

# CONTRATO DE AQUISIÇÃO DE VIAGENS



Atualizado em outubro de 2015.

Pacote Aéreo e Terrestre - FILE Nº \_\_\_\_\_

### Dados pessoais e comerciais do CLIENTE (Responsável pelo pagamento):

O(a) Sr(a). \_\_\_\_\_,  
portador(a) do RG nº \_\_\_\_\_, data de nascimento \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_, inscrito no CPF sob o  
nº \_\_\_\_\_, residente na \_\_\_\_\_,  
nº \_\_\_\_\_, complemento \_\_\_\_\_, bairro \_\_\_\_\_, cidade \_\_\_\_\_,  
Estado \_\_\_\_\_, CEP \_\_\_\_\_, telefone: \_\_\_\_-\_\_\_\_\_.

### Dados da OPERADORA:

NEW AGE VIAGENS E TURISMO LTDA., inscrita no CNPJ/MF n.º 57.949.422/0001-25 e Ministério do Turismo  
nº 26.003589.10.0001-6, empresa sediada nesta capital, na Avenida Angélica, n.º 2318 – 3º andar – São Paulo,  
CEP 01228-904, telefone (011) 3138-4888, de agora em diante denominada simplesmente NEW AGE;

### Dados da AGÊNCIA DE VIAGEM:

AGÊNCIA DE VIAGEM: \_\_\_\_\_,  
CNPJ: \_\_\_\_\_, sediada no endereço \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ que assina este contrato na condição de  
representante legal do CLIENTE, representando e assistindo, exclusivamente, aos interesses do seu representado/assistido,  
de agora em diante denominada simplesmente AGÊNCIA DE VIAGEM.

Por meio do presente contrato, solicito minha reserva, bem como dos passageiros adiante indicados, na programação de  
viagem denominada \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ com início no dia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ autorizando desde já a efetivar as reservas necessárias.

IMPORTANTE: O programa de viagem acima mencionado não inclui taxas adicionais de aeroportos, taxas de segurança, portos e fronteiras;  
despesas com vistos, vacinas e documentação; refeições não mencionadas, gorjetas, maleteiros e despesas de caráter pessoal tais como  
lavanderia, telefonemas, eventuais taxas locais (resort fee) e de hospedagem, etc., sendo estas de responsabilidade do passageiro.

	Nome Completo	CPF	Data de Nascimento
1	.....	.....	...../...../.....
2	.....	.....	...../...../.....
3	.....	.....	...../...../.....
4	.....	.....	...../...../.....
5	.....	.....	...../...../.....
6	.....	.....	...../...../.....

Seguro Viagem contratado com a NEW AGE: ( ) SIM ( ) NÃO. Qual: \_\_\_\_\_

## 1. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

A **NEW AGE** formulou este contrato à luz do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira das Operadoras de Turismo Braztoa.

## 2. RESPONSABILIDADE DA OPERADORA

- 2.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação, pela **NEW AGE** ao **CLIENTE**, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, tais como greves, feriados locais, distúrbios, quarentenas, guerras, passeatas; fenômenos naturais: terremotos, furacões, vulcões, enchentes, avalanches, modificações, atrasos e/ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e/ou meteorológicos, sobre os quais a Operadora não possui poder de previsão ou controle.
- 2.2. Por motivos técnico-operacionais, a **NEW AGE** reserva-se no direito de promover alterações que se fizerem necessárias em itinerários, hotéis, serviços, passeios, etc. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações a um dia a mais ou a menos da data original, informando o cliente sobre a alteração e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.
- 2.3. Circuitos / Excursões - Os circuitos confirmados pela **NEW AGE** estarão sujeitos a reconfirmação por parte do operador local, até 10 dias antes do início da viagem. Caso haja cancelamento da excursão por parte do operador local, a **NEW AGE** oferecerá um roteiro alternativo ou a devolução integral dos valores pagos referentes exclusivamente à parte terrestre. Todos os documentos de viagem fazem parte integrante da viagem, contêm informações importantes e complementares sobre a modalidade da viagem adquirida que deve merecer toda atenção por parte dos passageiros.
- 2.4. A **NEW AGE** não se responsabiliza pela qualidade de mercadorias compradas durante a viagem, ou pela sua entrega, caso necessitem ser despachadas para o Brasil, sendo assim, a operadora não se envolverá no processo alfandegário e no desembarço de mercadorias no Brasil.
- 2.5. A **AGÊNCIA DE VIAGEM** e a **NEW AGE** prestarão ao **CLIENTE** e aos demais passageiros todas as informações sobre as condições gerais e específicas deste contrato, bem assim as orientações necessárias à adequada utilização dos serviços turísticos contratados. Se e quando o **CLIENTE** for representado pela **AGÊNCIA DE VIAGEM**, esta assumirá, com exclusividade, a obrigação estabelecida nesta cláusula.

## 3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA TERRESTRE E MARÍTIMA

- 3.1. Em caso de solicitação de reserva de último momento, assim consideradas aquelas efetivas até 10 (dez) dias anteriores à data de saída da cidade de origem, o valor do depósito inicial será de, no mínimo, 30% do total do valor da viagem sendo também cobrada uma taxa de comunicação não reembolsável.
- 3.2. Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à **NEW AGE** o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 5 (cinco). Caso a aquisição de qualquer produto da **NEW AGE** 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 VIAGEM** inadimplente que lhes vendeu o produto, o ressarcimento por eventuais prejuízos sofridos, isentando, desde já, esta Operadora de qualquer responsabilidade, mesmo em caráter residual.
- 3.3. 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.
- 3.4. Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela **NEW AGE** em nome dele.
- 3.5. A apresentação para embarque em cruzeiros e trens: deverá seguir rigorosamente os horários indicados nos vouchers/bilhetes, sob pena de perder o transporte e os valores pagos.
- 3.6. Acomodações: a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check-in) inicia-se entre 14h e 16h e a saída (check-out) entre 10h e 12h. O apartamento duplo poderá ter camas separadas ou não. O apartamento triplo ou quádruplo poderá ser constituído de cama articulada ou sofá-cama, reduzindo o espaço interno dos apartamentos.
- 3.7. Regime de Alimentação: prevalece o mencionado no folheto promocional do produto adquirido, sendo que o café da manhã servido na maioria dos hotéis (quando incluído no programa), em geral, é do tipo continental (café, leite, chá, manteiga e torradas), salvo quando especificado de outra maneira.
- 3.8. Traslados e passeios: são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e são realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. É permitida uma mala média por passageiro, mais uma mala de mão. Caso haja mais bagagens, o passageiro fica sujeito a uma cobrança adicional por parte do trasladista ou aqui no Brasil caso seja avisado previamente. O trasladista permanece no aeroporto até 40 minutos após a hora prevista no roteiro de viagem, para o pouso da aeronave. Caso o passageiro tenha qualquer problema com imigração, localização de bagagem, atraso de voo ou de qualquer outra natureza, o serviço não será realizado e não haverá reembolso do mesmo.

- 3.9. Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do passageiro não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco dos passageiros. A Operadora não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deve apresentar, no ato, reclamação à cia. aérea. Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá o direito a transportar um volume de até 20 kg, além da bagagem de mão.
- 3.10. Responsabilidade sobre valores: a **NEW AGE** não se responsabiliza por roubo de documentos, objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses. As seguradoras no Brasil oferecem seguro de extravio definitivo de bagagem somente quando esta foi destinada a algum lugar através de transporte aéreo de/para o Brasil, portanto não oferecem seguro caso haja extravios em voos domésticos, em saguão de aeroportos, dentro de táxis ou traslados, hall de hotéis ou ainda no quarto de hotéis. A **NEW AGE** não aconselha levar itens de grande valor nas viagens e, caso necessário, é aconselhável levá-los na bagagem de mão. Caso opte por deixar valores no cofre do hotel, verifique a cobertura oferecida em caso de arrombamento do cofre. Recomenda-se contratar um seguro de viagem antes de iniciar a viagem. A **NEW AGE** ainda aconselha a nunca deixar malas fora do quarto, no corredor do hotel, mesmo quando uma operadora local solicitar tal procedimento. Caso a mala suma no corredor, nem o hotel, nem a operadora local e nem a **NEW AGE** assumem a responsabilidade por isto.
- 3.11. Opcionais: em nossos folhetos e site, indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nossos produtos, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização e qualidade dos mesmos.
- 3.12. *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.
- 3.13. Para os circuitos/excursões, verifique a condição específica de cada programa.

#### 4. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO (Somente válido para roteiros que incluem parte aérea).

- 4.1. A passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo firmado entre o passageiro e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro.
- 4.2. Bagagem: o transporte será feito de acordo com os critérios da cia. aérea. Consulte o limite de franquia de bagagem diretamente junto à cia. aérea.
- 4.3. No caso de atraso de voo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade é exclusiva da cia. aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.
- 4.4. A realização de escalas técnicas ficará a critério do comandante da aeronave.
- 4.5. O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da ANAC.
- 4.6. Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade: a) apresentar-se no aeroporto até 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque, em caso de voos internacionais; b) apresentar-se no aeroporto até 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque, em casos de voos nacionais; c) portar documentos válidos e exigidos para embarque e imigração.
- 4.7. O transportador não poderá retardar um voo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades de imigração ou policiais para fiscalização. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades específicas no item 6 (seis).
- 4.8. Bilhetes Aéreos: os bilhetes aéreos incluídos em nossos produtos referem-se a tarifas especiais reduzidas implicando em certas restrições (endosso/mudanças de rota/reembolsos, etc.). Uma vez emitidos estarão sujeitos às penalidades previstas nas regras tarifárias estabelecidas pelas cias aéreas e, em caso de reembolso, o mesmo somente será feito após o ressarcimento por parte da cia aérea.
- 4.9. Validade dos bilhetes aéreos: os bilhetes aéreos emitidos, após a utilização do primeiro trecho, terão validade máxima de 21 dias para América do Sul e de 30 a 35 dias para os demais destinos, de acordo com as regras específicas de cada companhia aérea. Consulte seu agente de viagem sobre as regras das companhias aéreas.

#### 5. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CANCELAMENTO

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

- 5.1. Paragrafo Único: 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, em razão de estipulação contratual dos prestadores de serviços, poderão ser aplicadas até em caso de cancelamento com mais de 30 dias de antecedência do início dos serviços.

- 5.2. Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito e as penalidades serão aplicadas segundo a antecedência com que forem comunicadas:
- até 46 dias antes do início da viagem: despesas de comunicação mais despesas de cancelamento de passagens aérea, ferroviária e marítima, caso já tenham sido emitidas;
  - de 45 a 30 dias do início da viagem: 20% (vinte por cento) do valor total da viagem contratada;
  - de 29 a 15 dias do início da viagem: 35% (trinta e cinco por cento) do valor total da viagem contratada;
  - de 14 a 8 dias antes do início da viagem: 50% (cinquenta por cento) do valor total da viagem contratada;
  - menos de 8 dias do início da viagem: 100% (cem por cento) do valor da viagem contratada, exceto valores recuperados do bilhete aéreo, se houverem.
- 5.3. Condições especiais de cancelamento para programas especiais, tais como: DISNEY, EUROPA PARA JOVEM, NATAL, RÉVEILLON, CARNAVAL, FERIADOS, FÉRIAS DE JANEIRO, FÉRIAS DE JULHO, GRUPO BRASILEIROS ENTRE AMIGOS, PROGRAMAS DE NEVE, PROGRAMAS PARA A CROÁCIA, TRANSCANTÁBRICO E EXPRESO DE LA ROBLA.
- até 61 dias antes do início da viagem: despesas de comunicação mais despesas de cancelamento de passagens aérea, ferroviária e marítima, caso já tenham sido emitidas;
  - de 60 a 31 dias do início da viagem: 35% do valor total da viagem contratada;
  - de 30 a 21 dias antes do início da viagem: 50% do valor total da viagem contratada;
  - menos de 21 dias do início da viagem: 100% do valor da viagem contratada, exceto valores recuperados do bilhete aéreo, se houverem.
- 5.4. Condições especiais de cancelamento para programas para ÁFRICA DO SUL:
- até 61 dias antes do início da viagem: despesas de comunicação mais despesas de cancelamento de passagens aérea, ferroviária e marítima, caso alguma destas já tenham sido emitidas;
  - de 60 a 46 dias do início da viagem: 15% do valor total da viagem contratada;
  - de 45 a 31 dias antes do início da viagem: 50% do valor total da viagem contratada;
  - menos de 31 dias do início da viagem: 100% do valor da viagem contratada, exceto valores recuperados do bilhete aéreo, se houverem.
- 5.5. Condições especiais de cancelamento para programas TUMLARE:
- até 45 dias antes do embarque: despesas de eventuais gastos de cancelamento de acordo com o fornecedor;
  - de 44 a 30 dias antes do embarque: 50% do valor total da viagem contratada;
  - de 29 a 15 dias antes do embarque: 80% do valor total da viagem contratada;
  - menos de 14 dias antes do embarque: 100% do valor da viagem contratada, independente de apresentação de atestado médico ou similar.
- 5.6. Condições especiais de cancelamento para Programas de Lapônia / Aurora Boreal:
- Multa de 25% da parte terrestre em caso de cancelamento, após efetuada a reserva, até 50 dias antes do embarque;
  - Multa de 100% da parte terrestre a menos de 49 dias do embarque.
- 5.7. Condições especiais de cancelamento para grandes eventos esportivos e feiras:
- As regras de cancelamento de reservas efetuadas em períodos de grandes eventos ou feiras serão informadas no ato da confirmação da reserva, não sendo aplicáveis as condições acima.

Para os pacotes que envolvem Cruzeiros considerar, além das penalidades citadas (itens 5.3, 5.4 e 5.5), as multas estabelecidas por cada companhia marítima. Consulte sempre as condições, se for o seu caso.

Ocorrendo desistência pelo passageiro, em qualquer fase ou etapa da viagem após seu início, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o passageiro.

**Nota Importante:** Passagens aéreas incluídas nos roteiros são emitidas em tarifas promocionais, sujeitas a restrições e poderão não ser reembolsáveis. Também não são reembolsáveis tickets de trem e transportes marítimos tais como ferries, hydrofoil, balsas entre outros.

## 6. DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PELA OPERADORA

- 6.1. A **NEW AGE** providenciará, após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem, comprometendo-se a entregar em tempo hábil para a realização da viagem.
- 6.2. Em casos de reserva de último momento, a **NEW AGE** se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no Aeroporto Internacional de São Paulo.
- 6.3. É responsabilidade do passageiro conferir o material antes de viajar e ler atentamente todos os documentos entregues, não sendo aceita alegação de desconhecimento.

## 7. DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

A documentação pessoal, vistos, vacinas, passaporte válido, etc. é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem e ficará sujeita às penalidades do item 5 do presente contrato.

**8. IMIGRAÇÃO**

Cada país apresenta critérios distintos para a entrada no país (vistos, vacinas, questionário feito localmente, etc.). A **NEW AGE** não possui nenhum vínculo com as autoridades federais de cada país, portanto não se responsabiliza por qualquer problema que o passageiro possa ter com as autoridades de imigração. Caso a imigração não autorize a entrada do passageiro no país, caracterizará cancelamento da viagem ficando o passageiro sujeito às penalidades descritas no item 5, supra citado.

**9. SEGUROS**

Verifique se na programação escolhida está incluso seguro de viagem. Caso não inclua, aconselhamos a contratação de um seguro de viagem. A assistência em viagem inclusa em alguns roteiros da **NEW AGE** são da modalidade plano básico. Consulte as condições gerais da seguradora em nosso site e veja todos os benefícios e regras para utilização. Consulte seu agente de viagem sobre planos de assistência em viagem com coberturas superiores.

A Comissão Europeia de Turismo (CET) informa que passageiros que viajam com destino aos países do Espaço Schengen deverão contratar seguro de assistência médica/hospitalar com cobertura mínima de 30.000 euros, ficando o passageiro exclusivamente responsável pela inobservância do disposto desta cláusula. Caso ainda não tenha adquirido, entre em contato com seu agente de viagem.

**10. RECLAMAÇÕES**

Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à **NEW AGE** 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.

**11. DA COMPREENSÃO DAS CONDIÇÕES DO PROGRAMA ESCOLHIDO**

O **CLIENTE** e sua mandatária, **AGÊNCIA DE VIAGENS**, declaram haver compreendido os termos das condições específicas relativas ao programa adquirido e com eles estarem de acordo tanto para ambos, quanto para os acompanhantes, razão pela qual firmam este instrumento.

Fica eleito o Foro Central da Capital do Estado de São Paulo, para dirimir eventuais dúvidas e obrigações decorrentes do contrato em questão.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Passageiro Responsável

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

\_\_\_\_\_  
Assinatura da Agência de Viagem Vendedora

CNPJ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
New Age Viagens e Turismo Ltda.

CNPJ: 57.949.422/0001-25