



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO RODOVIÁRIO

1.1 CONTRATADA: A SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA, Pessoa Jurídica de Direito Privado, sediada em Belo Horizonte, na Avenida Presidente Carlos Luz, nº 1565, Caiçara, CEP 31.230-000, CNPJ 00.403.084-0001-04, com inscrição na CADASTUR nº 11.011.082.10.0001-2, Inscrição Municipal 114.839/001-1 e Inscrição Estadual isenta, firma o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, nos termos do Código Civil de 2002 e Código de Defesa do Consumidor, a ser regido pelas cláusulas e condições abaixo descritas.

1.2 CONTRATANTE E PASSAGEIRO: Denomina-se **CONTRATANTE**, aquele que paga pelo pacote de turismo. Denomina-se **PASSAGEIRO**, aquele que desfruta do pacote contratado. Ambos deverão anuir com os termos deste contrato. Encontra-se proibido ao **CONTRATANTE**, após a assinatura do contrato e pagamento do pacote, a declaração de que não permitiu a compra, isto é, que foi vítima de fraude. Para salvaguardar a legitimidade do pagamento, o **CONTRATANTE** assinará este documento, assinará um termo em apartado (separado) no qual permite o uso do seu cartão ou cheque, bem como apresentará documento que comprove que é o proprietário da forma de pagamento que será utilizada, sendo cheque ou cartão de crédito ou débito.

1.3 OBJETO DO CONTRATO: A SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA, na qualidade de organizadora de roteiros turísticos, declara expressamente que age como **INTERMEDIÁRIA** entre os demais prestadores de serviços (Transportadora, Hotéis, Restaurantes, entre outros) e o **CONTRATANTE** (Passageiro), não obstante sua responsabilidade civil não é absoluta/isolada e sim compartilhada com os demais prestadores.

1.4 FORMA DE PAGAMENTO: As formas de pagamento permitida pela política interna dessa empresa são:

- a) Cartões de crédito e débito, de titularidade do **PASSAGEIRO**;
- b) Cartões de crédito e débito, de titularidade de terceiro, desde que o **CONTRATANTE/PAGANTE** assine este documento, forneça comprovação de identidade e assine o termo em apartado anuindo com a compra;
- c) Cheques, desde que de titularidade seja do **PASSAGEIRO**;
- d) Ordens de pagamento, transferências e **PIX**.

1.5 DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS PARA O EMBARQUE:

- **PARA ADULTOS:** Documento oficial com foto: RG, CNH, Carteira de Trabalho, Passaporte válido, Carteira Funcional (OAB, CREA, CRM, militar, entre outros – exceto para viagens a América Latina – Argentina, Uruguai e Paraguai), Registro Nacional do Estrangeiro (RNE).

- **PARA MENORES DE IDADE:** (até 18 anos – Cópia da Certidão de Nascimento ou documento oficial com foto: RG, Carteira de Trabalho, Passaporte válido, Registro Nacional do Estrangeiro (RNE).

1.6 AUTORIZAÇÕES PARA VIAGEM DENTRO DO BRASIL: Nos termos do artigo 250 do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90):

Os **menores de 18 anos** deverão estar acompanhados dos pais ou representante legal para se hospedarem em qualquer Hotel em Território Nacional. **Caso não haja a presença dos pais/responsável legal será exigido uma autorização expressa de AMBOS os pais/responsável legal pelo menor com firma reconhecida, salvo em caso de guarda exclusiva de um dos genitores.**

Parágrafo único: **No caso de guarda exclusiva, deverá ser apresentado uma cópia simples da decisão judicial que concedeu a guarda, bem como a autorização - assinatura apenas do genitor (pai) detentor da guarda.**

1.7 AUTORIZAÇÕES PARA VIAGENS INTERNACIONAIS: Nos termos dos artigos 83 a 85 do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/90), modificada pela (Lei 13.812/2019):

Para viagens que “atravessam” fronteiras, tais como “*Sul maravilhoso com Foz do Iguaçu*”, “*Quatro Fronteiras*”, somente será permitida a viagem de menor de idade, se acompanhados de **AMBOS** os pais ou responsável legal ou acompanhado de **APENAS UM DOS PAIS**, desde que seja apresentado, obrigatoriamente, **o documento que comprove a autorização expressa do outro pai e que esteja com firma reconhecida**, ressalvado o disposto em lei de hospedagem específica de cada País estrangeiro.

1.8 SERVIÇOS NÃO INCLUÍDOS: taxas de turismo, seguro de viagem (salvo se contratado), telefonemas, serviços de lavanderia, bebidas, gorjetas, ingressos, passeios opcionais realizados por terceirizados e receptivos locais, dentre outras despesas não incluídas no roteiro.

1.9 TRANSPORTE: Os ônibus contratados pela empresa **SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA**, são de propriedade da empresa **BRASIL WAY TRANSPORTADORA TURÍSTICA LTDA** que mantém um contrato de parceria fixa com a **CONTRATADA**. Isto posto, eventuais danos ocorridos no interior do veículo são de responsabilidade solidária e não exclusiva da empresa São José Viagens. **É válido ressaltar que se houver impossibilidade de serem utilizados os ônibus da BRASIL WAY TRANSPORTADORA TURÍSTICA LTDA, será providenciado um outro ônibus, SIMILAR, de igual idoneidade e equipados para o turismo.**

1.10 NORMAS DE SEGURANÇA PARA OS PASSAGEIROS DURANTE O TRANSPORTE: Não é permitido, **EM NENHUMA HIPÓTESE**, o transporte dos passageiros sem o uso obrigatório do cinto de segurança, sujeito à multa.

1.11 BAGAGEM: será permitido o transporte, no bagageiro do ônibus, **APENAS (UMA) MALA POR PASSAGEIRO**, cujas medidas não excedam 70 x 50 x 20cm, **até 23Kg de peso**, além de **01 (UM) VOLUME DE MÃO**, com até 5kg (**devendo estar de posse do passageiro o tempo todo**), a soma das dimensões não pode ultrapassar 115cm. Caso não haja apresentação do ticket de bagagem, a mala somente será entregue mediante apresentação de documento de identificação, que prove que a bagagem é de propriedade daquele passageiro. A bagagem de mão é de responsabilidade exclusiva do passageiro.

Parágrafo único: Uma mala média corresponde a 23kg, malas grandes estarão sujeitas a pesagem.

1.12 EXCESSO DE BAGAGEM: Excedida a franquia fixada acima, o passageiro pagará até 0,5% (meio por cento) por kilograma excedido, calculado sobre 30% (trinta por cento) do pacote rodoviário, correspondente ao transporte, nos termos do artigo 3º, paragrafo 1º da Resolução 6.033/2023.

1.13 TRANSPORTE DE ITENS PROIBIDOS: É expressamente vedado o transporte de itens perecíveis e inflamáveis, bem como qualquer outro que comprometa a saúde e o bem-estar dos demais passageiros. Não será permitido o transporte de cadeiras de praia, cooler, guardas-sol e outros. Por fim, **ressalta-se que a ANTT proibe expressamente o transporte, fora do bagageiro, bem como o uso no interior do veículo, de bebidas alcoólicas.**

1.14 DANO OU EXTRAVIO DE BAGAGEM: Em caso de dano ou extravio de bagagem, o limite estipulado para indenização será o que determina o artigo 158 da Resolução 6.033/2023 da ANTT que dispõe sobre a regulamentação da prestação do serviço regular de transporte rodoviário coletivo interestadual de passageiros, sob o regime de autorização.

1.15 HOTELARIA: Os hotéis utilizados nos roteiros são de categoria turística e poderão ser substituídos por outros similares, à escolha da CONTRATADA. Tal substituição não ensejará reclamação ou substituição de valores, haja vista que o hotel substuído será da mesma categoria. As acomodações são em apartamentos **STANDARD** DBL (duplo), TPL (tnplo) e QBL (quádruplo). Hospedagem em apartamentos “*Single*”= *Individuais*, são feitas por opção do cliente, ou na situação em que não há possibilidade de apto “*a compartilhar*” (*compartilhado*). **O apartamento “Single” será acrescido o montante de 40% a 60% sobre o valor da viagem em apto duplo, que poderá ser cobrado do CONTRATANTE até 24h antes do embarque.**

Parágrafo 1º: O apto “Single”, só poderá ser comercializado, mediante consulta de disponibilidade ao hotel.

Parágrafo 2º: EM REGRA, as diárias em âmbito NACIONAL E INTERNACIONAL, para hospedagem nos hotéis, têm início às 14h (*check-in*) e o término às 12h (*check-out*), de acordo com o previsto no roteiro. O cliente encontra-se ciente que, em roteiros com saída do hotel, pela manhã, o *check-out* se dará antes de 12h, não podendo tal fato ser alegado como desconhecido.

Parágrafo 3º: Ressalta-se que a contratação de serviços de turismo é um ato complexo, ou seja, possui diversos prestadores na cadeia de consumo e está atrelado ao roteiro adquirido pelo **CONTRATANTE/PASSAGEIRO**.

Parágrafo 4º: Ao chegar em seu destino, o **PASSAGEIRO**, poderá usufruir das áreas comuns do hotel, como: (banheiros, piscinas, restaurante, entre outros). A permissão de entrada do cliente antecipada no quarto (*early/check'in*) e/ou saída posterior ao horário permitido (*late/check'out*), são decisões operacionais tomadas exclusivamente pelo hotel a partir da lotação do estabelecimento e da sua viabilidade.

1.16 ROTEIRO DE SERVIÇOS: Em situações peculiares, motivadas por problemas técnicos, mecânicos, de hotelaria e outros eventos não previstos, a viagem poderá sofrer alterações de percurso.

1.17 PASSEIOS OPCIONAIS: São de livre escolha do cliente, ressaltando que a **SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA**, não se responsabiliza pelos serviços prestados pelas empresas receptivas e terceirizadas.

1.18 CANCELAMENTOS:

ANTES DO INÍCIO DA VIAGEM, nas seguintes condições:

POR INICIATIVA DA AGÊNCIA: Pode ser feito o cancelamento da viagem em até 48h antes do embarque, por motivo de insuficiência do número de passageiros (mínimo 25 pagantes) ou por motivos de força maior, como por exemplo, estado de calamidade ou fenômenos naturais. Neste caso, o cliente poderá, caso não opte por carta de crédito, solicitar a restituição, nos seguintes termos, de acordo com a sua forma de pagamento.

a) Pagamento realizado com cheque, dinheiro, depósito bancário ou nos cartões de crédito ou débito: **devolução integral sem ônus, por meio de cheque, pix ou transferênica da SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA, podendo ser realizado em até 10 (dez) dias úteis, contados da chegada da documentação ao setor financeiro.**

Parágrafo único: os cheques que ainda não entraram na instituição bancária serão devolvidos ao cliente e as parcelas de cartões de crédito que ainda não foram debitadas serão estornadas. **Ressalta-se que cada Intituição Bancária possui uma política de estorno. O prazo para o abono das parcelas estornadas é fixado exclusivamente pela Instituição Bancária, nao possuindo relação com a empresa São José Viagens.**

POR INICIATIVA DO USUÁRIO:

a) **Até 20 (vinte) dias antes do embarque:** devolução integral sem ônus, obedecendo aos critérios de acordo com a forma de pagamento, como descritos no item 1.12.1 deste documento.

Parágrafo 1º: O usuário poderá providenciar, em até 24h (vinte e quatro horas), sua substituição por outro participante terceiro, nas mesmas condições contratadas. Não sendo viável a transferência de pacote para um terceiro, o **CONTRATANTE** pagará à **CONTRATADA** uma multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor efetivamente contratado.

Parágrafo 2º: A **CONTRATADA** poderá cobrar do **CONTRATANTE**, os gastos não reembolsáveis (reservas de hotéis, “no show”, compra de ingressos, entre outros), superiores ao percentual apontado na alínea “c”, mediante comprovação dos mesmos.

Parágrafo 3º: A **CONTRATADA** poderá conceder uma **CARTA DE CRÉDITO**, em casos que os

motivos de cancelamento sejam alheios a vontade do cliente, (acidentes, falecimentos, audiências e etc), desde que devidamente documentados.

APÓS O INÍCIO DA VIAGEM:

Por opção do **CONTRATANTE:** Após o início da viagem, haja vista que foi realizado o pagamento dos hotéis, refeições e transporte de maneira adiantada, não haverá devoluções caso o **CONTRATANTE** queira, por livre vontade, não utilizar todo o serviço contratado.

Por opção da SÃO JOSÉ VIAGENS: Desligamento do passageiro mediante situação em que a conduta pessoal do **CONTRATANTE**, inviabiliza a operação da viagem a partir do descrito no roteiro ou incida em risco para os demais passageiros (embriaguez excessiva, violência física, verbal ou moral aos prestadores de serviço e passageiros da viagem, uso de entorpecentes e problemas legais e etc), que poderão ser comprovadas pela **CONTRATADA**, através de todo meio de prova admitido no Direito.

1.19 SEGURO OBRIGATÓRIO: A **TRANSPORTADORA**, de acordo com o estabelecido pela ANTT, possui seguro obrigatório sobre dano material e físico em casos de acidentes. Não obstante, o dano material de eventual perda da mala, em caso de acidente, está vinculado ao valor máximo estabelecido pela ANTT, salvo em caso de declaração de pertences, nos termos da Resolução 6.033/2023.

1.20 SEGURO VIAGEM OPCIONAL: o seguro viagem opcional é pago direto à seguradora. A apolice será escolhida exclusivamente pelo consumidor, de acordo com o valor da indenização.

1.21 SAC (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR): A **SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA** oferece aos seus clientes os serviços do **DEPARTAMENTO JURÍDICO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR**. No caso de reclamações, o cliente disporá no prazo de 30 (trinta) dias, a contar do término dos serviços, apresentar a sua reclamação, expressa por meio de carta ou pelo e-mail **saojose@saojoseviagens.com.br**. Findo o prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a **SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA** de qualquer responsabilidade. Não será considerada a reclamação caso o cliente não faça uso das prerrogativas listadas na Lei 8.078/90, fazendo uso de meios inidôneos e de publicidade negativa, onde será apurada a responsabilidade penal e cível, caso haja prejuízo a imagem da **SÃO JOSÉ VIAGENS LTDA**. As condições acima expostas estão em conformidade com a Deliberação Normativa 161 de 09/08/85 da EMBRATUR, com o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078 de 11/09/90) e a Resolução 6.033/2023 da ANTT.

1.22 DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS: O **CONTRATANTE** expressamente anui com a disponibilização dos seus dados pessoais (CPF, nome, endereço, e-mail, telefone) para a realização do seu cadastro interno e elaboração do contrato. A **CONTRATADA** possui software próprio de armazenamento de dados, e declara praticar todos os atos nos termos da Lei de Proteção de dados. Para maior segurança, o **CONTRATANTE** poderá solicitar um link, ao vendedor, para que possa colocar pessoalmente os números de seu cartão de crédito ou débito.

FORO: Fica eleito o Foro da Comarca da Capital, observando o privilégio de foro do consumidor residente em comarca diversa a essa.

Declaro ter lido e estar de acordo com as regras estabelecidas neste contrato.

Belo Horizonte,

Data: / /

CONTRATANTE: _____

PASSAGEIRO: _____

Estabelecimentos:

Rua Goitacazes, 333, Ij 01, Centro, BH - MG - (31) 2519.6900

Avenida Presidente Carlos Luz, 1565, Caiçara, BH - MG - (31) 2531.9300

Rua dos Guajajaras, 1353, lj 42, Centro, BH - MG - (31) 3272-2915

SAC: saojose@saojoseviagens.com.br

