

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO****1. DA QUALIFICAÇÃO DAS PARTES****a) CONTRATADA:**

**West Central Viagens e Turismo Ltda.**, sociedade empresária limitada inscrita no CNPJ sob nº 06.878.718/0001-61, com sede na Rua Marechal Floriano Peixoto, 466 - Sala 11 - Bosque, Cuiabá - MT, CEP: 78045-310, representada na forma do seu Contrato Social, doravante denominada "WEST CENTRAL OPERADORA".

**b) AGÊNCIA DE VIAGEM:**

Razão social: \_\_\_\_\_ CNPJ: \_\_\_\_\_

Nome Fantasia: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_  
Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_ Telefone: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**c) CONTRATANTE:**

Nome: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Naturalidade: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ RG: \_\_\_\_\_ Órgão Expedidor: \_\_\_\_\_

Endereço: \_\_\_\_\_

Cidade: \_\_\_\_\_ UF: \_\_\_\_\_

Telefone Residencial: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ Telefone Celular: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

**PASSAGEIRO**

1 \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

**PASSAGEIRO**

2 \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

**PASSAGEIRO**

3 \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

**PASSAGEIRO**

4 \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

**PASSAGEIRO**

5 \_\_\_\_\_ CPF: \_\_\_\_\_

**2. PRODUTO/ DESCRIÇÃO:**

\_\_\_\_\_

**INÍCIO PREVISTO:** \_\_\_\_\_ **TÉRMINO PREVISTO:** \_\_\_\_\_**VALOR TOTAL:** \_\_\_\_\_**3. CONSIDERAÇÕES INICIAIS**

3.1. Conforme Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/85 e texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo, BRAZTOA, a WEST CENTRAL OPERADORA atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais.

3.2. Por motivos técnicos operacionais, a operadora reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias, quanto a itinerários, hotéis, serviços, etc., sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, afim de, garantir o transporte aéreo.

3.4. A intermediação dos serviços objeto deste contrato não tem o objetivo de expressar, alterar ou impor aos prestadores de serviços regras próprias da Contratada West Central, e portanto, em caso de divergências operacionais entre Contratante(s) e Agência de Viagem e ou demais

prestadores de serviços, as partes envolvidas buscarão a melhor alternativa para solução de eventuais conflitos.

3.5. Em caso de qualquer insatisfação do cliente contratante quanto aos serviços prestados pela agência ou terceiros prestadores de serviços, o cliente poderá comunicar a Contratada West Central para auxiliar no que for possível, sem contudo responder isoladamente por eventual inadequação do serviço contratado.

3.6. O cliente deverá informar qualquer especificidade relevante que implique em tratamento diferenciado à si ou pessoas envolvidas no caso de grupos, especialmente para os casos de portadores de necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes, ou qualquer outro membro de grupo que demande tratamento especial.

#### **4. DO OBJETO CONTRATUAL**

**4.1.** O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação, pela **West Central** ao **CLIENTE**, consistentes:

**I** - na aquisição de programas de viagens, que podem ser organizados pela West Central e/ou terceiros;

**II** - na reserva e no pagamento de vagas em meios de hospedagem

**III** - de transporte;

**IV** - na contratação de serviços de recepção, transferência e assistência, etc; tudo segundo as especificações abaixo:

---

#### **5. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

**5.1** A atividade empresarial da **West Central** é a de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, geneticamente, no Decreto 5406/2005 e nas condições do presente contrato. A **West Central**, para tanto, relaciona os prestadores de serviços, legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequam as necessidades e condições financeiras do **CLIENTE** e efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

**5.2** A **West Central** não presta diretamente nenhum dos serviços turísticos contratados com a sua intermediação, não assumindo, desta forma, qualquer responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como, mas sem se

limitar a: greves, distúrbios, quarentenas, guerras, fenômenos naturais, como terremotos, maremotos, vulcões, furacões, enchentes, avalanches, nevascas, geadas ou mesmo pelas modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos devido a motivos políticos, operacionais e organizacionais, judiciais, de tráfego aéreo, técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais não possui poder de previsão ou controle, bem como pelo inadimplemento contratual dos prestadores de serviços, pois entre eles a **West Central** não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade, cada qual respondendo no limite de sua eventual responsabilidade.

**5.3.** A **AGENCIA DE VIAGEM** e a **West Central** prestarão ao **CLIENTE** e aos demais passageiros todas as informações sobre as condições gerais e específicas deste contrato, bem assim as orientações necessárias a adequada utilização dos serviços turísticos contratados. Se e quando o **CLIENTE** for representado pela **AGENCIA DE VIAGEM**, ela assumirá, com exclusividade a obrigação estabelecida nesta cláusula.

## **6. DO PREÇO**

**6.1.** Pelos serviços prestados pela **WESTCENTRAL**, por solicitação do **CLIENTE**, referente a este pacote;

**6.2.** Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à WEST CENTRAL o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as condições de cancelamento previstas neste contrato. Caso a aquisição de qualquer produto da WEST CENTRAL seja efetuada através de Agência de Viagem, que não cumprir com os pagamentos acordados com a Operadora em seus respectivos vencimentos, os serviços confirmados serão, igualmente, cancelados. Na ocorrência desta hipótese, caberá aos consumidores lesados reclamarem da Agência de Viagens inadimplente, que lhes vendeu o produto, o ressarcimento por eventuais prejuízos sofridos, isentando, desde já, esta Operadora, de qualquer responsabilidade, mesmo em caráter residual.

**6.3.** Os preços serão mantidos mediante pagamento integral. Caso contrário, os valores poderão sofrer alterações decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

**6.4** O **CLIENTE** declara estar ciente de que, em caso de pagamento dos serviços via financiamento, sua aprovação estará sob análise, sujeito ou não a aprovação.

**6.5** Fica a **West Central** autorizada pelo **CLIENTE** a ceder o crédito decorrente da operação de parcelamento para a Santander Financiamentos, a qual ficará sub-rogada no direito de receber, através de emissão de fichas de compensação, débito em conta corrente ou outro meio por esta determinado.

**6.6.** Fica pactuado pelas partes que, em havendo pedido de financiamento a qualquer instituição bancária ou empresa de crédito, feito pelo contratante, ficará vinculado o negócio deste contrato, a tal aprovação, por àquela empresa. Caso não haja aprovação, por qualquer motivo pela financeira, não será firmado o negócio, e, suposta caução entregue, será devolvida, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

As informações que forem passadas por àquela empresa de financeira, não será de responsabilidade da contratada. Havendo aprovação, estará firmado o negócio, desde que, as demais condições contratuais sejam respeitadas.

**6.7.** Em caso de pagamento parcelado, o não pagamento de qualquer das parcelas do preço, implicará na cobrança do valor devido, com o vencimento antecipado das parcelas vincendas, corrigido monetariamente pelo IGP-M, acrescido de juros moratórios de 1% ao mês, *pro rata die*, e multa moratória de 2% do valor do débito em aberto.

**6.8.** A **AGENCIA DE VIAGEM** efetua a intermediação dos serviços, recebendo o preço de agenciamento para tanto. Este preço de agenciamento está incluso no valor mencionado no valor pactuado no presente contrato, sendo que será de responsabilidade da **AGENCIA DE VIAGEM** emitir a competente nota fiscal referente a este valor ao **CLIENTE**.

## **7. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO/TRANSFERENCIA DOS SERVIÇOS – PELO CLIENTE**

**7.1** Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou dos serviços contratados.

**7.2** O cancelamento deve ser solicitado, por escrito e devidamente assinado, para a **West Central**, pela **AGENCIA DE VIAGEM** ou pelo **CLIENTE**, sendo que seu aceite ou não estará sujeito as condições estabelecidas neste contrato e as normas aplicadas pelos fornecedores de serviços e produtos e instituições financeiras envolvidas.

**7.3** No caso de cancelamento por parte do cliente, a mais de 90 dias antes do início da viagem, perda de 25% do valor total, b) Cancelamento entre 90 e 61 dias antes do início da viagem perda de 40% do valor total, c) Cancelamento entre 60 e 31 dias antes do início da viagem perda de 60%

do valor total, d) Cancelamento entre 30 e 21 dias antes do início da viagem perda de 75% do valor total e) 20 dias ou menos antes do início ou durante a realização da viagem perda de 100% do valor total pago a operadora.

**7.3..1** No caso de cancelamento aéreo, independente do tempo que anteceder a data da viagem, os valores percentuais e multas podem sofrer alteração de acordo com a companhia aérea. A taxa é sempre constante, podendo ser acrescida de eventual diferença tarifária. Na hipótese de remarcação de voo, o passageiro terá de arcar com eventuais diferenças tarifárias, se houver, tanto por motivo de aumento de preços, como por indisponibilidade da mesma classe tarifária no voo desejado.

Vôos fretados, regular ou block-charter não lhe será conferido o direito de alteração, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, ante a impossibilidade da Contratada e/ou a prestadora de serviços recuperarem os valores pagos pelos trechos não utilizados, uma vez que as modalidades de vôos anteriormente citadas conferem ao Contratante um valor consideravelmente inferior quando comparado aos demais serviços. As regras de cancelamento estão impressas no próprio ticket (bilhete).

7.4 No caso de cancelamento após o início da viagem, a **West Central** devolverá, após aplicação das penalidades previstas, somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos na contratação.

**7.5** Promoções de qualquer espécie, aéreo, terrestre ou pacote, deve ser obedecido a regra conforme divulgado em material promocional, não haverá reembolso nem mesmo será permitido alterações de data ou produto, a promoção é para data específica conforme divulgada ao consumidor.

**7.6** Com o cancelamento, o **CLIENTE** pagará, a título de indenização de perdas e danos, toda e qualquer taxa ou multa de cancelamento cobrada pelos meios de transporte, de hospedagem e outros prestadores de serviços. Algumas destas taxas ou multas poderão ser aplicadas até em caso de cancelamento com mais de 30 dias de antecedência do início dos serviços.

**7.7** É lícito ao **CLIENTE**, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da **AGENCIA DE VIAGEM** ou da **West Central**, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da contratação dos serviços, desde que o faça em até 7 (sete) dias contados da contratação, nos moldes do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor ( com exceção

das taxas/multas impostas pelas cias aéreas em virtude do cancelamento, as quais serão aplicadas).

**7.8** Configura desistência dos serviços contratados o não comparecimento do **CLIENTE** e/ou passageiros do contrato, na hora e local marcados para o início dos serviços ou o comparecimento depois de iniciada a sua prestação.

**7.9** Configura cancelamento a transferência pelo **CLIENTE** dos seus direitos a outras pessoas.

**7.10** Havendo cancelamento do pacote ficarão a cargo da **AGENCIA DE VIAGEM** devolver ou não o preço de agenciamento mencionado anteriormente, não sendo de responsabilidade de a **West Central** efetuar o reembolso deste valor.

**7.11** Após o cálculo das penalidades/multas previstas nas cláusulas anteriores, existindo saldo, o mesmo será devolvido ao **CLIENTE** através de estorno do cartão de crédito ou mediante depósito em conta corrente, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da data do pedido de cancelamento. Caso o saldo seja negativo, o **CLIENTE** deverá pagá-lo no prazo máximo de até 60 (sessenta) dias, contados da data do cancelamento.

**7.12.** No caso de não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelo **CLIENTE**, na data de seu vencimento, a **West Central** se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicados as penalidades previstas contratualmente.

**7.13.** No tocante as vendas que incluem parte terrestre internacional, Lei Nº 13.315 incidirá a cobrança de imposto de renda de 6% sobre remessa de dinheiro do valor total da venda, que será enviado ao fornecedor internacional 24H após conclusão da venda. No caso de cancelamento da viagem, a taxa correspondente, que é cobrada á parte da venda, não será reembolsada, após retido pelo governo a multa é 100%.

## **8. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE**

**8.1** Todas as condições específicas deste contrato; as condições para a solicitação, confirmação da reserva, contratação e o pagamento, constam das condições específicas deste contrato. As confirmações de reserva e contratação dos serviços somente se concretizam com a assinatura deste contrato no estabelecimento da **West Central** e/ou da **AGENCIA DE VIAGEM**. Todavia, para a adequada prestação dos serviços contratados o **CLIENTE** devesse observar, além das regras antes estabelecidas, as obrigações a seguir dispostas e que são comuns aos serviços intermediados pela **West Central**.

**8.2 Observância aos Horários:** O **CLIENTE** deverá observar e atender os horários estabelecidos nos informativos de viagem. No caso de voos domésticos, deverá o **CLIENTE** comparecer para embarque no balcão da companhia aérea com até 02 (duas) horas de antecedência do horário previsto para o embarque; nos de voos internacionais, tem-se que o comparecimento deverá se dar com 04 (quatro) horas de antecedência. A apresentação para embarque em cruzeiros deverá seguir rigorosamente os horários indicados pelas companhias marítimas.

**8.3 Cuidado das Bagagens:** a bagagem e demais itens pessoais do **CLIENTE** não são objetos deste contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do **CLIENTE**, A **West Central** não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados quando este serviço existir. Nas hipóteses de sofrer algum dano ou extravio. O **CLIENTE** deve apresentar, no ato, reclamação à empresa responsável.

**8.4** Em toda e qualquer viagem, por qualquer dos diferentes meios de transporte, o **CLIENTE** terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, além da bagagem de mão. Em geral, as transportadoras nos voos nacionais permitem ao passageiro o transporte de bagagem com peso até 23 kg e nos voos internacionais permitem o transporte de bagagem com peso em torno de 32 kg. O **CLIENTE** deverá consultar, previamente, a **West Central** sobre os volumes de peso que poderá transportar e quando exceder os limites estabelecidos pelo prestador de serviço deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

**8.5** Recomenda-se ao **CLIENTE** fazer seguro das suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo quando houver o transporte de objetos de valor, bens materiais e demais itens que mereçam atenção especial tais como documentos, joias, dinheiro e demais títulos de créditos, equipamentos tecnológicos, objetos frágeis, remédios imprescindíveis a sua saúde e afins, devem ser transportados na bagagem de mão, sua vigilância, bem como devidamente declarados.

**8.6 Traslados e passeios** são serviços de turismo regulares e complementares, compartilhados com outras pessoas, realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas e de bagagens que serão transportados, em conformidade com as peculiaridades do local e do serviço a ser prestado. O **CLIENTE** deverá comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado, pois o transportador não poderá retardar o traslado e/ou o passeio para aguardar o **CLIENTE**, mesmo que o atraso se der de forma justificada, como nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem atrasa de voo ou de

qualquer natureza. Nestes casos os serviços não serão realizados e não haverá qualquer reembolso do mesmo.

**8.7 No Show:** caso o passageiro não compareça ao hotel na data reservada (no-show) ou abandone o hotel antes da data prevista, será cobrada uma multa que poderá variar entre o equivalente a 01 (uma) diária até a totalidade do valor pago, de acordo com a política de cada estabelecimento, além de despesas operacionais. Para os circuitos/ excursões, verifique a condição específica de cada programa.

**8.9** A critério e disponibilidade do navio e/ou dos meios de hospedagens, o apartamento duplo poderá ter duas camas de solteiro ou uma de casal e o apartamento triplo ou quadruplo poderá ser constituído de cama dobrável, articulada ou sofá-cama, camas queen ou king size. Caso o **CLIENTE** queira acomodação específica, devera previamente consultar preço e requerer reserva especial e, se disponível, será contratado e constará no presente instrumento.

**8.10** Pernoites adicionais, ocasionais por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, serão suportados diretamente pelas companhias aéreas na formas do Código Brasileiro de Aeronáutica e normas da INFRAERO.

**8.11 Responsabilidades sobre valores:** nem a **WestCentral** nem os prestadores de serviços intermediados se responsabilizam por roubo de documentos, objetos de valor e pessoais durante a viagem. Por isso deve o **CLIENTE** verificar a existência de cofres para a guarda desses durante a viagem.

**8.12 Da documentação de responsabilidade do CLIENTE.** A documentação pessoal, em via original, recente, em bom estado e dentro do prazo de validade tal como, a título de exemplo, passaporte com no mínimo 06 meses de validade na data de embarque, cédula de identidade – RG, vistos, vacinas, atestados de saúde, autorização de viagem para menores etc.; é de total responsabilidade por providenciá-las, pagá-las ou conferi-las. Assim, a impossibilidade de embarque em qualquer modalidade de transporte, gerada pela ausência, mau estado ou adulteração da documentação, ou estando esta ilegível, rasgada, adulterada, rasurada ou sem validade, caracterizará cancelamento da viagem, sujeitando o **CLIENTE** as penalidades previstas no presente contrato.

### **8.13. Para Viagens Internacionais:**

a) Brasileiros: RG original emitido há menos de 10 anos, passaporte válido e com vistos consulares ( mínimo de 06 meses de validade da data de embarque ) quando necessários. Em viagens para Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile, o passaporte poderá ser substituído pela carteira de identidade original, com foto atual.

Obs.: Para menores de 18 anos viajando desacompanhados, além dos documentos acima, é exigida RG Original, uma autorização do pai e da mãe, com firma reconhecida. No caso do menor estar em companhia apenas de um dos pais, é necessário a autorização do ausente. Em caso de viuvez, há a necessidade da apresentação do atestado de óbito.

### **8.14. Viagens Nacionais:**

a) Brasileiros: carteira de identidade original

Estrangeiros: RNE (Registro Nacional de Estrangeiros), original.

9.5. Documentação não permitida:

a) Fotocópia de documentos, mesmo que sejam autenticados.

b) Documentos militares ou Registros de Exercício Profissional.

c) Documentos com sobrenome diferente do emitido na passagem aérea (ex: emissão com sobrenome de solteira. Neste caso, apresentar Certidão de Casamento).

d) Certidão de nascimento (mesmo para menores).

**8.15** O **CLIENTE** deverá obter todas as informações acerca da documentação necessária para sua viagem junto a sua Agencia de Viagem, perante a infraero, **ANAC** e/ou Policia Federal e nas embaixadas dos países a serem visitados.

**8.16** Nos casos de dieta alimentar diferenciada, o **CLIENTE** deverá informar e consultar previamente a **WEST CENTRAL** sobre a possibilidade de atendimento e, em regra, quando possível seu atendimento, implica no pagamento de taxa adicional.

**8.17 Assistência de viagem.** Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem assistência de viagem previamente. Esta informação constará das especificações contratuais e, portanto, deverá o **CLIENTE** adquirir a apólice correspondente. Esses serviços podem ser contratados pelo passageiro com a **WEST CENTRAL** ou por outros meios que julgar adequado. Para viagens no Brasil a contratação de cartões de assistência de viagem é opcional e os serviços poderão ser adquiridos ou não por intermédio da **WEST CENTRAL** e, também, constarão expressamente, no presente instrumento. Cabe ao **CLIENTE** identificar e adquirir o programa de assistência de viagem com a cobertura mais adequada as suas necessidades.

## **9. RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA**

**9.1.** Prestar informações claras e precisas sobre os serviços turísticos acima descritos, incluindo volumes e pesos de bagagens permitidos e documentação necessária para embarque;

**9.2.** Orientar sobre as condições contratuais praticadas pelos fornecedores dos serviços contratados;

**9.3.** Efetuar as reservas solicitadas;

**9.4.** Emitir os documentos necessários para utilização dos serviços reservados;

**9.5.** Processar eventuais pedidos de alteração ou cancelamento de serviços;

**9.6.** Transferir aos fornecedores de serviços os pagamentos recebidos do Contratante;

**9.7.** Processar eventuais pedidos de reembolso de pagamentos;

**9.8.** Em caso de necessidade operacional, sem prejuízo para o Contratante, poderão ser feitas mudanças na programação, como acréscimos ou troca de pernoites, e inversão do roteiro, estando a WEST CENTRAL isenta de qualquer ônus. Nessa hipótese, o Contratante será previamente informado sobre a alteração e terá a opção de aceitá-la ou cancelar sua reserva com respeito reembolso;

## **10. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO**

**10.1.** O bilhete aéreo é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre passageiro e empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, sendo documentos pessoais e intransferíveis.

**10.2.** Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da Cia. aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 23 kg por pessoa, sem pagamento de sobretaxas.

**5.3.** No caso de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que, a responsabilidade será exclusiva da Cia.

aérea em questão e de acordo com normas internacionais e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

**10.3** A realização de escalas técnicas ficará a critério do Comandante da aeronave.

**10.4.** O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e do DAC.

**10.5.** Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade:

**a)** apresentar-se no aeroporto até 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque,

**b)** reconfirmar diretamente na Cia. aérea cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72hs da saída do vôo.

**10.6.** O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas neste contrato no item 8.2.

**10.7.** Conexões: Passageiros que dependam de vôo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03hs. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05hs.

5.9 Os embarques só serão feitos mediante documentação ORIGINAL. (RG original com foto). Menores desacompanhados precisam de autorização com firmas reconhecidas do Pai e da Mãe, além do RG Original.

Em caso de não utilização do bilhete de ida, por qualquer motivo gerado pelo **CLIENTE**, o bilhete de retorno será automaticamente cancelado pela companhia aérea, sendo de responsabilidade exclusiva de o **CLIENTE** adquirir novo bilhete para retorno.

**10.8** A **WEST CENTRAL** não se responsabiliza por qualquer atraso de voo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre voos regulares/fretados e vice-versa, acidentes, perda, avaria ou extravio de bagagem ou qualquer outro dano causado ao **CLIENTE** durante ou em decorrência do transporte aéreo, sendo certo que a responsabilidade será exclusiva da companhia aérea responsável pelo transporte, de acordo com as normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, principalmente quando estes incidentes tiverem por fim preservar a segurança ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave.

**10.9** Em função da Resolução 218, da ANAC, as agências de turismo são obrigadas a informar aos passageiros sobre a média de atrasos e cancelamentos dos voos de/para o Brasil no ato da compra da passagem.

Assim sendo, compromete-se o **CLIENTE** a consultar o link da ANAC, para ter acesso aos percentuais de atrasos nos voos: <http://www2.anac.gov.br/percentuaisdeatraso/>, o qual está disponível no site da **WESTCENTRAL: www.westoperadora.com.br**.

## **11. DO CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – PELA WEST CENTRAL**

**11.1** Por motivos técnico-operacionais, a **WESTCENTRAL** e/ou seus prestadores de serviço promoverão, sempre que necessárias alterações de itinerários, meios de transporte ou de hospedagem, equipamentos, escalas, serviços, companhias aéreas, etc, sem prejuízo para o **CLIENTE**, pois lhe será sempre garantido um serviço similar. Caso necessário poderá também haver alteração na data, local e horário de embarques, a fim de garantir o meio de transporte, limitando essas alterações a um dia mais ou a menos da data original, informando-se sempre ao **CLIENTE** sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitá-la ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

**11.2** Também poderão provocar o cancelamento dos serviços contratados, em qualquer fase ou etapa, a ocorrência de caso fortuito e ou força maior, assim definido no Parágrafo único, do art.393, do Código Civil, que, entre outras hipóteses, manifestam-se por meio de fenômenos da natureza ou em casos de calamidade pública, guerras, imposições governamentais, perturbação da ordem; acidente ou greves, entre outros, mas sempre prejudiciais aos serviços de viagem e/ou que coloquem em risco o **CLIENTE** e demais participantes dos serviços. Caberá a **WESTCENTRAL** neste caso, restituir os valores efetivamente pagos, na época, sem acréscimos de multa, juros e/ou correção monetária.

**11.3** O **CLIENTE** que, de alguma forma, colocar em risco ou prejudicar o bom andamento da viagem e dos demais (passageiros ou não), será desligado da mesma, sem qualquer devolução ou indenização. Neste caso, o preposto da **WESTCENTRAL**, no primeiro destino hábil, o auxiliará para a obtenção da passagem para a sua volta. Despesas adicionais serão de inteira responsabilidade do **CLIENTE**.

## **12. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS POR ATO AUTORIDADE ESTATAL.**

**12.1** A restrição ao ingresso ou permanência do cliente em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, que exercem o total controle de suas fronteiras, com o poder de autorizar

ou não a entrada, permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado a soberania de casa Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais. A **WEST CENTRAL** ou qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência sobre tal decisão.

### **13. DOCUMENTOS DE VIAGEM ENTREGUES PELA WESTCENTRAL**

**13.1** A **WESTCENTRAL** providenciara, no prazo de 72 horas após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem.

**13.2** A documentação de viagem para voos fretados, com bloqueio parcial ou total de lugares, será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque.

### **14. REEMBOLSOS**

**14.1** OS reembolsos de serviços não utilizados deverão obedecer às condições estabelecidas neste contrato, sendo que o prazo máximo para possíveis devoluções será de até 60 (sessenta) dias, a partir da data de solicitação do reembolso, e prorrogável por igual período.

**14.2** Em casos de impossibilidade de entrada no país de destino por qualquer que seja o motivo alegado pela imigração local, não serão em hipóteses alguma responsabilidade da **WEST CENTRAL**, e os reembolsos parciais, quando cabíveis, poderão ser efetuados dentro dos critérios previstos neste contrato ou segundo condições específicas de cada serviço incluído no pacote adquirido.

**14.3** Uma vez retido na imigração e obrigado a retorna, não se aplica direitos de reembolso sobre a passagem aérea, uma vez que a mesma terá sido utilizada no todo ou em parte.

### **15. RESGATES DE CHEQUES DE PAGAMENTO**

**15.1** Em caso de cancelamento de reserva, aplica-se o previsto no presente instrumento.

**15.2** Em casos de necessidade de troca de cheques por encerramento da conta bancaria ou qualquer outro motivo pelos quais o **CLIENTE** queira resgatar os cheques originariamente utilizados para o pagamento, o mesmo deverá efetuar o pagamento integral do título bem como das tarifas bancarias, para propiciar a devolução.

## **16. RECLAMAÇÕES**

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

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

## **17. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**17.1** O **CLIENTE** autoriza a **WEST CENTRAL** a consultar aos sistemas de risco de crédito (serasa, etc;) sobre a existência de restrição à concessão de crédito e a ceder o crédito de eventual parcelamento do débito a terceiros.

**17.2** A **WEST CENTRAL** não se responsabiliza por qualquer fraude ou ilícito cibernético praticado por terceiros ou mesmo prestadores de serviços durante a vigência do presente contrato.

## **18. DA MODERAÇÃO DE DIREITOS E LIVRE ESCOLHA**

**18.1** Todas as cláusulas que possam implicar qualquer relativização aos direitos do **CLIENTE**, encontram-se em respeito ao artigo. 54 parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, destacadas de forma clara e precisa, tendo sido previamente lidas, entendidas, aceitas e subscritas pelo **CLIENTE, com destaque para as cláusulas relevantes, com aposição de assinatura em campo específico na lateral de cada cláusula.**

**18.2** O **CLIENTE** declara, neste momento, ao assinar o presente contrato, ter lido e, por isso, conhecer e aceitar integralmente todas as suas cláusulas específicas e gerais, declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas a **WEST CENTRAL**, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato, livre de qualquer tipo de coação e ou reserva mental.

O passageiro e sua mandatária - agência de viagens - declaram conhecer as condições específicas relativas aos serviços adquiridos, bem como

autorizam a utilização de seus dados para envio de mala direta, dentro do interesse das partes.

Local e Data:

\_\_\_\_\_  
nome  
Assinatura Contratante

\_\_\_\_\_  
Assinatura WestCentral

\_\_\_\_\_  
nome  
Assinatura Agência

**TESTEMUNHAS:**

\_\_\_\_\_  
NOME:  
CPF

\_\_\_\_\_  
NOME:  
CPF