



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - TERMO DE CONDIÇÕES GERAIS

**CONTRATANTE:** \_\_\_\_\_

**ENDEREÇO:** \_\_\_\_\_

**TELEFONES:** \_\_\_\_\_

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

1. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - São considerados serviços contratados aqueles que estiverem expressamente mencionados no programa de viagem. A LENHATOUR se compromete a planejar, organizar e executar os serviços previamente contratados.

2. 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), 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.

2.1 - Exceto se expressamente mencionado no roteiro, passeio opcional não está incluso no preço contratado, não tendo a CONTRATADA qualquer responsabilidade quanto à sua contratação e execução.

3. DA INSCRIÇÃO NA VIAGEM – A reserva da viagem somente será confirmada mediante um sinal não inferior a 10% do valor da excursão.

4. DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS - Em se tratando das excursões rodoviárias promovidas pela LENHATOUR, a mesma efetuará o reembolso do valor devido, deduzindo as seguintes taxas administrativas do valor total cobrado pelo pacote turístico, cujo prazo será contado da data do início da viagem, na seguinte proporção:

- até 30 dias antes da partida: 10% de taxa administrativa.

- de 29 a 15 dias antes da partida: multa de 20% sobre o valor total do produto.

- 14 a 08 dias antes da partida: multa de 50% sobre o valor total do produto

Cancelamentos feitos com 7 dias ou menos antes da partida, independente de quaisquer motivos, não comparecimento no embarque, cancelamento ou abandono após o início da viagem, multa de 100% do valor da excursão.

4.1. - Além das taxas e multas descritas acima, serão descontados, a título de despesas os valores já pagos aos fornecedores para garantia das reservas. A devolução será realizada em até 30 dias úteis.

4.2. – Em caso de compra de pacotes de outras operadoras, segue as normas contratuais do pacote adquirido. Companhias aéreas e Marítimas também possuem normas contratuais específicas.

5. - No caso de fretamento rodoviário, 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.

5.1. – Abandono de viagem - Uma vez iniciada a excursão, o passageiro que por qualquer motivo abandoná-la não terá direito a reembolso algum pelos serviços pagos e não utilizados, independente de quaisquer motivos, inclusive justificado por atestado médico.

6. DO CANCELAMENTO DA VIAGEM OU PACOTE PELA LENHATOUR -

6.1 - Quando a execução dos serviços adquiridos depender de um número mínimo de participantes e, não sendo esse número atingido, reserva-se a LENHATOUR o direito de cancelar a viagem, comunicando o CONTRATANTE com até 5 dias de antecedência, comprometendo-se a reembolsar a quantia paga pelo cliente em até 30 dias úteis.

7. EVENTUAIS ALTERAÇÕES NOS PACOTES TURÍSTICOS - Visando um melhor aproveitamento da viagem, a LENHATOUR reserva-se o direito de alterar os horários assim como o roteiro da excursão, por motivos técnicos, disponibilidade e/ou força maior sem, contudo, prejudicar o conteúdo programático e o número de dias determinados para cada roteiro.

8. DO DESLIGAMENTO COMPULSÓRIO DE PASSAGEIRO - A LENHATOUR reserva-se o direito de desligar do grupo o passageiro que venha prejudicar o bom andamento da excursão nas formas da Lei.

9. DAS BAGAGENS – Em caso de transporte terrestre, é permitido a cada passageiro portar uma mala e uma bagagem de mão de dimensões compatíveis com o ônibus utilizado. O excesso de bagagem deverá ser despachado em empresas credenciadas para esse fim, correndo as despesas por conta exclusiva dos passageiros. Em caso de transporte aéreo ou marítimo será respeitada a legislação compatível.

9.1. - Extravio: o extravio de malas etiquetadas que estejam sob a responsabilidade da LENHATOUR será ressarcido, desde que seja comprovada a falha da Operadora. Tal ressarcimento será feito baseado nas Leis que regulamentam os transportes rodoviários. Contudo, não ampararão dinheiro, jóias ou qualquer outro objeto semelhante.

9.2. - Recomenda-se que documentos, jóias, valores, máquina fotográfica, filmadora, objetos frágeis e afins, sejam portados na bagagem de mão, sob vigilância e responsabilidade exclusiva e direta do passageiro. A CONTRATADA não se responsabiliza por extravios ou danos de qualquer dos itens citado acima ou outros deixados em bagagem despachada ou deixados em outro local durante o roteiro.

10. DO EMBARQUE E DA DOCUMENTAÇÃO – O 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 identificar-se ao representante da OPERADORA que estará presente na ocasião, fornecendo a este os documentos expedidos (voucher e/ou ordem de serviço), onde estará indicado o nome do passageiro, bem como todos os serviços incluídos no pacote turístico adquirido. Cada cliente é inteiramente responsável pela obtenção e manutenção dos documentos necessários à viagem, e declaram neste ato, que foram informados acerca dos documentos válidos exigidos para viagem contratada.

10.1 - 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 do horário e local indicados ou sem portar a documentação necessária, respondendo individualmente por consequências de qualquer ordem advindas do fato.

10.2 - Para hospedagem ou embarque em viagens nacionais de incapazes ou menores de 12 anos (incompletos) é necessário que esteja acompanhado de um dos pais ou avós, ou tutor, ou ainda, de irmão ou tio maior de 18 anos, sempre comprovando documentalmente o grau de parentesco. Na hipótese de estar acompanhado de adulto sem o grau de parentesco descrito acima, é necessária autorização escrita, com firma reconhecida em cartório, do pai ou da mãe, ou do tutor.

11. DA HOSPEDAGEM - Os apartamentos dos hotéis contém, normalmente, duas camas de solteiro. Deverá o CONTRATANTE informar à CONTRATADA, no ato da aquisição dos serviços, a necessidade de que seja disponibilizada acomodação para casal ou para pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis, sofá-cama, a fim de que a CONTRATADA verifique a disponibilidade do hotel, bem como a hipótese de acomodação especial, como berços e afins.

11.1 - No caso de haver a possibilidade, por qualquer motivo, de que a execução dos serviços contratados fique comprometida, poderá a CONTRATADA alterar o hotel previsto para outro de categoria similar ou superior ao contratado.

12. DA ALIMENTAÇÃO - 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 tipo "all inclusive").

12.1 - 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, se for caso.

13. DOS GUIAS - A contratada disponibiliza um guia para cada grupo. O passageiro com dificuldade de locomoção, portador de deficiência física, doenças graves ou portadores de aparelhos cardíacos ou similares, deverá viajar coberto e assistido pelos seu plano de saúde e de acompanhante.

15. Nos casos de passageiros sem dupla para dividir o quarto, a CONTRATADA poderá tentar acomoda-lo com uma dupla entre os seus passageiros se isentando de qualquer escolha pessoal ou responsabilidade decorrente de adaptação e convívio.

14. 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.

14.1 - 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 Contratada o direito de cobrar qualquer diferença em relação ao pacote adquirido.

15. ELEIÇÃO DE FORO - Para dirimir qualquer controvérsia proveniente do contrato de prestação de serviços de turismo, fica eleito o foro da comarca do Rio de Janeiro, com renúncia expressa de qualquer outro Foro.

Ao efetuar a compra de qualquer excursão, o passageiro aceita e concorda plenamente as Condições Gerais aqui estabelecidas.

Declaro estar ciente e de acordo com as condições gerais da LENHATOUR, sem ressalvas.

Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o CONTRATANTE assina abaixo, sem quaisquer restrições.

Neste ato respondo por mim e por todos os passageiros relacionados abaixo:

1- \_\_\_\_\_

2- \_\_\_\_\_

3- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_  
(Local/Data)

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do contratante)

LENHATOUR TURISMO  
TEL/FAX: (021) 2289-8744 - 98883-3566 – 98780-4594  
[priscila@lenhatour.com.br](mailto:priscila@lenhatour.com.br) / [www.lenhatour.com.br](http://www.lenhatour.com.br)