

## CONTRATO DE VIAGENS

**CONTRATADA:** DOMUS Viagens e Turismo Ltda, empresa inscrita no CNPJ sob nº 11.720.287/0001-40, cadastrada no Ministério do Turismo sob nº 18.033935.10.0001-0, com sede na Rua XV de Novembro, 362 / 801, Centro, CEP 80020-310, Curitiba / PR. E-mail: [contato@domusviagens.com.br](mailto:contato@domusviagens.com.br) | Telefone: 41 3045-5012.

### CONTRATANTE PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA

Nome do Responsável pela viagem: .....

Endereço: .....

CEP: ..... Cidade: ..... UF: .....

RG: ..... CPF: ..... Fone: ( ) .....

Eu, ....., estou ciente da aquisição dos seguintes serviços turísticos:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**TIPO DE ACOMODAÇÃO:** [ ] Duplo [ ] Triplo [ ] Single [ ] Duplo a compartilhar (apenas grupos).

**Valores da venda em Dólares, Euros ou Reais** ..... + ..... (taxas) X  
..... (número de passageiros) X R\$ ..... (câmbio do dia do pagamento).

**TOTAL EM REAIS:** R\$ ..... ( .....  
.....).

### FORMA DE PAGAMENTO:

Entrada total a vista de R\$ .....

Saldo total de R\$ ..... a ser pago em ..... (número de parcelas) no:

[ ] CC VISA [ ] CC Master [ ] CC AMEX [ ] CC Hipercard [ ] CC ELO [ ] Boleto Bancário [ ] Cheque

**AGÊNCIA DE VIAGEM CONTRATANTE:** .....

CNPJ ..... Fone: .....

Endereço: .....

| Nome do(s) Passageiro(s) | Data Nascimento | CPF | Passaporte |
|--------------------------|-----------------|-----|------------|
| 1.                       |                 |     |            |
| 2.                       |                 |     |            |
| 3.                       |                 |     |            |
| 4.                       |                 |     |            |
| 5.                       |                 |     |            |

Com relação aos serviços turísticos mencionados acima, e dentro do valor contratado, não estão incluídas as taxas fronteiras, despesas com vistos, vacinas e documentação, refeições não mencionadas de forma expressa e por escrito, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal, tais como: lavanderia, telefonemas, etc. Todas estas despesas, não especificadas de forma minudente no contrato, são de responsabilidade exclusiva do passageiro contratante.

#### 1. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE VIAGEM DE TURISMO:

Este contrato foi formulado à luz do Código de Defesa do Consumidor e da Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85.

#### 2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E RESPONSABILIDADES DA OPERADORA:

2.1. A DOMUS Viagens e Turismo Ltda. atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços (agentes de viagens), nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de culpa exclusiva do contratante ou de terceiros, casos fortuitos ou de força maior (tais como greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, modificações/atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos), sobre os quais a DOMUS Viagens não possui qualquer poder de previsão ou controle.

2.2. Por motivos técnico-operacionais (tais como atrasos de vôo, overbooking questões climáticas, etc), a operadora reserva-se o direito de promover alterações que se façam necessárias quanto ao itinerário, hotéis, serviços, etc., visando, sempre que possível (e dentro dos limites da legalidade e razoabilidade), minimizar ao máximo os eventuais prejuízos que possam ser gerados ao cliente.

2.3. A operadora, que elabora e organiza o roteiro da viagem contratada, fica isenta de responsabilidade pela venda efetuada pelo agente de viagens, em desacordo ou incompatível com as ofertas e publicidades, veiculadas junto aos meios de comunicação e/ou constantes nos folhetos promocionais. Em tal hipótese, é exclusivamente do agente de viagens, a responsabilidade por reparar eventuais danos causados ao contratante.

2.3.1. Em caso de overbooking (venda de serviço em uma quantidade maior que a capacidade de atendimento), nos termos definidos pela ANAC e demais dispositivos legais que regulamentam a questão, é da companhia aérea a responsabilidade pela reparação de eventuais prejuízos causados, incluindo, se necessária, a acomodação do contratante/passageiro, incluindo despesas com alimentação, hospedagem etc. Da mesma forma, havendo atraso na viagem do contratante, em decorrência de overbooking, e por caracterizar tal fato motivo de força maior, não caberá à CONTRATADA qualquer responsabilidade por eventual perda de dias de tour ou perdas de “conexões”, terrestres ou aéreas, para outras cidades, ou mesmo de passeios incluídos no pacote.

2.4. Quando estiver mencionado no contrato que o seguro viagem está incluído, a responsabilidade é única e exclusivamente da empresa de assistência e da seguradora contratada. Diante disso, os interessados estão

sujeitos às cláusulas contratuais da seguradora, e deverão contatá-la diretamente. Nesta hipótese, o contratante está ciente de que existem limitações sobre coberturas para passageiros menores de 14 anos e maiores de 75 anos.

2.4.1. É de responsabilidade exclusiva do agente de viagens repassar ao contratante todas e quaisquer informações necessárias inerentes ao contrato de seguro.

2.5 Quando adquirido o serviço de locação de veículo/moto (internacional ou nacional), poderá haver taxas locais a serem pagas pelo cliente no momento da retirada/entrega do veículo/moto locado. Os termos e condições gerais para locação são entregues com o voucher. Independente da forma de pagamento, a locadora sempre exigirá do locatário um cartão de crédito internacional válido, em seu nome, com limite disponível para eventuais despesas e garantias.

2.6 Em grupos onde inclui Diretor Espiritual será garantida a participação do mesmo, desde que atinja o número mínimo estipulado de passageiros pagantes, conforme indicado nos folders e/ou materiais de divulgação do grupo, ou ainda, na confirmação da reserva entregue ao passageiro. Podendo haver alteração do Diretor Espiritual na viagem por motivos alheios a nossa vontade (tais como, mas não limitando: agenda emergencial de ultima hora, troca de localidade ou outro impedimento que venha a acontecer). A alteração do Diretor Espiritual não afeta a realização da viagem. O cancelamento do contrato pelo CONTRATANTE, tendo como base tal alteração, ocorrerá cobrança da multa estabelecida no item 3.2 do presente contrato.

2.7. A distribuição das camas nos apartamentos é de inteira responsabilidade dos meios de hospedagem, não dispondo a DOMUS de qualquer controle sobre isso. Contudo, a distribuição costuma ser feita da seguinte forma:

a) SGL (single) ou STD (standard) – Uma cama de solteiro ou uma cama de casal; b) DBL (duplo) – Uma cama de casal ou duas camas de solteiro; c) TPL (triplo) – Uma cama de casal + uma cama de solteiro ou - Três camas de solteiro ou ainda a terceira cama ser sofá cama ou cama de armar; d) QUAD (quádruplo) – Somente sob solicitação e sujeito a confirmação do hotel: soma-se uma cama de “campanha” ou armar na configuração do apartamento TPL descrita acima. Em alguns países, como Estados Unidos e Canadá, os hotéis utilizam duas camas tamanho semi-casal em cada apartamento, permitindo acomodação de quarto pessoas no mesmo apartamento, compartilhando camas.

2.7.1. Caso o CONTRATANTE adquirira uma viagem pagando o preço de apartamento duplo, e, por qualquer motivo, opte por permanecer sozinho em quarto individual, deverá pagar a diferença para o apartamento escolhido (conforme disponibilidade e tarifário do hotel).

2.8. Os horários de entrada e saída nos hotéis, pousadas e outros, iniciam-se às 15:00hs e encerram-se às 11:00 horas, podendo ocorrer variações conforme as legislações de cada país. Nos roteiros organizados para grupos, se o horário de chegada do voo for no período da manhã, ou saída no período da noite, o grupo deverá respeitar o horário de entrada ou saída do hotel para ter direito a diária contratada, sob pena de ter que arcar com a diferença do valor da hospedagem.

2.9 Os horários de chegada e saída dos voos, veículos rodoviários e outros, não estão vinculados aos dos estabelecimentos hoteleiros, pousadas, restaurantes, traslados e outros, pois se tratam de serviços distintos.

### 3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CANCELAMENTO, ALTERAÇÕES E REEMBOLSOS:

3.1 Entende-se por cancelamento a desistência da viagem e/ou do serviço contratado, bem como alterações de datas.

3.2 Em casos de alterações de reservas já solicitadas, mesmo não havendo sua confirmação por escrito, será cobrada a importância de 5% de cada passageiro sobre o valor do pacote para cobertura de despesas administrativas da CONTRATADA, além das multas que venham a ocorrer, de acordo com os tópicos a seguir: As solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser efetuadas por escrito. As penalidades serão aplicadas progressivamente, sobre o valor total pago pelo CONTRATANTE, de acordo com a proximidade da data da viagem adquirida, como segue: a) Até 60 dias antes da viagem: taxa de serviço de 10% + gastos com bilhete aéreo, caso o mesmo tenha sido emitido; b) entre 59 e 30 dias antes do início da viagem: taxa de serviços e gastos de 20% + gastos com bilhete aéreo, caso o mesmo tenha sido emitido; c) entre 29 e

10 dias do início da viagem: taxa de serviços e penalidade de 40% + gastos com bilhete aéreo, caso o mesmo tenha sido emitido; d) menos de 09 dias do início da viagem: penalidade de 50% + gastos com bilhete aéreo, caso o mesmo tenha sido emitido;

: Lembramos que a passagem aérea possui regras específicas da companhia aérea e que por esta razão pode ter perda de até 100%. Em se tratando de bloqueios de grupos não possui reembolso da parte aérea.

: A penalidade acima citada refere-se a gastos cobrados pelos hotéis, cias de transportes terrestres, entradas a monumentos e outros gastos que não se consegue recuperar.

: Em se tratando de viagem em grupo, o lugar vago não utilizado poderá ser substituído por outra pessoa, caso o contratante designe, pagando apenas as taxas de alterações de nomes e outros gastos que gerem por esta alteração.

: A CONTRATADA se reserva no direito de cobrar, a título de multa, valores suplementares àqueles descritos na cláusula, em caso de penalidades adicionais cobradas pelos fornecedores de serviços turísticos, as quais serão efetivamente demonstradas.

3.3 Eventuais reembolsos serão efetuados dentro dos prazos determinados pelos fornecedores de serviços turísticos.

3.4 Em caso de abandono durante a viagem não será concedido nenhum reembolso.

3.5 Quando a entrada no país de destino for proibida pela imigração local, não será em hipótese alguma responsabilidade da DOMUS Viagens, sendo que a mesma não tem autoridade para interferir em questões de imigração local. Também não é a responsável por quaisquer gastos extras do CONTRATANTE. E serão aplicados os reembolsos dentro dos critérios descritos neste contrato ou conforme as regras de cada fornecedor do serviço turístico.

#### **4. RESPONSABILIDADES DA AGÊNCIA DE VIAGEM CONTRATANTE:**

Ao solicitar produtos e serviços, de quaisquer categorias, intermediados pela DOMUS Viagens, o agente de viagens declara conhecer e concordar com as características técnicas dos mesmos, cabendo a ele prover o passageiro consumidor, das informações suficientes, não apenas sobre a viagem em geral, mas especialmente abordando de forma minuciosa e esclarecedora todos os detalhes sobre os serviços contratados, inclusive os constantes neste contrato.

#### **5. RESPONSABILIDADES CLIENTE FÍSICO OU JURÍDICO CONTRATANTE:**

5.1 O passageiro deve providenciar e portar a documentação pessoal, passaporte, vistos, vacinas, etc. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 3 de Cancelamento.

5.2 O passageiro é responsável pelo pagamento da viagem CONTRATADA, antes do embarque (pagamento a vista), e nos pagamentos parcelados, o não pagamento de uma ou mais parcelas acarretará o vencimento antecipado de toda a dívida, com incidência de multa de 2% sobre o valor do débito, juros de mora na casa de 1% ao mês e correção monetária.

5.3. Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à CONTRATADA, até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1 do Código de Defesa do Consumidor. Caso contrário à relação contratual será considerada perfeita e acabada.

#### **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

6.1. O CONTRATANTE fica cientificado que todas as condições, roteiros, passeios e demais detalhes referente ao serviço turístico adquirido, são os descritos segundo roteiro e/ou voucher fornecidos pela DOMUS Viagens que o mesmo recebe neste ato, não se responsabilizando esta Operadora por qualquer outro item não previsto no referido documento.

6.2. Também integram o presente contrato, as dicas de viagem e roteiro detalhado (para viagem de grupos), e outros documentos conforme os serviços contratados, os quais o agente de viagens declara ter entregue ao contratante e, este, por sua vez, declara tê-las recebido.

6.3. Na eventualidade da DOMUS vir a ser demandada judicialmente em razão de vícios nos produtos ou serviços ofertados pelo AGENTE DE VIAGENS, este ficará obrigado a ressarcir todas as despesas da CONTRATADA, tais como custas judiciais, gastos com deslocamento, honorários advocatícios contratuais e de sucumbência, verbas indenizatórias, dentre outras.

**6.4 O AGENTE DE VIAGENS, no exercício da sua atividade empresarial, responsabiliza-se pelo cumprimento de toda legislação que regulamente sua atividade, assumindo o compromisso de tentar buscar, extrajudicialmente, e de forma preventiva, a resolução de todos os eventuais conflitos que surjam em decorrência de produtos e serviços ofertados ao mercado consumidor, comercializados em parceria com a operadora. Caso esta conduta não seja respeitada, e caso a situação comprometa a imagem da DOMUS, poderá haver a responsabilização da agência de viagens contratante.**

6.5. O CONTRATANTE, nesta oportunidade, declara que é conhecedor das características dos serviços turísticos contratados, (cujas informações lhe foram repassadas na integralidade), tendo recebido todas as informações indispensáveis ao seguro desenvolvimento de suas atividades (tais como: I – dados gerais sobre as atividades, incluindo sua definição e a classificação dos cursos d’água e planos inclinados no tocante ao grau de dificuldade; II – dados sobre os aspectos ambientais e turísticos dos locais visitados; III – duração e extensão do percurso; IV – tipo de vestuário e demais acessórios indispensáveis; V – preços e serviços incluídos no pacote; VI – proibição do consumo de bebidas alcoólicas ou quaisquer substâncias químicas de efeitos análogos; VII – técnica e uso dos equipamentos; e VIII – noções de segurança e resgate), estando ciente dos riscos envolvidos. Além disso, declara estar em plenas condições de acompanhar o grupo e seguir as orientações a serem passadas durante a viagem.

6.5.1. Em razão do disposto no item 6.5, supra, o CONTRATANTE isenta a DOMUS de qualquer responsabilidade por eventuais danos causados à sua integridade física ou aos seus equipamentos pessoais.

**6.6 As partes elegem o foro da Comarca de Curitiba, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir eventuais dúvidas e litígios originados deste contrato.**

6.7. O CONTRATANTE e sua MANDATÁRIA (Agência de Viagens) declaram haver compreendido os termos das condições específicas, relativas aos serviços adquiridos e com eles estarem de acordo, razão pela qual firmam este instrumento.

Curitiba, ..... de ..... de 20 .....

.....  
Passageiro Responsável:  
CPF:

.....  
Agente de Viagens:  
CPF:

.....  
Agência de Viagens  
(Carimbo e Assinatura)