

## **Contrato de Aquisição de Programas de Viagens Nacionais e Internacionais**

Ao Sr (a) está adquirindo neste momento um produto da "PORTOFINO", nome fantasia da **HR TURISMO E PASSAGENS LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ nº 06.256.161/0001-27, com sede na Avenida Presidente Kennedy, nº 399, Cidade Nova I, na cidade de Indaiatuba - Estado de São Paulo - CEP: 13.334-170 registrada na EMBRATUR sob nº [26.003723.10.0001-5].

**O programa mencionado não inclui taxas 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, etc., sendo estas de responsabilidade do passageiro.**

### **1. Condições Gerais**

- 1.1.** A HR TURISMO E PASSAGENS LTDA.. formulou este contrato de acordo com as condições do Código de Defesa do Consumidor, da Deliberação Normativa da EMBRATUR nº 161/85 e conforme texto da Associação Brasileira de Operadoras de Turismo Braztoa / Cobrat.
- 1.2.** Como pagamento do programa de viagem, fica a Contratada, desde logo, autorizada pelo Contratante, a ceder o crédito decorrente da operação de parcelamento para instituições financeiras de sua confiança e escolha, as quais ficarão sub-rogadas plenamente no direito de receber, através de emissão de fichas de compensação, débito em conta corrente ou outro meio por esta determinada. A Contratada fica autorizada também a consultar diretamente à instituição financeira, responsável pela concessão do crédito, a cerca das pendências financeiras relativas a este contrato.

### **2. Condições Específicas da Viagem Internacional**

- 2.1.** A restrição ao ingresso ou permanência de V.Sas. 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 à soberania de cada Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais.
- 2.2.** A HR TURISMO E PASSAGENS LTDA., assim como qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência sobre tal decisão.

### **3. Condições Específicas da Operadora**

- 3.1.** A HR TURISMO E PASSAGENS LTDA.. atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, ficando na dependência de terceiros para a efetiva execução de tais serviços, declinando a sua

responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, levantes sociais, 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 Operadora não possui poder de previsão ou controle.

**3.2.** Por motivos técnico-operacionais, a HR TURISMO E PASSAGENS LTDA 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, a fim de garantir o transporte aéreo, limitando essas alterações há 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.

**3.3. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS** - São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados no programa.

**3.4. DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS** - Não estarão incluídas no preço do pacote, despesas como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos consulares, taxas de embarques (aeroportos ou portos), taxas governamentais cobradas no destino e taxas ambientais, taxa pró-turismo, ingressos de qualquer 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 ocorrer, serão suportadas pelo cliente.

**3.4.1.** Exceto se expressamente mencionado no voucher, passeio opcional não está incluso no preço contratado, não tendo a HR TURISMO E PASSAGENS LTDA qualquer responsabilidade quanto à sua contratação e execução.

#### **4. Condições Específicas da Reserva Terrestre**

**4.1.** Pagamento: o pagamento total deverá ser efetuado imediatamente após a confirmação dos serviços solicitados. A não complementação do pagamento permitirá à HR TURISMO E PASSAGENS LTDA o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo às cláusulas do item 6.

**4.2.** O passageiro, bem como sua mandatária, a agência de viagens, são responsáveis pela veracidade das informações enviadas à OPERADORA, assim como pela autenticidade das cópias de documentos enviadas às instituições financeiras, através da Operadora.

**4.3. DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE** - A impontualidade no pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, ensejará a

cobrança de juros legais, correção monetária por índices oficiais, despesas com cobranças, bem como honorários advocatícios e custas judiciais, quando a cobrança for em juízo.

**4.4.** O CONTRATANTE/PASSAGEIRO fica ciente de que, se houver inadimplência, a CONTRATADA poderá tomar providências para suspender/cancelar as reservas realizadas até que a situação seja regularizada, se a viagem não tiver iniciado, sujeitando-se às penalidades aplicadas pelos fornecedores.

**4.5.** Os preços poderão sofrer alterações sem prévio aviso decorrentes de variações cambiais e/ou resoluções governamentais que comprovadamente os altere.

**4.6.** Pedidos de Alteração: os pedidos de alteração implicarão na aplicação de penalidades ao passageiro, por força dos contratos firmados pela HR TURISMO E PASSAGENS LTDA em nome dele, conforme parágrafo 6 deste contrato.

**4.7.** Acomodação: a entrada nos apartamentos e/ou cabines (check in) inicia-se às 15 horas e a saída (check out) deverá ser feita até as 12 horas, podendo variar de acordo com cada hotel. O apartamento duplo pode ter camas separadas ou não. O apartamento triplo ou quádruplo pode ser constituído de cama dobrável, camas Queen ou king size, cama articulada ou sofá-cama (ou duas camas de casal). As configurações dos apartamentos variam de acordo com a disponibilidade dos fornecedores. No caso de haver a possibilidade, por qualquer motivo, de que a execução dos serviços contratados fique comprometida, poderá a HR TURISMO E PASSAGENS LTDA alterar o hotel previsto para outro de categoria similar ou superior ao contratado.

**4.8.** Regime de alimentação: prevalece o mencionado no descritivo do produto/serviço adquirido. A alimentação será fornecida de acordo com a modalidade de hospedagem contratada, constando no voucher a informação sobre quais refeições estão incluídas no preço do pacote (café-da-manhã; meia-pensão; pensão completa ou all inclusive).

**4.8.1.** Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer item especial na alimentação, deverá o CONTRATANTE/PASSAGEIRO consultar previamente a disponibilidade, bem como assumir os eventuais encargos extras junto ao hotel ou companhia aérea, se for caso.

**4.9.** Traslados e passeios: são serviços regulares de turismo, compartilhados com outros passageiros, e serão realizados em veículo de tamanho proporcional ao número de pessoas. O Contratante deverá comparecer para o início dos serviços no local e horário determinado. O transportador não poderá retardar o traslado para aguardar passageiros, porventura, retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização, por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem,

atraso de voo ou outra situação de qualquer natureza. Se o passageiro não fizer o passeio não terá reembolso.

**4.10. 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. de transporte. Recomenda-se fazer seguro das bagagens antes de iniciar a viagem. Em caso de problemas com a bagagem, a HR TURISMO E PASSAGENS LTDA não tem autonomia para intermediar as informações com os fornecedores, ficando assim, sobre a responsabilidade dos passageiros.

- (a) Aéreo - O CONTRATANTE/PASSAGEIRO está ciente e deverá observar as regras vigentes para transporte de bagagens que podem variar de acordo com cada empresa transportadora, não se responsabilizando a “PORTOFINO” por extravios e excessos ou inobservâncias praticadas pelo CONTRATANTE/PASSAGEIRO.
- (b) Terrestre - É permitido a cada passageiro portar uma mala pesando, no máximo, 20 (vinte) quilos para transporte no bagageiro e de um volume com peso máximo de 5 (cinco) quilos e de dimensões compatíveis com o espaço interno, localizado acima dos assentos dos ônibus, para bagagem de mão. É obrigação identificar as bagagens por etiquetas ou notas fiscais de compra, tanto as de “mão” como pelos volumes, no percurso do roteiro programado.
- (c) Recomenda-se que documentos, joias, valores, máquina fotográfica, filmadora, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob vigilância e responsabilidade exclusiva e direta do passageiro, se assim permitido pela companhia aérea.

**4.11. Responsabilidades sobre valores:** a HR TURISMO E PASSAGENS LTDA não se responsabiliza por roubo de documentos, por objetos de valores e pessoais durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel a existência de cofres para a guarda desses.

**4.12. Serviços Opcionais:** Nos descritivos dos produtos/serviços, indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão inclusos em nosso produto, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização, qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.

## **5. Condições Específicas do Transporte Aéreo**

**5.1.** O bilhete de passagem aéreo 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 de Aeronáutica.

**5.2.** Aéreo - A HR TURISMO E PASSAGENS LTDA somente intermedeia a contratação de transportadora que esteja autorizada pela Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC e pelo Ministério da Defesa, observadas as prerrogativas constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes dessas empresas transportadoras nos bilhetes de passagens, número de vôos, local de partida, escala e destino, os trechos a serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros informes de ordem técnica (classe, poltrona, categoria, código de reserva etc.).

**5.3.** Algumas alterações podem ocorrer nos vôos contratados, como mudança de companhias aéreas, horários, rotas e/ou conexões (tanto na ida quanto na volta), nos equipamentos, podendo passar de vôo regular para fretado, ou ainda, de vôo fretado para regular, inclusive nos aeroportos de origem e destino que poderão mudar para aeroportos alternativos. No caso de, por motivos técnicos, operacionais ou decorrentes das condições do tempo, o vôo não se iniciar, aplicar-se-ão as disposições legais pertinentes, descritas nos parágrafos seguintes.

**5.4.** Quando o vôo for fretado, não se recomenda ao turista a utilização desse serviço para realizar atividades comerciais, passeios ou visitas fora do roteiro da parte terrestre, pois as datas e horários, tanto da chegada quanto da partida, podem ser alterados.

**5.5.** Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, podendo ocorrer o traslado por outra forma de transporte. A “PORTOFINO”, na qualidade de intermediária, garante a contratação de empresa aérea para execução da programação turística ou parte dela, tendo a companhia aérea responsabilidade por seus atos. O CONTRATANTE/PASSAGEIRO está ciente de que a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de transporte, é da empresa transportadora.

**5.6.** O CONTRATANTE/PASSAGEIRO está ciente de que, de acordo com as normas técnicas da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC é considerado tolerável atraso de até 4 horas nos embarques. Se observado atraso superior, é facultada ao passageiro, mediante contato com a empresa de transporte contratada, a escolha de remanejamento e recolocação (endosso do bilhete) para outra empresa ou devolução do valor pago, correndo por conta exclusiva da empresa transportadora qualquer despesa proveniente de hospedagem, locomoção e alimentação.

**5.7.** Terrestre - A HR TURISMO E PASSAGENS LTDA somente intermedeia a contratação de empresas reconhecidas como prestadoras desse tipo de serviço, proprietária de ônibus categoria turismo, que serão utilizados em viagens rodoviárias, as quais deverão atender as boas condições de funcionamento e conservação, tudo devidamente garantido pelas respectivas empresas contratadas, e também dotados de equipamentos especiais que assegurem conforto.

**5.8.** No caso de atraso de vôo, acidentes, perda ou extravio de bagagem, fica previamente estabelecido que a responsabilidade seja exclusiva da Cia. aérea em questão e de acordo com as normas internacionais (Convenção de Varsóvia) e o Código Brasileiro de Aeronáutica.

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

**5.10.** O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes sem prévio aviso, desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC. .

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

- a) apresentar-se no aeroporto até 02 (duas) horas antes do horário previsto para embarque para vôos nacionais;
- b) apresentar-se no aeroporto até 03 (três) horas antes do horário previsto para embarque para vôos internacionais;
- c) reconfirmar diretamente na Cia. Aérea ou na PORTOFINO cada vôo subsequente com antecedência mínima de 72 horas da saída do vôo.

**5.12.** O transportador não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos por autoridades fiscais ou policiais para fiscalização ou por autoridades de imigração e alfândega ou outra situação de qualquer natureza. O não embarque caracterizará cancelamento da viagem e sofrerá as penalidades especificadas no item 6.

**5.13.** Conexões: passageiros que dependam de vôo de conexão devem realizá-la com intervalo mínimo de 03 (três) horas. Quando isso se der em aeroportos diferentes, o lapso de tempo deve ser de no mínimo 05(cinco) horas.

**6. SEGUROS** - Alguns destinos internacionais exigem que os passageiros contratem seguros previamente, como por exemplo, os países pertencentes ao Espaço Schengen. De acordo com a Comissão Européia de Turismo (CET) os viajantes provenientes da América do Sul necessitam comprovar a aquisição de um seguro/assistência de viagem com cobertura mínima de € 30.000 (trinta mil euros) para que possam adentrar em países que componham o Espaço Schengen. Esta informação constará das especificações contratuais e, portanto, deverá o Contratante adquirir a apólice de seguro correspondente. Esses serviços podem ser contratados pelo passageiro com a Contratada ou por outros meios que julgar adequado. Para viagens no Brasil a contratação de seguros ou cartões de assistência

de viagem é opcional os serviços poderão ser adquiridos ou não por intermédio da Contratada e, também, constarão, expressamente, das especificações contratuais. Cabe ao Contratante identificar e adquirir um seguro com a cobertura mais adequada as suas necessidades.

## **7. DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS – A**

Contratada efetuará, ao Contratante, o reembolso do valor devido, calculado sobre o total efetivamente recebido pela Contratada, excluindo-se o valor da comissão retida, que deverá ser tratado com o Agente de Viagem, bem como taxas administrativas e valores já pagos aos fornecedores. Na hipótese de cancelamento ou pedido de reembolso deste contrato, a qualquer tempo, o **Contratante** deverá fazer o pagamento da próxima parcela vincenda do contrato, independentemente da forma de pagamento, a partir da data da solicitação, para atender o prazo necessário dos procedimentos internos e das exigências das instituições financeiras.

**7.1.** Alterações e cancelamentos não poderão ser solicitados diretamente aos Hotéis e demais fornecedores da “PORTOFINO”, caracterizando a quebra de contrato e suas penalidades.

**7.2.** Em casos de pacotes pré-montados, na ocorrência de alguma das hipóteses mencionadas, serão deduzidas as seguintes despesas administrativas do valor total cobrado pelo pacote turístico, cujo prazo será contado da data do início da viagem, na seguinte proporção:

**7.2.1** - Com 30 (trinta) dias ou mais: 10% (dez por cento);

**7.2.2** - Com 29 (vinte e nove) até 11 (onze) dias: 15% (quinze por cento);

**7.2.3** - Com 10 dias ou menos: 20% (vinte por cento);

**7.2.4** - Com menos de 10 (dez) dias da data do início da viagem será aplicada ainda a despesa adicional administrativa de 20% (vinte por cento), bem como multas cobradas pelos fornecedores (transportadoras, receptivos, hotéis, restaurantes, e outros serviços), devidamente comprovadas, pois a Contratada é somente intermediária na contratação de serviços turísticos, dependendo de terceiros para sua efetiva execução.

**7.2.5.** Além das taxas e multas descritas acima, serão descontados, a título de despesas os valores já pagos aos fornecedores para garantia das reservas, devidamente comprovadas, pois a Contratada, conforme mencionado na cláusula anterior, é somente intermediária na contratação de serviços turísticos, ficando na posse transitória dos valores recebidos, porque depende de terceiros para a efetiva execução destes serviços, tais como transporte aéreo, marítimo e rodoviário, bem como hospedagens, receptivo, restaurantes, locação de veículos e outros serviços contratados.

**7.2.6.** No caso de fretamento aéreo ou bloqueio aéreo (block charter), devido às condições especiais de contratação entre a Contratada e as empresas transportadoras, não é permitido transferência de data ou reembolso de trechos não utilizados.

**7.2.7.** Quando o reembolso envolver devolução de alguma Companhia aérea, a Contratada, que é apenas intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, informa que somente poderá efetuar o reembolso, após a devida restituição da Companhia Aérea à Contratada, cujo prazo pode variar de 30 à 120 dias aproximadamente.

**7.3.** Ocorrendo desistência do viajante, em qualquer fase ou etapa da viagem após seu início, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer bonificação para o desistente.

**7.4.** Na hipótese de os serviços adquiridos (passagens aéreas, hospedagem, traslados, locação de veículos, passeios, etc.) não serem usufruídos, pelos motivos mencionados no item 02 (dois) deste contrato, a HR TURISMO E PASSAGENS LTDA não efetuará nenhuma indenização ou reembolsará qualquer valor.

**7.5.** Seguros: As regras de cancelamentos, desistências e/ou transferências de cada empresa de seguro são publicadas em suas próprias Condições Gerais constantes nos seus descritivos, à disposição na HR TURISMO E PASSAGENS LTDA e nos respectivos sites.

**7.6.** Locação de Carros: As regras de cancelamentos, desistências e/ou transferências de cada empresa de Locação de Carro são publicadas em suas próprias Condições Gerais constantes nos seus descritivos, à disposição na HR TURISMO E PASSAGENS LTDA e nos respectivos sites.

## **8. Documentos a serem entregues pela Operadora**

**8.1.** A HR TURISMO E PASSAGENS LTDA providenciará, imediatamente (até 10 dias antes do embarque da viagem) após o pagamento total, a emissão VOUCHERS E PASSAGENS AEREAS correspondentes a viagem (documentação de viagem), que poderão ser entregues por meio eletrônico ou impresso.

**8.2.** A documentação de viagem m para vôos fretados e “block charter” será entregue num prazo máximo de 48 horas antes do embarque, para os casos de vôos regulares, esta documentação será entregue com no máximo 07 dias que antecede a viagem.



**8.3.** Em casos de reserva de último momento, a HR TURISMO E PASSAGENS LTDA se reserva o direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto ou enviar através de arquivo eletrônico.

## **9. Documentação de responsabilidade do passageiro:**

**9.1.** O CONTRATANTE/PASSAGEIRO tem ciência de que deverá cumprir todas as indicações de horários que lhe forem informadas, responsabilizando-se por qualquer atraso e seus reflexos. Deverá apresentar-se para embarque portando seus documentos pessoais originais e com foto e em bom estado de conservação.

**9.2.** A apresentação do passageiro sem a documentação referida, ou estando esta ilegível e/ou rasurada implicará o não embarque. É de inteira e exclusiva responsabilidade do passageiro a perda do embarque, quer por não se apresentar dentro dos horários e locais indicados ou sem portar a documentação necessária para viagens a países signatários do MERCOSUL ou para os demais países, respondendo individualmente por conseqüências de qualquer ordem advindas do fato, inclusive quanto a encargos para eventual embarque em outro vôo, se possível e de seu interesse.

**9.3.** A documentação pessoal, vistos, vacinas, etc., é de total responsabilidade do passageiro. Assim, a impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 6.

## **9.4. Documentação de responsabilidade dos passageiros nas viagens internacionais:**

a) adultos: passaporte com validade mínima de 6 meses e vistos exigidos conforme cada programa.

b) menores: passaporte com validade mínima de 6 meses e vistos exigidos conforme cada país; se viajando desacompanhados ou somente com um dos progenitores, deverá portar, além dos documentos acima, autorização de viagem de acordo com a legislação vigente.

c) Viagens para: Argentina, Uruguai, Paraguai e Chile: Cédula de Identidade (RG) Original em bom estado para adultos e para menores (preferencialmente com no máximo 10 anos de expedição).

d) Estrangeiros: Passaporte válido e RNE original.

e) Observações:

I - Documentos Classistas (OAB, CRECI, CREA, MILITAR e outros) ou cópia não serão aceitos para embarque.

II - Vistos consulares: Alguns países exigem visto de entrada para brasileiros tais como: USA, Canadá, México, Egito, China, entre outros. Verifique os vistos e o tempo necessário para obtê-los, ou se preferir, consulte um despachante de sua confiança.

## **9.5. Documentação de responsabilidade dos passageiros nas viagens nacionais**

- São aceitos os seguintes documentos: carteira de identidade (RG) desde que a foto identifique claramente o passageiro (preferencialmente com no máximo 10 anos de expedição), identidades de classe (OAB, CRA, CREA, CRM, Militares etc.), RNE (no caso de estrangeiros), Carteira de Motorista (desde que com foto e no prazo de validade).

**9.5.1.** Para hospedagem de criança (até 11 anos) ou adolescente (12 a 17 anos), desacompanhado: deve estar AUTORIZADO expressamente a hospedar-se, pelos pais, tutor ou responsável, por escrito e com firma reconhecida em cartório (art.82, Lei nº 8.069/90).

**9.6. Para embarque em viagens nacionais e internacionais de criança (12 anos incompletos) e de adolescente (18 anos incompletos) é necessário que esteja acompanhado dos pais; ou, se acompanhado de um deles, deve portar autorização por escrito do outro, salvo se autorizado judicialmente pela Vara da Infância de Juventude. Na hipótese de estar desacompanhado, deverá portar autorização por escrito de ambos os pais. A AUTORIZAÇÃO referida neste item deve obrigatoriamente atender o que determina o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA (Lei nº 8.069/90), artigos 83 a 85, bem como a Resolução 74 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, de 28.04.2009, apresentada em duas vias, contendo foto (3x4 ou 5x7), prazo de validade e assinatura reconhecida por autenticidade em cartório.**

**9.7. Da documentação para estrangeiros** - Para cada nacionalidade são solicitados tipos diferentes de documentação. Recomenda-se que o passageiro consulte os consulados/embaixadas dos países a serem visitados para correta informação, e para verificar a necessidade de visto do País visitado.

**10. DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE** - Os anúncios e folhetos que contêm o preço de viagens completas ou de tarifas isoladas obedecem às normas legais de veiculação de publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas, e sujeitos à disponibilidade.

**10.1.** Os novos anúncios de pacotes podem conter preços alterados em relação aos pacotes contratados, não cabendo, porém, ao CONTRATANTE/PASSAGEIRO direito a qualquer restituição, nem à HR TURISMO E PASSAGENS LTDA. o direito de cobrar qualquer diferença em relação ao pacote adquirido.

## **11. Reclamações:**

**11.1.** Em caso de deficiência no serviço prestado (acomodação, transporte aéreo, traslados, guias e outros) a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador do serviço "in loco", com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à HR TURISMO E PASSAGENS LTDA juntamente com a reclamação.

**11.2.** Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará por escrito à HR TURISMO E PASSAGENS LTDA 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.

Ao participar da Programação “PORTOFINO”, o passageiro e sua mandatária, a agência de viagem, declaram conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente e assumem total responsabilidade sobre todas as informações.

Contrato nº (File): \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Cliente: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Via: HR TURISMO E PASSAGENS LTDA

Declaração do Cliente