

## QUADRO 1 – RESUMO

**1. DAS PARTES**

A) **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**;

B) **AGÊNCIA DE VIAGEM:** A **SET TRAVEL**, CNPJ: **15.625.435/0001-07**, sediada a **Av. Doutor Cardoso de Melo, 1460 – 12º andar – Vila Olímpia – CEP: 04548-005 – São Paulo - SP** 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**.

**2. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO**

A **SET TRAVEL** formulou este contrato à luz da Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002, do Código de Defesa do Consumidor, Código Brasileiro de Aeronáutica e do Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010 e demais legislações e deliberações pertinentes à espécie e segundo o texto sugerido pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – BRAZTOA.

**3. DO OBJETO**

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de intermediação, pela **SET TRAVEL** ao **CLIENTE**, consistentes: (i) na aquisição de programas de viagens, que podem ser organizados pela **SET TRAVEL** e/ou terceiros; (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: \_\_\_\_\_

**3.1. INFORMAÇÃO SOBRE OS SERVIÇOS CONTRATADOS**

A **AGÊNCIA DE VIAGEM** e a **SET TRAVEL** 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**, ela assumirá, com exclusividade, a obrigação estabelecida nesta cláusula.

**4. DO PREÇO**

4.1. Pelos serviços prestados pela **SET TRAVEL**, por solicitação do **CLIENTE**, este pagará o valor de R\$ \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ), da seguinte forma: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, referente a reserva nº \_\_\_\_\_, para os seguintes passageiros:

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Data Nasc.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Data Nasc.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Data Nasc.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Data Nasc.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Data Nasc.: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

CPF: \_\_\_\_\_ Data Nasc.: \_\_\_\_\_

4.2. O **CLIENTE** declara estar ciente de que o seu financiamento estará sob análise, sujeito ou não à aprovação.

4.3. Fica a **SET TRAVEL** 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.

4.4. O **CLIENTE** tem conhecimento, e desde já autoriza, que a **SET TRAVEL**, a seu exclusivo critério, efetive o 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.

4.5. 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 1% ao mês, "pro rata die", e multa moratória de 2% do valor do débito em aberto.

4.6. 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 4.1., 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, para a **SET TRAVEL**, pela **AGÊNCIA DE VIAGEM** ou 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 por parte do **CLIENTE**, ser-lhe-á cobrada taxa administrativa de 2,5% quando o pagamento se der através de cartão de crédito e de 4,23% em caso de pagamento através de boleto; custo operacional no importe de R\$ 80,00 (oitenta reais), bem como multa contratual de natureza não indenizatória de: (i) 3% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 30 dias do embarque; (ii) 10% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 15 dias do embarque; (iii) 20% sobre o valor contratado, quando o cancelamento ocorrer a menos de 7 dias do embarque.

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.** É lícito ao **CLIENTE**, quando a contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial da **AGÊNCIA DE VIAGEM** ou da **SET TRAVEL**, exercer seu direito de arrependimento, desistindo da contratação dos serviços, desde que o faça em até 7 (sete) dias contados da contratação, nos moldes do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor (com exceção das taxas/multas impostas pelas cias aéreas em virtude do cancelamento, as quais serão aplicadas).

**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 **SET TRAVEL** 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 **SET TRAVEL** 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, a **SET TRAVEL** se reserva ao direito de cancelar os serviços contratados, 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 da **SET TRAVEL** é a de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, genericamente, no Decreto 5406/2005 e na cláusula 3 acima. A **SET TRAVEL**, para tanto, relaciona os prestadores de serviços, legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequam às necessidades e condições financeiras do **CLIENTE** e efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

**6.2.** A **SET TRAVEL** 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 **SET TRAVEL** 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 da **SET TRAVEL** e/ou da **AGÊNCIA DE VIAGEM**. 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 intermediados pela **SET TRAVEL**.

**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 vôos 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 vôos 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 **SET TRAVEL** 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, além da bagagem de mão. Em geral, as transportadoras nos vôos nacionais permitem ao passageiro o transporte de bagagem com peso até 20 kg e nos vôos internacionais permitem o transporte de bagagem com peso em torno de 30 kg. O **CLIENTE** deverá consultar, previamente, a **SET TRAVEL** sobre os volumes de peso que poderá transportar e quando exceder os limites estabelecidos pelo prestador de serviço deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

**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, jóias, 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 vôo 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 a **SET TRAVEL**.

**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 **SET TRAVEL** a operacionalização e qualidade dos mesmos, salvo se previamente contratados e previstos no presente instrumento. A **SET TRAVEL** recomenda que os serviços opcionais sejam adquiridos através de seu fornecedor, o qual é uma empresa idônea.

**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 parte 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 (check in/check 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 (check in) e a saída (check out) deve ser feita até as 12 horas. Estes horários deverão ser respeitados, independente do horário de chegada ou saída de vôos, 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 **SET TRAVEL**.

**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 triplô ou quádruplo poderá ser constituído de cama dobrável, articulada ou sofá-cama, camas queen 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 aéreas na forma do Código Brasileiro de Aeronáutica.

**7.14. Responsabilidades sobre valores:** nem a **SET TRAVEL** nem os prestadores de serviços intermediados se responsabilizam por roubo de documentos, objetos de valor e pessoais durante a viagem. Por isso deve o **CLIENTE** verificar a existência de cofres para a guarda desses durante a viagem.

**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 **SET TRAVEL** 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 **SET TRAVEL** 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 **SET TRAVEL** 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 **SET TRAVEL** e, também, constarão, expressamente, no presente instrumento. Cabe ao **CLIENTE** identificar e adquirir o programa de assistência de viagem com a cobertura mais adequada as 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 **SET TRAVEL**, 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 **SET TRAVEL** não se responsabiliza por qualquer atraso de vôo, alterações de equipamento, aeroportos, horários, rotas, escalas, conexões, alternâncias entre vôos 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 vôo; 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 vôo fretado, a desistência, prorrogação, transferência ou cancelamento do vôo por parte do **CLIENTE** não haverá reaproveitamento, desdobramento, transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de trecho, ante a impossibilidade da **SET TRAVEL** e/ou a prestadora de serviços recuperarem os valores pagos pelos trechos não utilizados. A **SET TRAVEL**, expressamente, recomenda ao seu **CLIENTE** que não utilize esta modalidade de vôo - 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 vôo e de Cia aérea.

**8.8.** As tarifas aéreas utilizadas como base de cálculo dos serviços com a intermediação da **SET TRAVEL** não dão direito ao acúmulo de milhas nos planos de fidelidade das companhias aéreas.

**8.9.** A **SET TRAVEL** 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: <http://www2.anac.gov.br/percentuaisdeatraso/>.

## **9. DO CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO DOS SERVIÇOS – PELA SET TRAVEL**

**9.1.** Por motivos técnico-operacionais, a **SET TRAVEL** e/ou seus prestadores de serviço promoverão, 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 **SET TRAVEL** 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 **SET TRAVEL**, 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 **SET TRAVEL** ou qualquer outra empresa, não detém qualquer ingerência sobre tal decisão.

#### **10. DOCUMENTOS DE VIAGEM ENTREGUES PELA SET TRAVEL**

**10.1** A **SET TRAVEL** providenciará, no prazo de 72 horas úteis após o pagamento total, a emissão da documentação de viagem.

**10.2.** A documentação de viagem para vôos 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 **SET TRAVEL** se reserva ao direito de entregar a documentação de viagem no aeroporto de embarque.

#### **11. REEMBOLSOS**

**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 responsabilidade da **SET TRAVEL**, 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 aplica direitos de reembolso sobre a passagem aérea, uma vez que a mesma terá sido utilizada no todo ou em parte.

#### **12. RESGATES DE CHEQUES DE PAGAMENTO**

**12.1.** Em caso de cancelamento de reserva, aplica-se o previsto no presente instrumento.

**12.2.** Em casos de necessidade de troca de cheques por encerramento da conta bancária ou qualquer outro motivo pelos quais o **CLIENTE** queira resgatar os cheques originalmente utilizados para o pagamento, o mesmo deverá efetuar o pagamento integral do título bem como das tarifas bancárias, para propiciar a devolução.

#### **13. RECLAMAÇÕES**

**13.1.** Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o **CLIENTE** as encaminhará por escrito à **SET TRAVEL** 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.

**13.2.** Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela **SET TRAVEL**, 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 **SET TRAVEL**, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar o **CLIENTE** na obtenção de eventual indenização das perdas e danos.

#### **14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**14.1.** 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 **SET TRAVEL**, no ato da solicitação da reserva, de forma a possibilitar a **SET TRAVEL** a aquisição de serviços que melhor atendam às suas necessidades.

**14.2.** O **CLIENTE** autoriza a **SET TRAVEL** 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.

#### **15. FORO**

**15.1.** Para dirimir toda e qualquer dúvida decorrente do presente contrato, por eleição, os **CLIENTES** elegem o Foro da Comarca de São Paulo, com a exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que o seja.

#### **16. DAS LIMITAÇÕES DE DIREITO**

**16.1.** 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 subscritas 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 **SET TRAVEL**, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato.

Local e Data: \_\_\_\_\_, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
SET TRAVEL

\_\_\_\_\_  
CLIENTE

