parcelamento. Para este meio de pagamento, caberá ao(a) **Contratante** conferir as taxas, tarifas e regras de uso no site da pagseguro.com.br.

9.10 Alguns serviços de intermediação, como passagens, reservas hoteleiras, serviços de valor menor e alugueis de carro, são realizados por meio do cartão de crédito do(a) **Contratante**. Caso o(a) **Contratante** opte por adquirir o serviço através da **Contratada** sem, no entanto, apresentar-se no local onde a **Contratada** exerce suas atividades, o(a) **Contratante** poderá solicitar a execução do serviço pretendido por meio do envio de xérox frente-verso do seu cartão de crédito e de uma autorização de débito no cartão, devidamente assinada pelo(a) **Contratante**. A **Contratada** se reserva o direito de recusar e execução do serviço solicitado sem necessitar fornecer explicação da razão da sua recusa.

9.11 Qualquer serviço adquirido e pago através de cartão de crédito, a **Contratada** se reserva o direito de tirar xérox frente-verso do cartão de crédito, do documento de identidade do(a) **Contratante**, sendo certo que somente serão aceitos cartões de crédito de titularidade do(a) **Contratante**. O(A) **Contratante** poderá solicitar maiores

informações sobre a política de segurança da **Contratada** ou visitar o site www.millugares-viagens.com.

9.12 Em nenhuma hipótese a **Contratada** realizará serviços pagos com cartão de crédito quando o solicitante não possa comprovar a posse do referido cartão.

C: Sobre os valores

9.13 Os valores dos serviços indicados "a partir de" estão sujeitos a alterações em vista do número de participantes/Contratantes, da categoria do serviço escolhida e/ou do período de utilização do serviço contratado. O valor de qualquer serviço tem que ser solicitado à **Contratada**, a qual enviará uma proposta de aquisição ao(à) **Contratante** com os valores indicados.

9.14 Alguns serviços estão sujeitos a cobrança de uma taxa administrativa que pode variar conforme o serviço escolhido. O valor da taxa é indicado no site da **Contratada**, sendo certo que eventual redução, total ou parcial, ficará a critério da **Contratada**.

9.15 Os demais serviços turísticos adquiridos através da **Contratada** preveem um valor de "entrada" de 25% (vinte e cinco por cento) do serviço adquirido, a título de "reserva", enquanto que o valor restante poderá ser pago parcelado ou quitado conforme o meio de pagamento escolhido pelo(a) **Contratante**, e ofertado pela **Contratada**. A **Contratada** informará junto à proposta de aquisição os meios de pagamentos disponíveis para os serviços escolhidos.

9.16 O valor de "entrada" é composto pela taxa administrativa e por, no máximo, 40% (trinta por cento) do valor do serviço adquirido. O valor total do serviço contratado deverá ser integralmente quitado até 30 (trinta) dias corridos depois da estipula do contrato com a **Contratada** pelo(a) **Contratante**, excepcionados os(as) **Contratantes** que optarem pelo pagamento através da PagSeguro ou outro meios de parcelamento.

D: Cancelamento ou Transferência por parte do(a) **Contratante**

9.17 No caso de cancelamento por parte do(a) **Contratante**, as seguintes taxas de cancelamento serão rigorosamente cobradas, sendo certo que as porcentagens abaixo apresentadas serão aplicadas sobre o valor total dos serviços contratados:

- 1) valor igual à taxa administrativa já paga;
- 2) multa compensatória de Cancelamento (valores máximos):
com 30 ou mais dias antes do início da viagem.....3%
com 29 até 21 dias antes do início da viagem.....30%
com 20 até 10 dias antes do início da viagem.....75%
a menos de 10 dias antes do início da viagem.....100%;
e
- 3) Qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrados pelas Companhias Aéreas e/ou Marítimas, ou pelos hotéis e outros fornecedores terrestres
- 4) Juros de parcelamento, taxas e encargos financeiros e bancários.

Os valores destas multas aumentam substancialmente na medida em que o cancelamento acontece mais próximo da data de embarque, podendo chegar a 100% (cem por cento) do valor total, especialmente no caso de reservas para datas nobres/festivas, como Reveillon, Carnaval, férias e feriados, e reservas em resorts durante a alta temporada. Estas taxas ou multas poderão ser cobradas no evento de qualquer cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido. Ocorrendo desistência do turista, em qualquer fase ou etapa da viagem, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

9.18 É lícito ao(à) **Contratante**, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da agência de viagens ou da **Contratada**, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da viagem contratada no prazo de 7 (sete) dias a contar da contratação, desde que o faça por escrito, sendo que neste caso será lícito à **Contratada** a cobrança de um valor igual à taxa administrativa já paga, bem como de 2% (dois por cento) de multa compensatória sobre o valor da viagem e/ou programa turístico contratado.

No caso da contratação ocorrer a menos de 30 (trinta) dias do embarque, o(a) **Contratante** terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas a partir da contratação para exercer seu direito de arrependimento, sendo que nessa hipótese será lícito à **Contratada** a cobrança de um valor igual à taxa administrativa já paga, bem como de 10% (dez por cento) a título de multa compensatória, em razão da proximidade da viagem e evolução da execução dos serviços contratados. Quando a data da assinatura do presente contrato for inferior a 7 (sete) dias da data do início da viagem, e ainda assim o(a) **Contratante** efetuar o seu cancelamento, a **Contratada** cobrará do(a) **Contratante** um valor igual à taxa administrativa já paga, bem como 30% (trinta por cento) a título de multa compensatória.

9.19 Sem prejuízo da cobrança da taxa administrativa e multa compensatória referidos na Cláusula 9.18 do presente contrato, é lícito à **Contratada** cobrar do(a) **Contratante** eventuais perdas e danos, tais como multas das companhias aéreas e/ou fornecedores terrestres/ marítimos, provenientes do cancelamento da viagem e/ou programa turístico contratado.

9.20 Em qualquer das hipóteses previstas nas cláusulas 9.17, 9.18 e 9.19, a **Contratada** terá o prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis para devolução do dinheiro do(a) **Contratante**, após as retenções cabíveis, contados do dia em que a **Contratada** receber o pedido de cancelamento por escrito. O reembolso será efetuado na forma de pagamento que o(a) **Contratante** optar. Em todos os casos de cancelamento por parte do(a) **Contratante**, os valores serão devolvidos sem qualquer correção monetária ou cambial.

9.21 A substituição de nomes de **Contratantes** ou a solicitação de transferência de um serviço para outra pessoa, representa cancelamento e, conseqüentemente, novo pedido, o qual poderá sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima, a critério exclusivo da **Contratada** e dos fornecedores de serviços envolvidos, sejam companhia aéreas, serviços de roteiro turísticos, empresa de transportes terrestres, marítimas, ferroviária ou prestadores de serviços hoteleiro. Uma taxa de administração e/ou comunicação será cobrada.

E: Cancelamento por parte da Contratada

9.22 A **Contratada** reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar qualquer programa ou modificar o itinerário, se necessário for, para a segurança ou conforto dos(as) **Contratantes**.

9.23 Qualquer saída de uma excursão em grupo que não reúna o mínimo de **Contratantes**, conforme mencionado nas Condições Específicas do programa, poderá ser cancelada ou, se de interesse dos **Contratantes**, ter seu preço recalculado. Em caso de cancelamento por parte da **Contratada**, por ser um programa de fato não confirmado pela **Contratada**, o reembolso será efetuado de conformidade com a cláusula 9.20 do presente contrato.

9.24 No caso do eventual cancelamento de uma excursão em grupo já garantida pelo prestador de serviço (que no programa não consta como sujeita a possíveis alterações), em casos de efetiva ameaça de ocorrência de fenômenos da natureza com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou de greves prejudiciais aos serviços da viagem, poderá o prestador de serviços cancelar a viagem, antes do seu início, ou em qualquer fase ou etapa, sendo certo que neste caso a **Contratada** garante perante a lei a substituição do serviço não utilizado por outro de igual valor, sem acréscimo de multa, juros ou qualquer outro encargo. Se no programa um serviço ou saída forem permitidas alterações, o(a) **Contratante** aceita a substituição do serviço por outro, sem qualquer restituição dos valores correspondentes aos serviços não utilizados.

10. RECLAMAÇÕES

10.1 No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o(a) **Contratante** as encaminhará por escrito à **Contratada**, em até 30 (trinta) dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, item 1, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer, após este prazo a relação contratual será considerada perfeita e acabada, eximindo a **Contratada** de qualquer responsabilidade.

10.2 A arbitragem, de comum acordo, poderá ser adotada para dirimir quaisquer pendências decorrentes da aplicação do presente contrato.

10.3 Os(As) **Contratantes** estão cientes que os responsáveis legais pela **Contratada** se encontram, para todos os efeitos legais, em sua sede social: Avenida Paulista, 1765, Conjunto 72, 7º andar, São Paulo, SP.

11. CONCORDÂNCIA

11.1 Ao participar da programação, o(a) **Contratante**, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, estas Condições Gerais e as Condições Específicas relativas ao programa ou serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares e acompanhantes.

11.2 O(A) **Contratante** está ciente de que os prestadores de serviços de transporte aéreo, terrestre, marítimo ou hidroviário, hospedagem, alimentação e entretenimento respondem na forma da legislação específica.

11.3 O(A) **Contratante** se compromete a comparecer ao embarque inicial no dia e hora previamente indicado, com no mínimo 2 (duas) horas antes do horário de saída previsto para o voo.

11.4 Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato, por eleição, o(a) **Contratante** escolhe o Foro da cidade de São Paulo.

11.5 O presente regulamento se encontra disponível no site da **Contratada**: www.millugares-viagens.com.

Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o(a) **Contratante** assina abaixo, sem quaisquer restrições.

Para dirimir qualquer dúvida proveniente do Contrato de Prestação de Serviços de Turismo, as partes elegem o foro da cidade de São Paulo, SP.

Nome do Vendedor / Agência

Assinatura do Contratante

Local / Data