



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

Revisão: 1

Data aprovação: 30/11//2023

**CONTRATO E CONDIÇÕES DE USO TERMOS & CONDIÇÕES GERAIS**  
ESTES SÃO OS TERMOS QUE DETERMINARÃO O NOSSO RELACIONAMENTO COMERCIAL

Pelo presente instrumento particular, de um lado:

**A. RG TOURS LTDA, ou VP, ou simplesmente Agência, neste Termo,** representada por seu único sócio, **Rodrigo Anderson Gurgel de Brito**, cpf 028.398.046-04. agência de viagens é a empresa intermediadora, entre o Cliente e o Fornecedor Final. É uma pessoa jurídica de direito privado com sede, em Belo Horizonte, à rua Espírito Santo, 1482, 3º andar, CEP 30.160.035, inscrita no CNPJ sob o n.º 12.900.120/0001-24 e devidamente registrada no CADASTUR do Ministério do Turismo, e do outro lado:

**B. Cliente(s) :** São os solicitantes dos nossos serviços, que podem ser a Pessoa Física (PF) ou proprietários / funcionários autorizados de pessoa jurídica, (PJ) solicitação, tais como, emails, mensagens de aplicativos, vouchers, DVC.

- 1) As solicitações de serviços poderão ocorrer via mensagens de aplicativos, via email, pessoalmente, via ligação telefônica, e deverão ser confirmadas para o início das tratativas comerciais.
- 2) As solicitações de serviços poderão ser realizadas pelo titular ou por seu cônjuge ou preposto
- 3) As alterações nos serviços poderão ser realizadas e enviadas por emails, mensagens de aplicativos e ou pessoalmente, via ligação telefônica, etc

**C. Papel da VP:** Intermediação remunerada na comercialização de passagens, passeios, viagens, excursões, nas modalidades aérea, aquaviária, ferroviária e conjugadas. Intermediação na realização de reserva de hospedagens. Venda de pacotes de viagens. Consultoria sobre montagem de pacotes de viagens ou de informações turísticas. Comercialização de seguro-viagem e outros serviços relacionados a viagens. Realização de serviços de reservas internacionais de restaurantes e ou compra de ingressos; solicitação de upgrades e solicitações especiais são taxados separadamente.



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

**D. Cliente(s)** : São os solicitantes dos serviços, tanto a PF ( pessoa física), e seus acompanhantes quanto PJ (pessoa jurídica), discriminados nos documentos, emails, vouchers, que serão trocados.

**E. Fornecedor Final** são: Cias Aéreas, Hotéis, Resorts, Locadoras de Veículos, Empresas de Transporte, Operadoras de turismo, consolidadoras, dentre outras, que por sua vez, são os responsáveis pela entrega do serviço ao Cliente.

- Responsabilidade da Cia Aérea: As cias aéreas são as responsáveis para a execução do serviço de transporte aéreo propriamente dito e são reguladas pela ANAC. A Anac tem as normas específicas sobre direitos e deveres dos passageiros a Resolução 400/2016 e a Resolução 280/12, referente a acessibilidade e necessidade especial

## **1. OBJETO**

1.1. O presente **TERMO** tem por objeto a prestação de serviços de intermediação de: **(a)** reserva e/ou alteração de passagens aéreas; **(b)** reserva e pagamento de hotéis, resorts, pousadas; **(c)** locação de veículos, **(d)** contratação de serviços de recepção, transferência e assistência em viagens, **(e)** montagem de pacotes de viagens, que podem ser organizados pela própria **VP** e/ou por Operadoras e ou terceiros; **(f)** Consultoria e curadoria turística e **(g)** outros serviços gerais de agência de viagens de acordo com a demanda da **CLIENTE** (doravante denominado simplesmente "**SERVIÇOS**").

- Consultoria: A consultoria é o nosso serviço profissional especializado de aconselhamento, orientação, informações técnicas sobre os destinos turísticos e sobre passagens aéreas e montagens de pacotes turísticos. Toda e qualquer informação técnica oriunda da equipe da VP compreende vários anos de capacitação, viagens, estudos, e de prática e é precificada e deve ser remunerada.

## **2. DOCUMENTOS APLICÁVEIS NA NEGOCIAÇÃO**

2.1. Os documentos a seguir listados, oriundos dos telefones ou meios de comunicação do(s) titular(es), assim como suas autorizações escritas, e expressas, inclusive por áudios, ou imagens indicativas de 'autorização' ou 'negação', fazem parte das tratativas comerciais e do encaminhamento, alteração ou efetivação de reservas, fechamento da negociação, e passam a integrar o presente **TERMO**, sendo que, em caso de eventual conflito, os termos e condições



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

dispostos no **TERMO** prevalecerão sobre os termos e condições dispostas nos referidos anexos:

- E-mails com cotações, orçamentos, autorizações, respostas dos clientes.
- Orçamentos via e-mail ou via aplicativo
- Autorizações de reservas / pagamentos
- Mensagens oriundas do(s) telefone(s) do(s) titular(es) com pedidos e autorizações para realização e pagamento de serviços ou alterações ou cancelamentos, assim como, textos, fotos, enviadas por aplicativos diversos ( wapp, instagram, msn, sms, threads, email, site VP);
- Contratos de Fornecedores finais de serviços e todas as suas cláusulas os serviços contratados
- Voucher dos fornecedores finais, e todas as suas cláusulas contratuais
- DVC – Demonstrativo de venda ao Cliente
- Faturas
- Notas Fiscais de prestação de serviços
- Cheques
- Notas promissórias etc.

### **3. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

3.1. A solicitação dos **SERVIÇOS** será feita pela **CLIENTE**, através de mensagens de aplicativos, sistema online, e-mail, telefone, pessoalmente etc.

3.2. A **VP** deverá fornecer e manter atualizadas as informações com nomes de seus prepostos e do consultor responsável pela venda, telefones e e-mails de contato para

3.3. atendimento de chamados emergenciais para assistência ao **CLIENTE** durante viagens intermediadas nos termos deste **CONTRATO**, nos serviços fechados com a **CONTRATADA**



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

3.4. A VP construirá a sua proposta de roteiro a partir do perfil, desejos e disponibilidade de investimento do Cliente. A VP enviará a propostas de roteiros, com opções e valores para que o cliente faça a sua escolha.

3.5. A assessoria da VP na construção do roteiro, ou informações sobre passagens aéreas é parte integrante dos serviços da VP e deverá ser remunerada, mesmo que o Cliente não adquira o pacote de viagens.

3.6. A VP, por solicitação do **CLIENTE**, poderá fazer serviços de reserva de restaurantes, como também compra de ingressos para shows, nacionais e internacionais, que serão cobrados em 10% do valor da tarifa

3.7. A **VP** será responsável pela atualização constante de informação ao **CLIENTE** das restrições de tarifas especiais e promocionais, ofertadas pelas companhias aéreas, hotéis, locadoras de veículos etc.

3.8. A VP poderá acionar órgãos de defesa do consumidor, ou a própria Justiça, assim como os canais de Ouvidoria, para defender os interesses do Cliente e ou os interesses da Agência.

#### **4. DAS OBRIGAÇÕES DA VP**

4.1. Observar e cumprir os procedimentos previamente acordados entre a **CLIENTE** e a **VP** para a execução dos **SERVIÇOS**.

4.2. Assessorar o **CLIENTE** na montagem do pacote ou roteiro de viagens, condizente com o perfil e disposição de investimento dos Titular e recomendar somente fornecedores com avaliações positivas nos sites de avaliação de alcance nacional e ou internacional

4.3. Esclarecer dúvidas, sobre as condições descritas nos vouchers e nas passagens aéreas, alertando sobre características das tarifas (se reembolsável, se promocional, ou não), dentre outras informações e orientações necessárias para realização da viagem.



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

4.4. Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações referentes ao **CLIENTE** e seus dependentes a que tiver acesso em decorrência deste **TERMO**, não as divulgando ou reproduzindo para qualquer finalidade que não seja para a reserva e execução dos **SERVIÇOS**, sem a prévia autorização por escrito da **CLIENTE**. Somente o fornecedor

a) A VP segue a LGPD (Lei geral de Proteção de Dados), e somente compartilha dados pessoais necessários para as reservas, e com os fornecedores envolvidos na viagem do Cliente. A equipe é devidamente treinada, e os dados são protegidos por senhas e lançados em sistema de gestão e nos portais específicos de cias aéreas, hotelaria e demais serviços autorizados pelos Clientes. A equipe da VP é treinada e reciclada para proteger os dados pessoais dos clientes. Manutenções preventivas, varreduras de vírus são feitas mensalmente no sistema e em todos os computadores da VP.

4.5. Fornecer ao **CLIENTE**, sempre que solicitado e em tempo hábil, informações claras e detalhadas referentes às viagens e reservas intermediadas na forma deste **TERMO**, bem como desenvolvimento dos **SERVIÇOS**.

4.6. Informar ao **CLIENTE** eventuais alterações ou cancelamento de voos, reservas e demais serviços de viagem realizados por parte da Cia Aérea ou da Infraero, auxiliando a **CLIENTE** na acomodação

4.7. Informar ao **CLIENTE** sobre as necessidades de vistos, vacinas e outros protocolos sanitários para providências dos viajantes;

4.8. Efetivar as reservas de aéreos e terrestres e enviar o comprovante de quitação, após o pagamento realizado pelo **CLIENTE**

## **5. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE E DE SEUS PASSAGEIROS**

5.1. Pagar pontualmente à **VP** pelos **SERVIÇOS** efetivamente prestados, bem como a remuneração e eventuais reembolsos de tarifas dos serviços de viagens contratados junto aos fornecedores, conforme condições acordadas.



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

5.2. Quitar todas as prestações conforme o acordado. Não bloquear pagamentos no cartão de crédito, pois os cancelamentos poderão trazer prejuízos a realização da viagem. Informar a VP qualquer anomalia em sua fatura de cartão referente aos pagamentos da viagem. Os pagamentos poderão ser feitos diretamente ao fornecedor, tais com as consolidadoras, aéreas, hotelaria, cujo nome virá na fatura. Não se deve proceder a chargebacks (contestações) de pagamentos da viagem sem antes consultar a VP.

a) Na hipótese de impontualidade pela **CLIENTE** no pagamento das obrigações advindas do presente instrumento, ao valor principal da fatura serão acrescidos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, além de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor em atraso, e correção monetária pelo IGP-M da FGV, ou índice que vier a substituí-lo.

5.3. O Cliente e seus viajantes devem ler, conhecer, assim como respeitar e cumprir as condições descritas nos vouchers e nas passagens aéreas, determinada pelas companhias aéreas, hotéis, locadoras de veículos, e demais fornecedores. Sempre que necessário, poderá solicitar esclarecimentos de possíveis dúvidas referentes as acomodações, ao voo e a prestação de serviço e aas condições estabelecidas pelos fornecedores finais.

5.4. Fazer o seguro de assistência de saúde para toda viagem internacional, e obrigatoriamente para os países que são exigidos. Não se recomenda se limitar ao seguro oferecido pela operadora de cartão de crédito, pois os valores de coberturas em caso de necessidades médicas são muito inferiores.

5.5. Cientificar a **VP** de toda e qualquer intercorrência, tais como acidentes ou doenças súbitas, que impeça algum dos passageiros a viajar. A **VP** prestará assistência ao Cliente juntos aos fornecedores, obedecendo a todas as regras e protocolos destas empresas e prestando orientações necessárias. Documentos comprobatórios serão requisitados

5.6. Acionar o Seguro viagem, caso o Cliente, ou algum de seus paxes sejam acometidos por alguma moléstia durante a viagem e caso tenham contratado. Ressaltando que recomendamos o seguro-viagem para todo as viagens.



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

5.7. Providenciar toda a documentação pessoal necessária para a viagem, tais como, passaporte, vacinas, vistos, autorizações para menores etc., que não poderão conter rasuras, o nome e sobrenome deverão estar atualizados, e não poderão estar com a data da validade vencida.

5.8. Fornecer à **VP** todas as informações e procedimentos necessários à execução dos **SERVIÇOS**, assim como necessidades especiais de algum dos passageiros para o voo ou para a hospedagem.

5.9. Fazer o check-in e o checkout, em todos os serviços contratados, dentro dos prazos e horários determinados pelos fornecedores de serviços, sejam eles, aéreos ou terrestres.

## **6. DOS CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS**

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

6.2. O cancelamento, ou alteração de data, deverá ser solicitado à **VP** por escrito (e-mail) e ser devidamente assinado pela **Cliente** ou **enviado através de seu e-mail pessoal**

6.3. Na hipótese de não utilização dos **SERVIÇOS** já aprovados tendo sido as respectivas compras ou reservas já concluídas, como por exemplo: passagem aérea, hospedagem, aluguel de carro e outros, a **CLIENTE** deverá solicitar à **VP** seu reembolso, que seguirá as normas tarifárias e prazos estabelecidos pelos respectivos fornecedores dos serviços. O **CLIENTE** declara-se ciente de que há determinadas emissões ou reservas de serviços de viagem que não admitem reembolso pelos fornecedores, por razões diversas, como: tarifas, no-show, antecipação da reserva etc., os quais serão previamente informados pela **VP** quando da apresentação do orçamento para aprovação da **CLIENTE**. A Desistência dos serviços é admitida, e seguirá as normas legais, e das Cias Aéreas e dos fornecedores em geral.

6.4. O reembolso dos serviços de viagem contratados emitidos através de cartões de crédito ocorrerá em crédito nas faturas emitidas pelas Administradoras dos cartões, de acordo com os prazos, normas e procedimentos estabelecidos pelos fornecedores.



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

Na hipótese de cancelamento dos **SERVIÇOS** já concluídos de acordo com a aprovação do **CLIENTE**, haverá cobrança de taxa administrativa da **VP**

6.5. A alteração de datas, com utilização do crédito dos serviços de viagem emitidos na data anterior, seguirá as normas tarifárias e prazos estabelecidos pelos respectivos fornecedores . O **CLIENTE** declara-se ciente de que há determinadas emissões ou reservas de serviços de viagens que não admitem alteração pelos fornecedores, por razões diversas, tais como: tarifas, no-show, antecipação da reserva, etc., os quais serão expressamente informados pela **VP** quando da apresentação do orçamento para aprovação da **CLIENTE**.

#### **7. INFORMAÇÕES IMPORTANTES QUE DEVEM SER CUMPRIDA(S) PELOS PASSAGEIRO(S):**

- 7.1. Realizar o check-in é uma responsabilidade dos passageiros, função que eventualmente, poderá ser feito pela VP, após solicitação e autorização dos titulares.
- 7.2. Documentos pessoais não devem estar com a validade vencida, e nem rasurados, pois podem ser barrados no aeroporto e por órgãos de fiscalização;
- 7.3. Despesas de bebidas, ou outros gêneros, ou ainda despesas decorrentes de algum prejuízo por ventura causado, pelo Cliente ou por algum de seus acompanhantes, no local da hospedagem, deverão ser acertados junto a gerência no próprio local
- 7.4. Clientes e os passageiros devem ficar atentos com seus pertences pessoais não expondo objetos, celulares, carteira, em locais públicos, para se evitar furtos e outros inconvenientes.
- 7.5. Os Valores de passagens poderão sofrer alterações sem prévio aviso, e somente poderão ser garantidos com a emissão das passagens aéreas. Após a emissão do bilhete, todo pedido de alteração e cancelamento é sujeito a cobrança de multa, diferença de tarifa e taxas por parte da Cia Aérea.
- 7.6. **Passagens aéreas são intransferíveis** e para passagens adquiridas em campanhas promocionais não existe qualquer possibilidade de reembolso por parte das Cias Aéreas.
  - **Assentos:** marcação antecipada é sujeita a cobrança de taxas por parte da Cia. aérea (classe econômica ou executiva).
- 7.7. Os passageiros devem chegar no aeroporto com 2 horas de antecedência para voos nacionais e com 3 horas de antecedência para voos internacionais. É recomendado pesquisar condições de tráfego até o aeropórt, no dia da viagem, pra se antecipar a engarrafamentos e atrasos.



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

- 7.8. Eventualmente, no aeroporto, poderá ocorrer mudança de portão de embarque, de aeronave, ou dos horários, inclusive, mesmo estando o passageiro na área de embarque ou já dentro da aeronave. Poderá, inclusive, ocorrer mudança até no aeroporto de desembarque, por motivos e questões das Cias aéreas ou da Infraero.
- a) Os Clientes deverão ficar atentos aos monitores que mostram todos os nºs dos voos e o nome da Cia Aérea, assim como o número do portão (gate) de embarque
- 7.9. Eventualmente poderá ocorrer atraso, cancelamento ou alteração na data e ou no horário de voos, por parte da Cia Aérea ou da Infraero, ou por overbooking (lotação na aeronave), e isto pode ocorrer, inclusive no momento do voo anteriormente programado.
- 7.10. Caso os Clientes percam o seu voo, é importante avisar de imediato a VP.
- Alerta: em vários voos internacionais, as Cias Aéreas impõem penalidades no voo de retorno, ou no voo de conexão, para as ausências não justificadas.
- 7.11. **HOSPEDAGEM:** Conferir e cumprir os horários de checkin e checkout, levando em consideração os horários do destino da viagem. Quaisquer necessidades especiais para a acomodação, sejam elas relacionadas a moveis, ao sistema de ar-condicionado, ou quaisquer outras necessidades, devem ser
- 7.12. Cada companhia aérea tem suas próprias regras em relação ao tamanho aceitável de **bagagem despachada** assim como nas taxas de bagagem e devem ser verificadas com o consultor e nos documentos de viagem.
- 7.13. A Bagagem de mão deve seguir as dimensões máximas determinadas pela Anac. Não se deve levar armas, vidros, objetos cortantes, etc, em quaisquer das bagagens.
- 7.14. **Bagagens despachadas:** A VP orienta que o Cliente fotografe e filme a bagagem e a etiqueta, no momento de ser despachada.
- 7.15. Em caso **de bagagens extraviadas ou danificadas**, deve-se procurar o balcão da cia aérea, ainda no aeroporto, preencher o formulário chamado P.I.R e acionar o seguro de viagem, caso tenha contratado. Não se pode sair do aeroporto sem fazer o registro deste formulário.
- 7.16. É recomendado que o(s) passageiro(s) baixem o aplicativo da(s) Cia(s) Aérea(s), pois as notificações de alterações que ela processar nos voos, sejam elas, de data, de horário ou portão de embarque. São enviados com mais rapidez neste aplicativo, cujas mensagens devem abertas e lidas.



VIAGENS  
PERSONALIZADAS

- 8 Em caso de acidentes ou doenças súbitas que impossibilitem a viagem, será de responsabilidade do passageiro ou de algum familiar, informar imediatamente a VP:
- A Vp acionará os fornecedores envolvidos e seguirá todos os protocolos das contratadas. Alterações nas reservas, poderão gerar penalidades por parte das contratadas, sejam elas Cia Aérea, Hotelaria e Serviços de Transporte ( Transfer, Locação de carros, Bilhetes de trem, etc)
  - O passageiro estará amparado pela VP em todos os serviços contratados através dela, devendo acionar a VP. Em caso de serviços não contratados pela nossa agência, será de responsabilidade pessoal do passageiro, ou de seus familiares estes trâmites nas empresas.
  - Em caso de doenças ou acidentes no período da viagem, os passageiros deverão acionar a seguradora contratada
- 9 O Cliente tem assegurado o direito ao arrependimento, porém, nos casos de tarifas aéreas e de hotelarias, seguirão as regras tarifárias específicas de cada fornecedor, que são previamente informadas pelo Consultor.
- 10 Referencias utilizadas para compor este Termo:
- Código de Defesa do Consumidor
  - Cartilha Agência de Viagem da ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil, disponível no site: gov.br / anac
  - <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/direitos-do-consumidor-turista-que-voce-precisa-conhecer> - consulta realizada em 30.11.2023

**Assinatura(s)** : Digital - ou Física – ou através dos consentimentos do(s) titular(es) nas tratativas comerciais.

RG Tours Eirelli

Cnpj. 12.900.120/0001-24

Cliente(s): Nome(s) nos DVC – Demonstrativo de Venda ao Cliente

CPF : Conforme DVC