



CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM VIAGENS E EVENTOS

CONSIDERANDO QUE a TURIN VIAGENS presta serviços de agenciamento de viagens e turismo, notadamente a intermediação na comercialização de passagens aéreas;

CONSIDERANDO QUE em razão da larga e reconhecida atuação da TURIN VIAGENS junto às empresas de transporte aéreo, redes hoteleiras e de locação de veículos, desenvolve trabalho específico e diferenciado na obtenção de acordos corporativos para obtenção de benefícios comerciais aos seus clientes;

CONSIDERANDO QUE para a referida obtenção de benefícios ao CLIENTE há necessidade de considerável empenho e atuação da AGÊNCIA;

CONSIDERANDO QUE, em regra, os referidos acordos corporativos de vantagens junto às empresas de transporte aéreo são firmados pelo prazo de 12 (doze) meses, com possibilidades ilimitadas de renovação;

As partes acima qualificadas resolvem, pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, de comum acordo, fundadas no princípio da boa-fé e livres de qualquer vício de consentimento, firmar o presente contrato mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO:

Pelo presente contrato, a TURIN VIAGENS obriga-se a prestar os serviços a seguir arrolados para o CLIENTE:

- a)** Reservas e emissão de passagens e roteiros aéreos, marítimos e terrestres, nacionais e internacionais, ofertando a menor tarifa disponível para os serviços solicitados.
- b)** Reserva de hotéis, locação de veículos, informação de documentos necessários para viagens nacionais e internacionais;
- c)** Assessoria no encaminhamento de documentação para vistos consulares, vacinas, carteira internacional de habilitação, seguros viagem;
- d)** Atendimento personalizado, quando solicitado previamente, nos principais aeroportos do país para check-in antecipado e assessoria de acordo com as necessidades apresentadas pelo passageiro.
- e)** Assessoria em eventos corporativos;
- f)** Prospecção de acordos corporativos de benefícios comerciais oferecidos ao mercado pelas companhias aéreas, empresas de locação de veículos, redes hoteleiras e demais empresas ligadas ao turismo, a fim de que, por intermédio EXCLUSIVO da TURIN VIAGENS possa o CLIENTE adquirir produtos e serviços com descontos;
- g)** Cotação dos preços mais baixos dentro do padrão solicitado pelo cliente de diárias junto aos hotéis, para grupos e individual.

§1º Acordam as partes que os serviços identificados nas alíneas “f” e “g” consubstanciam-se em obrigação de meio e não de resultado, ou seja, a TURIN VIAGENS obriga-se apenas a prospectar, sendo que a decisão sobre a concessão ou não dos benefícios comerciais é de exclusiva alçada das empresas concedentes dos benefícios.

§2º A TURIN VIAGENS não se responsabiliza por extravio, danos, furtos ou roubos de bagagens e demais pertences do passageiro que estejam sob a guarda das companhias aéreas, empresa de transporte terrestre e/ou hotéis, responsabilizando-se unicamente quando for a causadora do extravio e dentro dos limites fixados em legislação nacional.

§3º A TURIN VIAGENS apenas informa os clientes quais os documentos necessários para obtenção de passaportes, e, encaminha a documentação para obtenção de vistos consulares, de modo que não se responsabiliza pelo deferimento do visto ou do passaporte, tampouco pelas consequências advindas da falta destes documentos durante a viagem.

§4º A TURIN VIAGENS não se responsabiliza por acidentes, atrasos, adiantamentos ou anulações de embarque que se produzam por parte das companhias aéreas ou empresas transportadoras, inclusive

em casos de situações inesperadas de grave perturbação da paz (tumulto, greves, levantes militares, revoluções ou outras convulsões de carácter político-social) ou, ainda, por problemas de natureza climática (inundações, tempestades, terremotos, vendavais, forte neblina, etc.), sendo de exclusiva responsabilidade do CLIENTE todos os gastos que se originarem destas situações e outras similares.

§5º Os serviços ora contratados serão prestados pela TURIN VIAGENS de segunda a sexta-feira das 08:00 as 18:15 horas, sem fechar durante o horário do meio dia, exceto feriados municipais, estaduais e nacionais.

Cláusula Segunda: DO ACORDO CORPORATIVO DE BENEFÍCIOS COMERCIAIS:

Uma vez obtido(s) para o CLIENTE o(s) acordo(s) corporativo(s) de benefícios comerciais referido na alínea "f" da cláusula primeira, compromete-se ele a mantê-lo(s) sempre vinculado(s) à interveniência e anuência, bem como aquisição das respectivas passagens aéreas, diárias de hotéis, pacotes turísticos, locação de veículos e demais produtos e serviços, por conta da TURIN VIAGENS, não podendo cedê-lo(s), renovado(s), tácita, expressa ou automaticamente, ou mesmo recontratá-los(s), ainda que por novo instrumento, com qualquer outra pessoa física ou jurídica.

§1º A fidelidade ora pactuada vigorará pelo prazo do(s) acordo(s) corporativo(s) de benefícios obtido(s) para o CLIENTE junto aos fornecedores da TURIN VIAGENS, inclusive quando renovado(s), tácita, expressa ou automaticamente, ou mesmo recontratados, ainda que por novo instrumento.

§2º Para a hipótese de descumprimento do compromisso de fidelidade ora assumido pelo CLIENTE, o que reconhecem as partes desde já como fato gerador de prejuízo à TURIN VIAGENS, estipulam as partes multa a ser paga pelo CLIENTE em no máximo 15 (quinze) dias a contar da data do descumprimento, independentemente de notificação, no valor equivalente a média mensal dos últimos 02 anos de vigência do presente contrato (ou pelo período de vigência do contrato, caso este seja inferior a 02 anos) de todas as compras realizadas pelo CLIENTE que tenham relação com o acordo corporativo de benefícios comerciais, sem prejuízo de eventuais perdas e danos.

§3º As partes reconhecem o presente como título executivo extrajudicial, hábil ao aparelhamento de processo de execução, consoante disposição do art. 585, inc. II, da Lei n.º 5.869/73 (Código de Processo Civil).

§4º As partes comprometem-se a manter a mais estrita confidencialidade, mesmo após o término do presente acordo, sobre todas as informações obtidas em razão do presente instrumento, assim como quanto aos seus termos, bem como a não tornar públicas referidas informações, salvo com autorização expressa da outra parte, sob pena de responder civil e criminalmente por tal ato, sem prejuízo de eventual indenização moral e material.

Cláusula Terceira – DOS MEIOS DE EXECUÇÃO DO PRESENTE CONTRATO:

Para a consecução do objeto do presente, é concedido ao CLIENTE o direito de uso das ferramentas **Selfbooking** e **Turis Manager**, que possuem características de *e-fulfillment*, ou seja, contemplam a reserva e emissão de todos os serviços on line oferecidos pelo sistema.

§1º A ferramenta **Selfbooking** é uma solução tecnológica que permite ao CLIENTE liberar o acesso a seus colaboradores internos para realização de reservas de voo e hotel, e, solicitação de outros serviços, submetendo a aprovação de um supervisor indicado pelo CLIENTE. As reservas são validadas quanto à política de viagem de empresa que podem variar em função dos diferentes níveis hierárquicos estabelecidos pelo CLIENTE. As solicitações são encaminhadas a TURIN VIAGENS de acordo com o fechamento de ordens de serviço que especificam o produto selecionado pelo CLIENTE através do sistema.

§2º A ferramenta **Turis Manager** é uma solução tecnológica que permite o acesso do CLIENTE ao **software de gestão** da TURIN VIAGENS, tendo acesso a diversas funcionalidades de relatório para fins de acompanhamento e gestão da conta, tais como relatórios por centro de custo, por periodicidade, passageiro, cia aérea, hotéis, seguradoras, controle de reembolso, 2ª via de fatura e boleto, relatório de economia real em relação ao mercado, exportação para sistema SAP e ERP, e exportação de planilha genérica.

§3º As ferramentas **Selfbooking** e **Turis Manager** apresentam as seguintes características e/ou funcionalidades:

- a) Conectividade *on line* do CLIENTE com as Ferramentas da TURIN VIAGENS.
- b) Conectividade das ferramentas com servidores de Companhias Aéreas e GDS's (Sistemas de Reservas Computadorizados);
- c) Disponibilidade para consultas sobre tarifas aéreas e disponibilidade de assentos junto a diversas Companhias Aérea;
- d) Disponibilidade para consulta sobre diárias em rede hoteleira;
- e) Possibilidade de pedidos de reserva de diárias em hotéis, de locação de automóvel, bem como pedido de reserva ou emissão de bilhete aéreo.

Cláusula Quarta – DAS CONDIÇÕES DA CONTRATAÇÃO:

São condições gerais do presente contrato:

§1º Tarifas e disponibilidades orçadas poderão estar sujeitas a alteração sem prévio aviso;

§2º Somente a emissão de um bilhete aéreo garante a tarifa ofertada;

§3º Após a emissão da passagem, qualquer alteração ou cancelamento está sujeito à cobrança de multa e/ou diferença tarifária, conforme o regramento das respectivas companhias aéreas.

§4º No caso de modificações de datas e horários de vôos, os traslados (se solicitados) serão cobrados a parte, bem como as despesas oriundas dessas alterações se feitas sem tempo hábil para cancelamento, ainda que decorrentes de alterações promovidas pela companhia aérea ou atrasos de vôos.

§5º A devolução dos montantes em caso de eventual cancelamento, será feita em moeda nacional e de acordo com as condições gerais de transporte aéreo e demais normas da ANAC (Agência Nacional da Aviação Civil) e das companhias aéreas, inclusive quanto ao prazo, respeitando-se também os termos deste contrato.

§6º Pernoites adicionais por motivos operacionais da Companhia aérea ou fechamento de aeroporto, deverão ser pagos pelo CLIENTE ou pela companhia aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas dele decorrentes.

§7º São de responsabilidade do CLIENTE todas as despesas decorrentes de roubo ou falta de documentos solicitados pelas autoridades competentes, inclusive aquelas decorrentes da não permissão de entrada e saída em qualquer país por parte das autoridades competentes.

§8º Menores de 18 anos que viajem desacompanhados devem portar autorização do Juizado de Menores do Município de residência, sendo que, quando viajarem na companhia apenas de um dos pais, devem portar autorização genitor ausente, com firma reconhecida.

§9º O passageiro portador de doença grave ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca, respiratória ou similar, deve declarar sua condição e viajar coberto ou assistido por seguro. O risco de viagem para tais passageiros é de exclusiva responsabilidade do CLIENTE, que deve seguir as regras estipuladas pelas companhias aéreas.

Cláusula Quinta – DAS OBRIGAÇÕES DA TURIN VIAGENS:

São obrigações da TURIN VIAGENS:

- a) Buscar os melhores serviços de acordo com a necessidade apresentada pelo CLIENTE;
- b) Indicar um gerente de contas responsável para atendimento ao CLIENTE;
- c) Realizar visitas periódicas e acompanhamento pessoal para avaliação dos serviços, levando ao CLIENTE as melhores promoções oferecidas pelos fornecedores;
- d) Disponibilizar atendimento pelo telefone (51) 9988-6009 em regime emergencial, ou seja, fora os horários mencionados no parágrafo quinto da cláusula primeira do presente contrato. Este atendimento destina-se unicamente aos casos de extrema urgência, sendo que caso este atendimento resulte em na realização de nova reserva, emissão, ou qualquer alteração de itinerário será cobrada taxa de R\$60,00. Este valor é corrigido anualmente por índices oficiais de inflação e/ou custos decorrentes da atividade.
- e) Manter as ferramentas referidas na cláusula terceira disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, salvo as interrupções: (I) para manutenção preventiva, corretiva e-ou decorrentes de atualizações das ferramentas; (II) interrupções por culpa atribuível a terceiros, incluindo mas não se limitando a queda de energia e/ou de conexões com companhias telefônicas;
- f) Prestar suporte técnico remoto de segunda a sexta-feira em horário comercial, para auxiliar ao CLIENTE e esclarecer suas dúvidas acerca da utilização das ferramentas referidas na cláusula terceira;

Cláusula Sexta – DAS OBRIGAÇÕES DO CLIENTE:

São obrigações do CLIENTE:

- a) Observar as datas e os horários dos vôos marcados e se apresentar no aeroporto, para embarque, com a antecedência indicada pela companhia aérea de 2 horas antes do embarque para vôos nacionais e de 3 horas para vôos internacionais, portando todos os documentos obrigatórios para a viagem, exigidos pelas companhias aéreas;
- b) Conferir e certificar-se de que seu visto consular e passaporte estão com a vigência necessária para viagem adquirida.
- c) Informar como contato(s) principal(is) do presente contrato o(a) Sr(a) _____ de

CPF: _____ e o(a) Sr(a) _____ de CPF: _____ e o(a) Sr(a) _____ de CPF: _____. Estas pessoas ora indicadas estão autorizadas a atuar em nome do CLIENTE para todos os fins do presente contrato.

d) Fornecer informações e permitir o acesso da TURIN VIAGENS para que possa ser criada e mantida a conectividade on-line em tempo real com as ferramentas referidas na cláusula terceira;

e) Guardar com zelo a *senha de administração* fornecida pela TURIN VIAGENS para uso das ferramentas referidas na cláusula terceira, fazendo uso de referida senha apenas para a criação de *senha(s) de usuário(s)* para o empregado referido na alínea “i” infra da presente cláusula. É de exclusiva responsabilidade do CLIENTE qualquer utilização indevida da *senha de administração e/ou senha(s) de usuário(s)*;

- f) Não utilizar mecanismos, equipamento ou sistemas que possam causar danos às ferramentas referidas na cláusula terceira ou alterar a rotina dos serviços;
- g) Cientificar-se de todas as regras, restrições, políticas de reservas, cancelamentos, reembolsos, emissão, utilização, antes de finalizar o pedido pelas ferramentas referidas na cláusula terceira;
- h) Informar email para envio de login e senha provisória do Administrador das ferramentas referidas na cláusula terceira _____.
- i) Informar Sr(a) _____, CPF _____, que atuará em seu nome, na condição de administrador das ferramentas referidas na cláusula terceira para a criação, alteração e/ou exclusão de usuários, com poderes inclusive para definir o perfil de acesso de cada usuário;
- j) Responder perante a TURIN VIAGENS e terceiros por quaisquer danos decorrentes de acesso por meio dos logins e senhas de acesso referidas nas alíneas anteriores;
- k) Responder pelo extravio ou perda da senha referida nas alíneas antecedentes;
- l) Não informar ou transferir as senhas de acesso referidas nas alíneas anteriores à terceiros não referidos neste contrato, já que referidas senhas são pessoais, sigilosas e intransferíveis, sob pena de responder por perdas e danos;
- m) Comunicar imediatamente à TURIN VIAGENS, **por escrito e em papel timbrado e assinado por seus sócios e/ou representante(s) legal(is)**, a alteração das pessoas nomeadas na alínea "c" e do administrador nomeado na alínea "i" supra, indicando o nome e CPF do substituto, assim como email para fornecimento de login e senha.
- n) Pagar à TURIN VIAGENS nos respectivos vencimentos os valores devidos em razão do presente Contrato.
- o) Responsabilizar-se, de modo exclusivo, perante as empresas locadoras de veículos, por qualquer cobrança que esta realize, incluindo mas não se limitando a situações decorrentes de dano, roubo, furto ou apropriação indébita do veículo locado nos termos da alínea "b" da cláusula primeira do presente contrato, inclusive decorrentes de eventuais multas de trânsito, taxas, multas ou indenizações impostas pela locadora relativas ao descumprimento do contrato de locação, cabendo à TURIN VIAGENS o direito de regresso na hipótese de vir a ser demandada e/ou condenada a pagar à locadora quaisquer das rubricas antes referidas.
- p) Observar a(s) franquia(s) de bagagem nos voos utilizados.

Cláusula Sétima: DAS ISENÇÕES DE RESPONSABILIDADE DA TURIN VIAGENS.

Não serão de responsabilidade da TURIN VIAGENS:

- a) Quaisquer divergências entre as tarifas e/ou disponibilidades de assentos informadas através das ferramentas referidas na cláusula terceira, uma vez que estas apenas espelham as tarifas e disponibilidade de assentos informados pelas companhias aéreas e hotéis em seus respectivos sites ou respectivos servidores das companhias aéreas e GDS (Sistemas de Reservas Computadorizadas);
- b) As interrupções, erros, vírus, código debilitantes, "worms" ou quaisquer outros componentes maléficos advindos do acesso às ferramentas referidas na cláusula terceira, sendo que a TURIN VIAGENS envidará seus melhores esforços para evitar a invasão por terceiros não autorizados ('hackers'), através da utilização de métodos disponíveis no mercado como firewalls, antivírus, dentre outros;
- c) Compras realizadas com uso do cartão de crédito pelo CLIENTE por meio das ferramentas referidas na cláusula terceira;
- d) A verificação da veracidade dos dados preenchidos nas ferramentas referidas na cláusula terceira.

Cláusula Oitava: DA CONFIDENCIALIDADE

As partes comprometem-se a manter a mais estrita confidencialidade, mesmo após o término do presente acordo, sobre todas as informações obtidas em razão do presente instrumento, assim como quanto aos seus termos, bem como a não tornar públicas referidas informações, salvo com autorização expressa da outra parte, sob pena de responder civil e criminalmente por tal ato, sem prejuízo de eventual indenização moral e material ou outras penalidade previstas no presente contrato.

Parágrafo único: As obrigações de confidencialidade ora pactuadas permanecerão válidas pelo prazo de dez anos contados de sua assinatura, sendo automaticamente renovado por igual período no silêncio das Partes.

Cláusula Nona: DO PREÇO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

O preço, as formas de pagamento, vencimentos e demais condições comerciais constam em documento anexo ao presente contrato, denominado de "PROPOSTA COMERCIAL".

Parágrafo único: O atraso no pagamento implicará no acréscimo das despesas bancárias, conforme estipulações de mercado, além de juros legais e multa à razão de 2% sobre o valor do débito.

Cláusula Décima: DA VIGÊNCIA E RESCISÃO

Salvo estipulação diversa contida na clausula segunda, o presente contrato tem o prazo de 01 ano a contar da data de sua assinatura, sendo automaticamente renovado por períodos adicionais de 12 (doze)

meses cada, podendo ser rescindido mediante notificação, por escrito à parte contrária, 30 (trinta) dias antes da data do seu vencimento.

§1º Ocorrerá a rescisão automática do presente contrato, independentemente de aviso ou de interpelação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

- a) O CLIENTE deixar de pagar qualquer valor devido em razão do presente contrato;
- b) Descumprimento por uma das Partes de obrigação contratual ou legal;
- c) Caso uma das Partes tiver sua falência requerida, ou entrar em processo de recuperação judicial.

§2º Rescindido o presente contrato, torna-se imediatamente exigível o pagamento pelo CLIENTE da totalidade do débito decorrente deste Contrato.

Cláusula Décima Primeira: DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

As partes estipulam as seguintes obrigações:

- a) As partes não poderão ceder ou transferir, no todo ou em parte, o presente contrato, salvo com autorização prévia e por escrito da outra parte;
- b) Em caso de indícios de violação ao presente contrato, violação de qualquer legislação ou regulamentação aplicável ou prática de atos contrários ao propósito desde instrumento ou ao bom desenvolvimento das ferramentas referidas na cláusula terceira, a TURIN VIAGENS está autorizada a suspender, sem aviso prévio, por tempo indeterminado os usuários do CLIENTE;
- c) A eventual demora que a parte inocente vier a demandar para providenciar, judicialmente ou não, a defesa de seus direitos, jamais poderá ser entendida como aquiescência à Infração contratual verificada.
- d) Quaisquer recebimentos fora das condições pactuadas no presente instrumento serão aceitos pela TURIN VIAGENS por mera liberalidade, não constituindo qualquer modalidade de novação, mantendo-se inalteradas todas as disposições contratuais.
- e) O CLIENTE ficará responsável perante todo e qualquer pleito apresentado pelos usuários, no que diz respeito a quaisquer direitos destes, inclusive no que concerne à legislação que garante os direitos dos consumidores.
- f) Se, eventualmente, a TURIN VIAGENS vier a ser acionada por usuários das ferramentas referidas na cláusula terceira, poderá denunciar o CLIENTE à lide.

Cláusula Décima Segunda: DO FORO ELEITO:

Para dirimirem qualquer questão oriunda deste acordo, as partes elegem como competente o Foro da Comarca de Novo Hamburgo – RS, com renúncia expressa de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, desde logo declarando os acordantes que tal eleição não lhes retira, reduz ou dificulta em nada o exercício do direito de ação.

E assim, por estarem justas e acordadas, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de 02 (duas) testemunhas, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Novo Hamburgo – RS, em ____ de ____ de 20__.

.....Ltda
CLIENTE

TURIN VIAGENS LTDA

Testemunhas:

1) _____
Nome:
RG:
CPF:
End:

2) _____
Nome:
RG:
CPF:
End: