

## 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 Nasc.: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Naturalidade: \_\_\_\_\_

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

Endereço: \_\_\_\_\_

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

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: \_\_\_\_\_

DATA DO BOLETO:

☐ 07      ☐ 15**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 próprios da Contratada West Central, e, portanto, em caso de divergência operacional.

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.

**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 aéreo, terrestre, fluvial;

IV - na contratação de serviços de recepção, transferência e assistência, etc;

## **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, falência ou recuperação judicial 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 representando 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 às 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 pagamento parcelado deve ser através de cheque do próprio passageiro, ou pai, mãe ou cônjuge, ou boleto gerado pela West Central a favor do cliente. O vencimento do último cheque ou boleto deve ser 30 dias antes que antecede a data da viagem. 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.

6.5. 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 às condições estabelecidas neste contrato e as normas aplicadas pelos fornecedores de serviços e produtos e instituições financeiras envolvidas.

7.3 No caso de cancelamento da viagem 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 reservas promocionais e não reembolsáveis, informadas e acordada entre as partes, a multa é de 100% do valor total pago, não há reembolso, nem mesmo pode ser alterada. O cliente está ciente desta penalidade e de acordo com regra estabelecida neste contrato independente das regras do código consumidor.

7.3.2 No caso de cancelamento de pacote com aéreo, independente do tempo que anteceder a data da viagem, os valores percentuais de multas começam em 40% do valor do pacote total, podem sofrer alteração de acordo com a companhia aérea e data de embarque. 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.

7.3.3. No caso de grupos, ou qualquer venda com entrada menor que 35% do valor do pacote, é responsabilidade da agência de turismo intermediária pagar pelos custos de cancelamento em caso de inadimplência do contrato firmado.

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 Além das multas aplicadas do item 7.3 serão cobrados encargos financeiros pela transação através de cartão de crédito, cheque ou boleto.

7.6 É proibido a transferência de qualquer produto a outra pessoa. No caso de desistência da viagem o mesmo deve solicitar reembolso e seguir regra de cancelamento conforme citado item 7.3.

7.7 O reembolso será efetuado num prazo máximo de até 90 dias a partir da data solicitada por escrito a West Central.

7.8 No Show: caso o passageiro não compareça ao hotel na data reservada (no-show) ou abandone o hotel antes da data prevista, será aplicada multa de 100% ou uma multa que poderá variar entre o equivalente a 01 (uma) diária, de acordo com a política de cada estabelecimento, além de despesas operacionais. Para os circuitos/excursões, verifique a condição específica de cada programa.

## **8. RECOMENDAÇÕES FINAIS**

8.1 **Responsabilidades** sobre valores: nem a **West Central** 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.

8.2 **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.

8.3 **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.

8.4. Bagagem: De acordo com os critérios de cada Cia. aérea que, se está ou não incluso no ato da compra. Ver no bilhete a regra da bagagem. No caso de atraso de voo, 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.

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

**O passageiro e sua mandatária - agência de viagens – declaram conhecer as condições específicas relativas aos serviços adquiridos.**

Local: Data:

---

Assinatura Contratante

CPF:

---

Assinatura West Central

---

Assinatura agência intermediária

Responsável legal

CNPJ e carimbo: