

1. DAS PARTES

CLIENTE: O(a) Sr(a). _____ portador(a) do RG, _____ inscrito no CPF/MF sob o nº _____ residente e domiciliado na _____ (Endereço, Cidade, Estado, CEP), telefone: _____, celular: _____, de agora em diante denominado CLIENTE;

DJ OPERADORA DE TURISMO LTDA, inscrita no CNPJ/MF n.º 43.787.110/0001-58 e Ministério do Turismo nº 43.787.110/0001-58, empresa sediada, na Av. Bias Fortes, n.º 382 – 7º andar – Lourdes Belo Horizonte, Cep: 30170-011, telefone (031) 2522-8282, de agora em diante denominada simplesmente DJ Operadora;

AGÊNCIA DE VIAGEM: _____, CNPJ _____, sediada _____

_____ (Endereço, Cidade, Estado, CEP) 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.

- 1.1. O presente Contrato de Prestação de Serviços (“Contrato”) tem por objeto descrever os produtos e serviços adquiridos pelo CLIENTE junto à DJ.
- 1.2. O presente Contrato é parte integrante das Condições Gerais para Aquisição de Roteiros, sob o número de reserva (file) _____, o qual o CLIENTE declara ter recebido e concordado, bem como declara ter conferido todos os dados do Roteiro, como, mas não se limitando a: nome completo conforme o documento de identidade que será utilizado para o embarque, data e local de embarque e de retorno, horários e trechos, de acordo com a descrição do voucher. Necessidade de cartões de crédito para garantia nos serviços de locação de veículo, cruzeiros e hotéis. Necessidade de pagamento da taxa resort diretamente no hotel. Ciência que, caso sejam necessárias quaisquer alterações nos Roteiros, haverá variações de prazos e percentuais conforme a reserva.
- 1.3. Caso sejam necessárias quaisquer alterações nos Roteiros, estes estarão sujeitos a: multas, taxas de remarcação e/ou diferença de tarifa ou reembolso, conforme regras aplicáveis dos FORNECEDORES.
- 1.4. No caso de cancelamento parcial/total do Roteiro, qualquer que seja o motivo, mesmo que justificado, a DJ cobrará o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do produto e/ou serviço cancelado, a título de taxa administrativa somados a multa cobrada pela companhia aérea e eventuais penalidades dos outros FORNECEDORES como hotel, receptivo, fornecedores de ingressos, circuito, locação de veículo, e demais serviços adquiridos.
- 1.5. No caso de reembolso, total ou parcial, o mesmo será realizado no prazo de até 60 (sessenta) dias. Para demais informações sobre reembolso deverá ser consultada a cláusula 5.3 do presente instrumento: Condições Gerais para Aquisição de Roteiros
- 1.6. Pelos serviços prestados pelas partes, por solicitação do CLIENTE, este pagará o valor de R\$, _____ (_____), da seguinte forma: () Cartão de Crédito ou () à vista referente a reserva nº: _____.
- 1.7. Em caso de Tarifas Não Reembolsáveis – Estou ciente de que meu pacote possui tarifas não reembolsáveis referente aos seguintes serviços: _____ e que, devido a condições especiais de reserva oferecidas pelos fornecedores, após sua emissão, não permitem reembolso, alteração de nome e datas. Do mesmo modo, o valor da reserva não poderá ser utilizado como crédito para uma nova reserva neste e/ou em outros hotéis.

DATA

CLIENTE

DJ OPERADORA

CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE ROTEIROS

2. DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de turismo, pela AGÊNCIA DE VIAGEM ao CLIENTE, consistentes: (i) na aquisição de programas de viagens, (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, sendo de conhecimento das partes que a atuação da DJ se restringe à disponibilização de uma plataforma online para que a AGÊNCIA DE VIAGEM emita os bilhetes e pacotes objeto do presente contrato:

3. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS CONTRATADOS

A AGÊNCIA DE VIAGEM, responsável pelo atendimento ao consumidor, prestará ao CLIENTE todas as informações sobre as condições gerais e específicas deste contrato, bem assim as orientações necessárias à adequada utilização dos serviços turísticos contratados.

4. DO PREÇO

- 4.1** O CLIENTE declara estar ciente de que o seu financiamento estará sob análise, sujeito ou não à aprovação.
- 4.2** Fica a DJ autorizada pelo CLIENTE a ceder o crédito decorrente da operação de parcelamento para a empresa que melhor lhe convier, a qual ficará sub-rogada no direito de receber, através de emissão de fichas de compensação, débito em conta corrente ou outro meio por estas determinado.
- 4.3** O CLIENTE tem conhecimento, e desde já autoriza, que a DJ, a seu exclusivo critério, efetive pagamento ao(s) fornecedor(es) de serviço(s) internacional(is) contratado(s) no item 3., em seu nome e/ou de seus acompanhantes, através de transferência de recursos e/ou emissão de cartão de débito internacional, utilizado exclusivamente para esta finalidade.
- 4.4** Em caso de pagamento parcelado, o não pagamento de qualquer das parcelas do preço, implicará na cobrança do valor total devido, com o vencimento antecipado das parcelas vincendas, corrigido monetariamente pelo IGP-M, acrescido de juros moratórios de 2% ao mês, "pro rata die", e multa moratória de 2% do valor do débito em aberto.
- 4.5** A AGÊNCIA DE VIAGEM efetua a intermediação dos serviços, recebendo o preço de agenciamento para tanto. Este preço de agenciamento está incluso no valor mencionado no item 1.6., sendo que será de responsabilidade da AGÊNCIA DE VIAGEM emitir a competente nota fiscal referente a este valor ao CLIENTE.

QUADRO 2 – CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

5. DO CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO / TRANSFERÊNCIA DOS SERVIÇOS – PELO CLIENTE

- 5.1** Entende-se por cancelamento a desistência parcial ou total da viagem e/ou dos serviços contratados, bem como as alterações de datas de embarque, de entrada e/ou saída e retorno.

- 5.2 O cancelamento deve ser solicitado, por escrito e devidamente assinado, pelo CLIENTE, sendo que seu aceite ou não estará sujeito às condições estabelecidas neste contrato e às normas aplicadas pelos fornecedores de serviços e produtos e instituições financeiras envolvidas.
- 5.3 No caso de cancelamento parcial/total do Roteiro, qualquer que seja o motivo, mesmo que justificado, a DJ cobrará o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do produto e/ou cancelado, a título de taxa administrativa somados a multa cobrada pela cia aérea e eventuais penalidades dos outros FORNECEDORES como hotel, receptivo, fornecedores de ingressos, circuitos, locação de veículos e demais serviços adquiridos.
- 5.4 Independentemente do tempo que anteceder a data da viagem, o cancelamento da passagem aérea estará sujeito aos descontos efetuados pelas cias aéreas e o reembolso será efetuado de acordo com o prazo estabelecido pelas referidas empresas, tenha a viagem sido iniciada ou não.
- 5.5 O CLIENTE declara ter conhecimento de que a contratação a que se refere o presente diz respeito à intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores, não possuindo as contratadas poder de ingerência no que diz respeito à regras tarifárias das Cias. Aéreas, redes hoteleiras ou demais prestadores de serviços escolhidos pelo CLIENTE.
- 5.6 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.
- 5.7 No caso de cancelamento após o início da viagem, a DJ devolverá, após aplicação das penalidades previstas na cláusula 5.3., somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos na contratação.
- 5.8 Configura cancelamento a transferência pelo CLIENTE dos seus direitos a outras pessoas.
- 5.9 Havendo cancelamento do pacote, ficará a cargo da AGÊNCIA DE VIAGEM devolver ou não o preço de agenciamento mencionado no item 4.6., não sendo de responsabilidade da DJ efetuar o reembolso deste valor.
- 5.10 Após o cálculo das penalidades/multas previstas na cláusula 5.3., existindo saldo, o mesmo será devolvido ao CLIENTE através de estorno do cartão de crédito ou mediante depósito em conta corrente, no prazo de até 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 pedido de cancelamento.
- 5.11 No caso de não pagamento de qualquer das parcelas do preço pelo CLIENTE, na data de seu vencimento, o cliente fica ciente de que os serviços contratados poderão ser cancelados, inclusive bilhetes aéreos, sendo, nessa hipótese, aplicadas as penalidades previstas na cláusula 5.3.

QUADRO 2 – CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

6. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

- 6.1 A atividade empresarial das CONTRATADAS é a de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, genericamente, no Decreto 7.381/10 e nas cláusulas acima. Para tanto, relaciona os prestadores de serviços, legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequem às necessidades e

condições financeiras do CLIENTE, que efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

- 6.2 As CONTRATADAS 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 serviço, pois entre eles e a DJ não se estabelece qualquer relação de solidariedade ou subsidiariedade.

7. DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- 7.1 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 comercial. Todavia, para a adequada prestação dos serviços contratados o CLIENTE deverá observar, além das regras antes estabelecidas, as obrigações a seguir dispostas e que são comuns aos serviços de turismo contratados.
- 7.2 Horários: O CLIENTE, para adequada prestação dos serviços contratados (meios de hospedagem, /transporte/passeios), deverá observar e seguir os horários definidos nos informativos de viagem. Tem-se como de regra que o CLIENTE, nos voos domésticos, deverá 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.
- 7.3 Bagagem: a bagagem e demais itens pessoais do CLIENTE não são objetos desse contrato, sendo que estes viajam por conta e risco do CLIENTE. A DJ 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. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o CLIENTE deve apresentar, no ato, reclamação ao meio de transporte responsável.
- 7.4 Em toda e qualquer viagem, por qualquer dos diferentes meios de transporte, o CLIENTE terá direito a transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, como bagagem de mão. O CLIENTE que porventura fique com alguma dúvida, deverá consultar a contratada, previamente e por escrito, através do e-mail operacao.bhz@frontur.com.br, sobre os volumes de peso que poderá transportar e se declara ciente de que quando exceder os limites estabelecidos pelo prestador de serviço deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras, em geral, as transportadoras nos voos e nacionais/internacionais permitem ao passageiro o transporte de bagagem com peso até 23 kg conforme regra tarifaria.

- 7.5 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, sob sua vigilância, bem como devidamente declarados.
- 7.6 Entre os serviços contratados não se inclui o carregamento de malas, exceto se expressa e previamente convencionado.
- 7.7 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 dê de forma justificada, como nas hipóteses de retenção por autoridades de imigração e alfândega, localização de bagagem, atraso de voo ou de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será realizado e não haverá qualquer reembolso do mesmo.
- 7.8 Os guias dos passeios realizados no exterior são locais e, portanto, podem ter costumes diferentes dos brasileiros. Outrossim, falam o idioma do local de destino e, em geral, têm conhecimentos em inglês e/ou espanhol. Caso tenha dificuldade no idioma do local de destino, o CLIENTE deve informar antecipadamente as empresas CONTRATADAS.
- 7.9 Serviços Opcionais. É comum a indicação de passeios, atividades opcionais durante o atendimento ao CLIENTE, que deve contratá-los diretamente com a empresa prestadora dos referidos serviços no local de destino, não sendo da responsabilidade da DJ a operacionalização e qualidade dos mesmos,
- 7.10 As acomodações utilizadas na prestação dos serviços são, em regra, de categoria standard (básica). Qualquer acomodação diferenciada deverá ser previamente solicitada e deverá constar das especificações contratuais. Caso haja modificação das acomodações por iniciativa do CLIENTE, durante a viagem, este deverá assumir as despesas decorrentes, não sendo as mesmas reembolsáveis.
- 7.11 O CLIENTE deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída nos apartamentos e/ou cabines (checo in/checo out), relacionados nas especificações contratuais. A verificação das especificações contratuais é obrigação do CLIENTE, pois os horários de entrada e saída de apartamentos e cabines sofrem alterações em viagens nacionais e internacionais e em razão dos diferentes serviços existentes. Como regra geral, os prestadores de serviços permitem a entrada dos CLIENTES nos apartamentos e cabines a partir das 15 horas (checo in) e a saída (checo out) deve ser feita até as 12 horas. Estes horários deverão ser respeitados, independente do horário de chegada ou saída de voos, barcos ou do horário de traslado, quando este serviço for contratado. A ocupação do apartamento antes ou depois destes horários acarretará a cobrança de uma diária extra por parte dos meios de hospedagens, diretamente ao CLIENTE, e que não será, de nenhuma forma, restituída pela DJ.
- 7.12 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 quádruplo poderá ser constituído de cama dobrável, articulada ou sofá-cama, camas quem ou king size. Caso o CLIENTE queira acomodação específica, deverá previamente

consultar preço e requerer reserva especial e, se disponível, será contratado e constará no presente instrumento.

- 7.13** Pernoites adicionais, ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, serão suportados diretamente pelas companhias áreas na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica.
- 7.14** Responsabilidades sobre valores: nem a DJ 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.
- 7.15** 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 6 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 do CLIENTE, não tendo a DJ qualquer 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 às penalidades previstas na cláusula 5.3. acima – Quadro 1.
- 7.16** O CLIENTE deverá obter todas as informações acerca da documentação necessária para sua viagem junto a sua Agência de Viagem, perante a Infraero, ANAC e/ou Polícia Federal e nas embaixadas dos países a serem visitados.
- 7.17** Da Alimentação. A alimentação será fornecida de acordo com o serviço solicitado. Os serviços podem incluir a oferta de café da manhã, que em regra é servido em uma área específica e em horários previamente estabelecidos. Pode-se, também, contratar o serviço denominado de meia pensão, significa que o CLIENTE além do café da manhã, receberá outra refeição (almoço ou jantar). Na modalidade pensão completa são disponibilizadas 3 (três) refeições, o café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ser servidas no próprio meio de hospedagem ou em outro estabelecimento previamente contratado. Na modalidade “tudo incluso”, estarão compreendidos no preço, todos os itens relacionados pelos estabelecimentos que adotem este sistema.
- 7.18** Nos casos de dieta alimentar diferenciada, o CLIENTE deverá informar e consultar previamente a DJ sobre a possibilidade de atendimento e, em regra, quando possível seu atendimento, implica no pagamento de taxa adicional.
- 7.19** 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 DJ 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 DJ e, também, constarão, expressamente, no presente instrumento. Cabe ao CLIENTE identificar e adquirir o programa de assistência de viagem com a cobertura mais adequada às suas necessidades.

8. DAS ESPECIFICIDADES DO TRANSPORTE AÉREO

- 8.1** O bilhete da passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o CLIENTE e a empresa de transporte, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, contidas no próprio bilhete e/ou fornecidas pela empresa aérea.
- 8.2** Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.
- 8.3** O CLIENTE será responsável por taxas decorrentes de alterações ou reembolsos de bilhetes emitidos pela DJ, que não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, pela reserva, emissão, alterações de qualquer espécie, em especial de nomes, datas de embarque e desembarque, cancelamento e reembolso, quando o bilhete aéreo não for por ela emitido.
- 8.4** 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 do CLIENTE adquirir novo bilhete para retorno.
- 8.5** A DJ 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 de voo; atender à questões técnico-operacionais, acatar limitações climáticas, decorrer de fechamento de aeroportos por segurança ou, ainda, por determinação do comandante da aeronave.
- 8.6** O transporte será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume limitado, especificado pela transportadora, sem pagamento de sobretaxas.
- 8.7** DOS VÔOS FRETADOS. Quando o deslocamento do CLIENTE se der por voo fretado, a desistência, prorrogação, transferência ou cancelamento do voo por parte do CLIENTE não haverá ré- aproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, ante a impossibilidade da DJ e/ou a prestadora de serviços recuperarem os valores pagos pelos trechos não utilizados. A DJ, expressamente, recomenda ao seu CLIENTE que não utilize esta modalidade de voo - fretado - nas viagens de negócio e/ou afins (audiências, exames, operações, conexões), quando necessitar respeitar horários certos e determinados, pois esta modalidade de transporte não permite a alteração de horário, de data de saída e chegada do voo e de Cia aérea.
- 8.8** As tarifas aéreas utilizadas como base de cálculo dos serviços com a intermediação da DJ não dão direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas.
- 8.9** A DJ não se responsabiliza pelos eventuais acidentes de consumo ou pela qualidade dos serviços prestados pelas companhias aéreas, posto que sua atividade empresarial se caracteriza, essencialmente, pela intermediação e não pela prestação do serviço, o que cabe às companhias aéreas. Desta forma, qualquer vício ou defeito na prestação do serviço deverá ser reclamado diretamente com esta.
- 8.10** 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: <https://www.gov.br/anac/pt-br>, o qual está disponível no site da DJ: fronturbhz.com.br.

9. DO CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – PELA DJ

- 9.1. Por motivos técnico-operacionais, poderá ocorrer, sempre que necessário, 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 a 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.
- 9.2. Também poderão provocar o cancelamento dos serviços contratados, em qualquer fase ou etapa, a ocorrência de caso fortuito e ou força maior, assim definidos no § 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; acidentes 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 à DJ neste caso, restituir os valores efetivamente pagos, na época, sem acréscimo de multa, juros e/ou correção monetária.
- 9.3. 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 DJ, no primeiro destino hábil, o auxiliará para a obtenção da passagem para sua volta. Despesas adicionais serão de inteira responsabilidade do CLIENTE.
- 9.4. DO CANCELAMENTO/ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – POR ATO DE AUTORIDADE ESTATAL. 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 à soberania de cada Estado, reconhecido pela comunidade e normas internacionais. A DJ ou qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência sobre tal decisão

10. DOCUMENTOS DE VIAGEM ENTREGUES PELA DJ

- 10.1. A DJ providenciará, no prazo de 72 horas úteis após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem.
- 10.2. 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.
- 10.3. Em casos de reserva de último momento, a DJ se reserva ao direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de embarque.

11. RESTITUIÇÕES

- 11.1. 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.

- 11.2. Em casos de impossibilidade de entrada no país de destino por qualquer que seja o motivo alegado pela imigração local, não serão em hipótese alguma responsabilidades da DJ, 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.
- 11.3. Uma vez retido na imigração e obrigado a retornar, não se aplicam direitos de reembolso sobre a passagem aérea, uma vez que a mesma terá sido utilizada no todo ou em parte.

12. RECLAMAÇÕES

- 12.1. Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o CLIENTE as encaminhará por escrito à DJ 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.
- 12.2. Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela DJ, a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador do serviço local, com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à DJ, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar o CLIENTE na obtenção de eventual indenização das perdas e danos.

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

- 13.1. O CLIENTE que necessitar de ajuda para se locomover ou de ajuda constante para qualquer necessidade ou dieta/alimentação especial ou, ainda, na hipótese da viagem estar sendo realizada por motivos de saúde ou sendo ele portador de alguma doença grave ou que necessite atenção especial, portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar ou, ainda, na hipótese de gravidez deve declarar sua condição à DJ, no ato da solicitação da reserva, de forma a possibilitar a DJ a aquisição de serviços que melhor atendam às suas necessidades.
- 13.2. O CLIENTE autoriza a DJ 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.

14. FORO

- 14.1. Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, as partes elegem o Foro da Comarca de Belo Horizonte MG, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

15. DAS LIMITAÇÕES DE DIREITO

- 15.1. Todas as cláusulas que possam implicar qualquer limitação aos direitos do CLIENTE, encontram-se em respeito ao artigo 54, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, escritas de forma clara e destacada e foram previamente lidas, entendidas, aceitas e assinadas pelo CLIENTE.

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 à DJ, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato.

Local/Data: _____ de _____ /20__.

DJ OPERADORA

CLIENTE

ASSINATURA E CARIMBO DA AGÊNCIA