

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS FIRMADO ENTRE NEW IT E CONTRATANTE

## **1. Escopo dos serviços.**

Os serviços prestados pela NEW IT consistem na intermediação entre o viajante (designado neste contrato por “CONTRATANTE”) e as empresas prestadoras dos serviços contratados pelo CONTRATANTE, como, por exemplo, companhias aéreas, hotéis, traslados, recepção, assistência local, restaurantes, casas de show, locadoras de carros, dentre outros.

## **2. Limites da responsabilidade da NEW IT.**

2.1 A NEW IT não é individual, subsidiária nem solidariamente responsável por consequências advindas de serviços por ela não prestados, não respondendo, portanto, por problemas ocorridos em alfândegas / fronteiras, overbooking (venda além da capacidade) em voos e hotéis, perdas, cancelamentos, alteração ou atrasos de voos, extravio ou danos a bagagem, pagamentos por excesso de bagagem, dentre outros.

2.2 A responsabilidade pelos eventos acima mencionados é das empresas prestadoras dos serviços específicos adquiridos pelo CONTRATANTE.

A NEW IT apenas encaminha eventuais pedidos de reembolso do CONTRATANTE para os prestadores de serviços.

2.3 A NEW IT também não é responsável por eventos de força maior, estes entendidos como situações que não podem ser previstas e/ou evitadas e que impedem o início ou continuidade da viagem.

Exemplos de eventos de força maior são greves, atentados, roubos, furtos, acidentes, doenças contagiosas, problemas de saúde apresentados pelo CONTRATANTE, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, acidentes.

2.4 Em caso de desistência/cancelamento solicitado pelo CONTRATANTE, seja por qual motivo for inclusive, eventos de força maior no país de destino, serão observadas as regras de cancelamento e reembolso indicadas na cláusula 8 abaixo.

A NEW IT observa as regras de cancelamento e reembolso (com as multas e prazos) adotadas pelos fornecedores dos serviços contratados, sendo responsável apenas pelo encaminhamento dos pedidos de reembolso, quando cabíveis.

2.5 A NEW IT oferece ao CONTRATANTE a opção de contratação de seguro para cobrir multas aplicadas em caso de desistência/cancelamento – por qualquer motivo – da viagem.

A extensão, procedimentos e prêmio deste seguro serão devidamente informados pela NEW IT, caso o CONTRATANTE manifeste interesse na aquisição do seguro.

2.6 A NEW IT não se responsabiliza por atos de turistas, que, comportando-se inadequadamente, poderão ser retirados da viagem, sem direito a nenhum reembolso e nenhuma indenização a qualquer título.

## **3. Do programa da viagem.**

3.1 A escolha do destino de viagem é do CONTRATANTE. Por essa razão, recomenda-se que este, antes da escolha do destino, obtenha informações sobre as leis e os costumes praticados no local que pretende visitar, a fim de evitar inconvenientes decorrentes do desconhecimento da cultura local.

3.2 A NEW IT possui parceria com operadoras nos locais de destino para prestar assistência a turistas.

Os contatos das operadoras locais encontram-se no voucher entregue ao CONTRATANTE, assim como a informação sobre o idioma falado pelos operadores locais. A NEW IT informa que a língua falada pelos operadores locais não é o português, de modo que o CONTRATANTE deverá se informar previamente sobre o idioma a ser utilizado na viagem.

3.3 O programa de viagem compreende apenas os itens e locais nele listados, de modo que se recomenda a leitura atenta e prévia do mesmo para que eventuais dúvidas possam ser sanadas antes da efetivação da reserva.

3.4 As informações sobre horários de voos, viagem, franquia de bagagem, antecedência de embarque, categoria e tipo de acomodação, utilização de guias turísticos e traslados, estão contidas no voucher entregue ao CONTRATANTE, que deve ser lido atentamente por este.

#### **4. Reservas e Pagamentos.**

4.1 Todos os valores divulgados em publicidade pela NEW IT estão sujeitos à alteração sem aviso prévio antes da efetivação da reserva pelo CONTRATANTE.

Essas alterações podem ocorrer em razão de mudanças de câmbio, tributação, realização de eventos nos locais de destino, dentre outros.

4.2 Para que possa garantir as reservas, o CONTRATANTE deverá realizar os pagamentos ajustados, nos prazos avençados, os quais são devidamente informados ao CONTRATANTE quando da solicitação do serviço.

A partir da efetivação da reserva e dos pagamentos devidos, os valores não serão mais alterados.

4.3 Somente o pagamento do preço total garante a viagem.

Não sendo realizado o pagamento integral, a reserva será cancelada, incidindo as multas eventualmente devidas pelo cancelamento das reservas junto aos hotéis, companhias transportadoras e demais prestadores de serviços eventualmente contratados.

4.4 A viagem programada poderá ser cancelada, se a mesma depender de um determinado número mínimo de pessoas e este número não for atingido.

Essa possibilidade de cancelamento deverá ser comunicada pela NEW IT ao CONTRATANTE antes da efetivação da reserva e, se esta for efetivada e a viagem não puder ocorrer, os valores eventualmente pagos pelo CONTRATANTE serão devolvidos sem multa, juros ou correção monetária.

#### **5. Preço.**

5.1 O preço compreende os serviços exclusivamente previstos nos programas disponibilizados pela NEW IT à CONTRATANTE.

5.2 O preço pode ser pago conforme Condições Específicas de cada reserva.

5.3 Os valores relativos a taxas de aeroporto, custos de obtenção de vistos, tributos cobrados pela entrada ou permanência no local de destino, táxi, gorjetas, frigobar, filmes de TV a cabo, utilização de cofre, internet, lavanderia, cabeleireiro, passeios oferecidos por hotéis e agências de turismo locais NÃO estão incluídos no preço, assim como deslocamentos, refeições e diárias excedentes às previstas no programa de viagem.

5.4 A NEW IT informa que é comum que hotéis e locadoras de veículos exijam cartão de crédito no momento do check in para garantir o pagamento de eventuais despesas incorridas pelo turista.

É de responsabilidade deste (CONTRATANTE) solicitar o cancelamento da autorização de uso do cartão de crédito no momento do check out.

5.5 A NEW IT não garante o menor preço praticado pelos prestadores de serviços.

Portanto, não haverá reembolso, caso o CONTRATANTE verifique, posteriormente ao pagamento da reserva, a existência de preço ou tarifas mais baratos.

## **6. Seguro.**

6.1 A NEW IT recomenda a contratação pelo CONTRATANTE de seguros que possam cobrir despesas médicas e acidentes.

6.2 A NEW IT oferece ao CONTRATANTE a possibilidade de contratação de seguro para o caso de cancelamento da viagem, por desistência do CONTRATANTE, conforme mencionado no item 2.5 acima.

6.3 A NEW IT recomenda que o CONTRATANTE não viaje portando bens de elevado valor.

## **7. Alterações de passagens aéreas e hotéis.**

7.1 Os pedidos de alterações de hotéis previamente escolhidos, companhias transportadoras, datas e horários de voos e roteiros de viagem, quando solicitadas pelo CONTRATANTE, devem ser realizados por escrito, estando sujeitas à confirmação de disponibilidade dos fornecedores de tais serviços e ao pagamento de diferenças de tarifas, multas e taxas cobradas pelos prestadores de serviços.

7.2 Caso ocorram alterações não solicitadas pelo CONTRATANTE, as mesmas deverão ser comunicadas pela NEW IT, que, se possível, irá oferecer opções para substituição nas mesmas categorias previamente escolhidas.

7.3 Caso o CONTRATANTE não aceite as opções oferecidas, é oportunizada a opção de cancelamento, sem a imposição de multa contratual.

7.4 As alterações decorrentes de eventos força maior não podem ser imputadas à NEW IT, que não se responsabiliza pelas mesmas, sendo devidas as multas, tarifas e taxas que eventualmente venham a ser cobradas pelos fornecedores de serviços para realizarem essas alterações.

## **8. Condições de reembolsos e penalidades por cancelamento.**

8.1 A NEW IT observa as regras de cancelamento e reembolso (com as multas e prazos) adotadas pelos fornecedores dos serviços contratados.

A NEW IT recomenda que o CONTRATANTE leia atentamente as seguintes regras sobre cancelamento e reembolso antes da efetivação da reserva.

8.2 Parte aérea (passagens).

As solicitações de cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos serão encaminhados pela NEW IT à companhia aérea, conforme Condições Específicas de cada reserva.

8.3 Parte terrestre (hotéis).

No caso de cancelamento total ou parcial por parte do CONTRATANTE, deverão ser observados os prazos e percentuais de multa, conforme a antecedência em relação à data de partida para a viagem, conforme Condições Específicas de cada reserva.

8.4 Após o desconto das multas, eventuais saldos serão efetivados via crédito no cartão de crédito ou depósito em conta do CONTRATANTE.

#### 8.5 Intermediação

A título de remuneração pela intermediação de reservas junto aos fornecedores finais dos serviços, a NEW IT se reserva o direito de reter 20% (vinte por cento) dos valores depositados em seu favor pelo CONTRATANTE

### **9. Acomodação.**

9.1 Normalmente, os quartos de hotel oferecidos acomodam de 1 a 4 pessoas, em camas de solteiro ou casal, conforme o hotel escolhido, podendo a NEW IT garantir somente o número de pessoas acomodadas e não o número ou tipo de cama que cada quarto de hotel possui, os quais somente serão informados no momento do check in no hotel. A escolha e divisão das acomodações é de inteira responsabilidade do CONTRATANTE.

Não existe garantia para solicitações tais como: apartamentos fumantes (ou não fumantes), conectados, conjugados, andar alto (ou baixo), Cama de casal ou camas de solteiro, berço, entre outras. Esses pedidos são enviados aos hotéis, que acatam ou não de acordo com a disponibilidade no momento do check-in do passageiro. Por não garantirmos esse tipo de solicitação especial, nem cobramos tarifa adicional, não cabe nenhum tipo de reembolso ou dano, caso o hotel não possa atender ao pedido enviado.

Dependendo da acomodação escolhida e do número de pessoas, pode ser utilizada cama de armar ou sofá-cama, o que pode reduzir o espaço de circulação do quarto e conforto dos viajantes.

Os quartos de solteiro são geralmente menores do que os demais.

A acomodação de menores de 12 anos poderá ser em **cama** extra ou na mesma cama dos responsáveis, de acordo com a política de cada hotel.

Portanto, cabe ao CONTRATANTE verificar opções e possíveis diferenças de tarifas para eventuais alterações.

9.2 Caso ocorra cancelamento por parte de algum ocupante da habitação, os demais ocupantes da mesma habitação deverão pagar eventuais diferenças devidas para garantir a acomodação, caso não seja possível a substituição da pessoa desistente por outra.

9.3 Horários de ocupação e saída das habitações devem ser rigorosamente cumpridos, variando conforme o local e hotel, e não podem ser alterados em razão de horário de voo.

Normalmente, a ocupação dos quartos ocorre a partir das 15hs e a desocupação deve ocorrer até às 12hs.

Se solicitar alteração, o CONTRATANTE responsabilizar-se-á junto ao estabelecimento pelos custos adicionais, sem qualquer responsabilidade da NEW IT.

### **10. Refeições.**

As refeições previstas nos programas e roteiros para viagens em grupo, sejam nos restaurantes ou hotéis, são servidas em conjunto, em horário fixo e pré-estabelecido, conforme o menu oferecido pelo estabelecimento.

Normalmente, não incluem bebidas ou solicitações especiais.

No caso de necessidade de dieta especial, o CONTRATANTE deve informar com antecedência para a NEW IT verificar a possibilidade de oferecer a refeição especial.

Em alguns hotéis da Europa, o café da manhã incluído na diária é tipo “Continental” (poucas opções de comidas e bebidas), e o hotel pode cobrar um valor adicional para uma opção mais completa (opcional).

Alguns hotéis nos Estados Unidos oferecem café da manhã em caráter de cortesia (valor do café não é incluído no valor da diária paga), por esse motivo podem restringir a oferta a apenas 2 pessoas por quarto ou suspender a promoção sem aviso prévio.

## **11. Bagagem.**

11.1 As regras sobre bagagem são as estabelecidas pelas autoridades que regulam o setor e as adotadas pelas empresas de transporte aéreo.

11.2 O limite de bagagem por passageiro pode variar conforme a companhia e ao longo da viagem, dependendo do trecho voado.

Por essas razões, recomenda-se que o CONTRATANTE entre em contato com a NEW IT ou com a companhia aérea, para confirmar os limites de número e peso de bagagem.

## **12. Documentos e Informações.**

12.1 Todo turista deve possuir os documentos exigidos pelas autoridades locais e internacionais para a realização da viagem, especialmente:

passaporte (para viagens internacionais);

visto (quando exigido pelo país de destino);

documento de identificação (para os países que dispensam a apresentação de passaporte e para viagens nacionais);

carteira de motorista (necessária para aluguel de carro);

cartão de crédito internacional (exigido por hotéis e locadoras de veículos para garantir despesas do viajante);

certificados de vacinação (quando exigidos no local de origem), certidões de nascimento de menores e autorizações devidas para o caso de menores de idade viajando desacompanhados de ambos ou um dos pais.

As consequências da documentação irregular ou insuficiente são de inteira e exclusiva responsabilidade do CONTRATANTE.

12.2 A obtenção do visto não garante a entrada no país de destino, pois apenas as autoridades locais de imigração podem autorizar o ingresso e a permanência do turista no local.

No caso de a entrada ou permanência no país serem negadas pelas autoridades locais, não há reembolso pela NEW IT pela não utilização dos serviços contratados.

12.3 Após o recebimento do pagamento no prazo estipulado, a New It irá fornecer um voucher com as informações necessárias para utilização das reservas. É importante a conferência minuciosa dos dados da reserva a fim de evitar quaisquer transtornos durante a viagem.

12.4 Em caso de necessidade ou dificuldade durante a viagem, o primeiro contato deverá ser feito pelo telefone do fornecedor que consta no voucher, para que possam tomar as providências necessárias de forma imediata.

## **13. Reclamações**

Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o Passageiro deverá encaminhar por escrito à Contratada no prazo limite de 30 (trinta) dias após o encerramento da prestação dos mesmos, na forma do artigo 26, inciso I, parágrafo 1º do Código de Proteção e Defesa do Consumidor

#### **14. Foro.**

As partes contratantes elegem a Comarca da Cidade do Rio de Janeiro como foro para dirimir toda e qualquer controvérsia oriunda da interpretação ou execução deste contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

#### **14. Declaração de Concordância.**

A CONTRATANTE declara que teve oportunidade de tomar conhecimento do conteúdo de todas as cláusulas do presente contrato, manifestando de livre e espontânea vontade concordância integral com as mesmas.

<b>Data Prevista da Viagem:</b>	
<b>Nome (s) do Passageiro (s):</b>	

<b>Programa (s):</b>	
<b>Serviço (s) incluídos (s):</b>	
<b>Valor:</b>	

<b>Nome do Contratante:</b>	
<b>RG:</b>	
<b>CPF:</b>	

---

**Assinatura do passageiro titular/responsável:**

<b>Nome Fantasia da Agência Intermediária:</b>	
<b>Razão Social:</b>	
<b>CNPJ:</b>	
<b>Endereço:</b>	
<b>Telefone:</b>	
<b>E-mail:</b>	
<b>Nome do Agente:</b>	