

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

## 1. PARTES

**ÍNDIO ECOTOUR OPERADORA DE TURISMO LTDA**, com sede na cidade de Belo Horizonte, estado de Minas Gerais, na rua dos Inconfidentes, nº 867, andar 2, CEP 30140-128, inscrita no CNPJ sob o nº 29.381.572/0001-40, doravante denominada **ÍNDIO ECOTOUR**, e a pessoa física ou pessoa jurídica identificada no cadastro do banco de dados eletrônico da ÍNDIO ECOTOUR, doravante denominada **CLIENTE**, celebram o presente contrato, que se regerá pelos itens e condições abaixo.

## 2. OBJETO

**2.1** O presente contrato tem por objetivo a prestação de serviços de agenciamento, organização, promoção, intermediação e execução de programa de turismo, pela ÍNDIO ECOTOUR, ao CLIENTE, consistente (i) na aquisição de pacotes de viagens, que podem ser organizados pela ÍNDIO ECOTOUR e/ou terceiros; (ii) na reserva e no pagamento de vagas em meios de hospedagem; (iii) na reserva e no pagamento de vagas em meios de transporte, (iv) na emissão de bilhetes para entrada em eventos ou áreas privadas.

**2.2** O pacote de viagem objeto deste contrato pode incluir o transporte, a hospedagem e/ou a alimentação, total ou parcial, sendo tais itens limitados a quantidade discriminada no roteiro de viagem adquirido pelo CLIENTE nos canais de venda da ÍNDIO ECOTOUR ou de seus parceiros comerciais.

## 3. DEFINIÇÕES

**3.1** CLIENTE: pessoa física ou jurídica contratante dos serviços junto à ÍNDIO ECOTOUR e responsável pelo pagamento dos mesmos.

**3.2** PARTICIPANTE: pessoa física que efetivamente consumirá os serviços prestados pela ÍNDIO ECOTOUR, podendo esta ser o CLIENTE ou um terceiro para o qual o CLIENTE realizou a compra do pacote de viagem.

## 4. DOCUMENTAÇÃO

**4.1** O PARTICIPANTE deverá portar documento de identificação original, com foto, válido em território nacional, preferencialmente Carteira de Identidade (RG) ou Carteira Nacional de

Habilitação (CNH), durante a prestação dos serviços, podendo este ser solicitado a qualquer momento pela ÍNDIO ECOTOUR ou por órgãos de fiscalização.

**4.2** O CLIENTE assume total responsabilidade pelos dados de identificação informados à ÍNDIO ECOTOUR, sejam estes seus ou de terceiros para os quais o pacote de viagem foi adquirido, dados estes que a ÍNDIO ECOTOUR fornecerá para os órgãos de fiscalização de trânsito e, caso tais órgãos verifiquem irregularidades durante a viagem, o PARTICIPANTE assumirá a total e exclusiva responsabilidade pela inconsistência dos dados.

**4.3** No caso do roteiro de viagem incluir trechos internacionais, o PARTICIPANTE deverá averiguar a necessidade de porte de passaporte válido, obtenção de vistos e comprovantes de vacinas.

**4.4** O PARTICIPANTE será impedido de embarcar na viagem caso não esteja portando os documentos necessários, hipótese na qual será considerada a desistência da viagem, não cabendo reembolso dos valores pagos.

**4.5** Caso o PARTICIPANTE tenha menos de 16 anos, o mesmo deverá estar acompanhado de um PARTICIPANTE com idade igual ou superior a 16 anos.

## 5. CUMPRIMENTO DE DATAS E HORÁRIOS

**5.1** O PARTICIPANTE, para a adequada prestação dos serviços contratados, se compromete a observar e seguir a(s) data(s) e horário(s) definidos no roteiro da viagem.

**5.2** O PARTICIPANTE deverá comparecer para o início dos serviços na data, horário e local estabelecido pela ÍNDIO ECOTOUR.

**5.3** Em cada local de embarque será executada uma tolerância de espera de até 10 (dez) minutos.

**5.4** O CLIENTE entende que o transportador não poderá retardar o início da viagem para aguardar o PARTICIPANTE, mesmo que o atraso se dê de forma justificada, como nas hipóteses de retenção por autoridades, localização de

bagagem, atraso de voo ou de qualquer natureza. Nestes casos o serviço não será prestado e não haverá qualquer reembolso do mesmo.

**5.5** O PARTICIPANTE deverá respeitar sempre os horários de entrada e saída na(s) hospedagem(ns) discriminados no roteiro da viagem ou informados pela ÍNDIO ECOTOUR após o início da mesma.

**5.6** A ÍNDIO ECOTOUR se reserva ao direito de alterar o horário de prestação dos serviços após o início da viagem, sem ônus para nenhuma das partes, para uma melhor prestação dos serviços que compõem o pacote de viagem.

## **6. ASSINATURA DE DOCUMENTOS**

**6.1** O PARTICIPANTE deverá assinar os termos de embarque, a serem fornecidos, de forma impressa, no início e no final da viagem.

**6.2** Caso não seja possível assinar o termo por qualquer motivo, o CLIENTE atesta como válidas as imagens capturadas durante a viagem, nas quais o PARTICIPANTE apareça, para fins de comprovação de embarque e consumo dos serviços contratados.

**6.3** Caso o PARTICIPANTE opte por não embarcar no veículo após a viagem para retorno, este deverá assinar o termo de desistência de embarque e arcar com os custos dos traslados realizados.

## **7. TERMOS DE CESSÃO DE DIREITOS DE IMAGEM**

**7.1** O PARTICIPANTE aceita, desde o momento da contratação do pacote de viagem, realizada por si ou por terceiros autorizados, a cessão dos direitos de imagem descritos no item 10.

**7.2** Caso o CLIENTE venha a contratar o pacote de viagem para terceiros, é de responsabilidade do CLIENTE informar ao PARTICIPANTE a existência do termo de cessão de direitos de imagem e das cláusulas de uso de imagem presentes neste contrato.

## **8. DADOS CADASTRAIS**

**8.1** O CLIENTE se responsabiliza pelo cadastro de dados de terceiros, definidos neste contrato como PARTICIPANTE, atestando a veracidade e correção dos dados e que o PARTICIPANTE lhe concedeu permissão para tal uso.

**8.2** O PARTICIPANTE autoriza a ÍNDIO ECOTOUR a fornecer, a qualquer momento, mesmo que após o fim da prestação dos serviços, os dados cadastrais aos seus parceiros, diretos ou indiretos, quando estes forem necessários para o correto registro da prestação dos serviços contratados.

**8.3** O PARTICIPANTE autoriza a ÍNDIO ECOTOUR a emitir bilhetes para transporte, sejam estes terrestres, marítimos e/ou aéreos, para entradas em eventos e locais, estadia em pousadas, hotéis e correlatos, assim como itens de alimentação, lazer e segurança, com seus dados cadastrais, desde que tais bilhetes se mostrem necessários para a devida prestação dos serviços contratados.

**8.4** O CLIENTE autoriza o fornecimento dos seus dados cadastrais, incluindo os de natureza financeira, aos parceiros de execução, gestão e validação de cobranças.

**8.5** A ÍNDIO ECOTOUR fica desde já autorizada a realizar consultas no sistema de risco de crédito e demais órgãos centralizadores de dados cadastrais, tais como SERASA e SPC, a fim de verificar a existência de eventuais débitos de responsabilidade do CLIENTE, débitos estes que podem impedir a aquisição dos serviços prestados pela ÍNDIO ECOTOUR.

**8.6** A ÍNDIO ECOTOUR se compromete a não utilizar os dados cadastrais do PARTICIPANTE para fins estranhos a natureza das atividades executadas pela empresa.

## **9. PRESENÇA DE PROFISSIONAL DE FOTOGRAFIA**

**9.1** Caso o CLIENTE venha a contratar um pacote de viagem no qual esteja incluso serviços de fotografia profissional, fica esclarecido que o serviço prestado é compartilhado entre todos os membros da viagem, não podendo o PARTICIPANTE utilizar o tempo do fotógrafo para seu uso exclusivo.

## **10. DIREITO DE USO DE IMAGEM**

**10.1** O PARTICIPANTE autoriza a ÍNDIO ECOTOUR a publicar em suas redes sociais, imagens e/ou vídeos, nos quais o PARTICIPANTE apareça e/ou seja ouvido.

**10.2** O PARTICIPANTE autoriza a ÍNDIO ECOTOUR a realizar o procedimento de repost de imagens publicadas no perfil pessoal do PARTICIPANTE, no perfil empresarial da ÍNDIO ECOTOUR em qualquer rede social.

**10.3** Nos casos de viagens realizadas com a presença de um ou mais profissionais de fotografia, a ÍNDIO ECOTOUR não se responsabiliza por contratos firmados entre o PARTICIPANTE e tais profissionais e nem pela divulgação, por parte do profissional de fotografia, de imagens, vídeos ou áudios nos quais o PARTICIPANTE apareça e/ou seja ouvido.

## **11. PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO**

**11.1** O CLIENTE se compromete a pagar pelo pacote de viagem contratado, o valor acordado, nas condições, meios e datas estabelecidas no ato de compra.

**11.2** Por se tratar de intermediação de prestação de serviços, as notas fiscais referentes aos serviços da ÍNDIO ECOTOUR serão expedidas nos valores exatos das suas respectivas taxas de serviços diretamente ao CLIENTE, de acordo com o artigo 27 da Lei nº 11.771, de 18/09/2008.

## **12. DESPESAS DURANTE A VIAGEM**

**12.1** O CLIENTE declara estar ciente que a ÍNDIO ECOTOUR arcará apenas com as despesas de transporte, hospedagem, acessos à locais privados, passeios e alimentação discriminadas no pacote de viagem contratado.

**12.2** Ficará a cargo do PARTICIPANTE arcar com qualquer despesa que este venha a realizar e que não estejam discriminados como inclusos no pacote de viagem contratado junto à ÍNDIO ECOTOUR.

**12.3** Caso deseje substituir os serviços inclusos no pacote de viagem contratado junto a ÍNDIO ECOTOUR por outros, o PARTICIPANTE será o responsável por todo o processo de negociação e consumo dos serviços e/ou produtos, bem como o seu pagamento, não cabendo nenhum tipo de reembolso por parte da ÍNDIO ECOTOUR.

## **13. CANCELAMENTO E DESISTÊNCIA DOS SERVIÇOS PELO CLIENTE**

**13.1** Configura-se como cancelamento a expressa vontade do CLIENTE, de rescisão do contrato, o não comparecimento do PARTICIPANTE na data, horário e local

informado para o início da viagem, o comparecimento depois de iniciada a mesma ou o não pagamento de qualquer parcela, no caso de pagamento parcelado junto à ÍNDIO ECOTOUR.

**13.2** O CLIENTE é o único responsável por comunicar a alteração ou cancelamento do pacote de viagem à ÍNDIO ECOTOUR, não sendo possível que o comunicado seja emitido por terceiros, mesmo que este seja PARTICIPANTE do pacote de viagem contratado.

**13.3** No caso de intermediação de serviços, como na compra de passagens para meios de transporte, hospedagem ou qualquer outro serviço prestado por terceiros, os valores reembolsados por estes serviços seguiram as regras de valores, multas e prazos estabelecidos pelos fornecedores.

**13.4** Os pacotes e serviços anunciados pela ÍNDIO ECOTOUR na modalidade pré-reserva não são passíveis de reembolso em caso de cancelamento e podem estar sujeitos a indisponibilidade de troca do serviço ou pacote contratado.

**13.5** No caso de cancelamento por parte do CLIENTE, será aplicada multa sobre os valores pagos pelos serviços prestados pela ÍNDIO ECOTOUR conforme as seguintes porcentagens:

- (i) 20% (vinte por cento) sobre o valor total do pacote, quando o cancelamento ocorrer com 30 (trinta) ou mais dias do início da viagem;
- (ii) 40% (quarenta por cento) sobre o valor total do pacote, quando o cancelamento ocorrer com menos de 30 (trinta) dias e com 15 (quinze) ou mais dias do início da viagem;
- (iii) 60% (sessenta por cento) sobre o valor total do pacote, quando o cancelamento ocorrer com menos de 15 (quinze) dias e com mais de 7 (sete) dias do início da viagem.
- (iv) 80% (oitenta por cento) sobre o valor total do pacote, quando o cancelamento ocorrer com 7 (sete) dias ou menos para o início da viagem.
- (v) O cancelamento no dia de início da viagem será considerado como desistência, situação na qual não haverá reembolso de valores.
- (vi) Não há possibilidade de cancelamento após o início da viagem.
- (vii) Não será reembolsado nenhum valor em caso de não comparecimento (no-show) do PARTICIPANTE.

**13.6** O CLIENTE poderá optar por utilizar o valor líquido a ser reembolsado para gerar uma carta de crédito - não incidindo sobre o valor da mesma nenhum juro ou qualquer outra forma de correção monetária - que deverá ser utilizada em até 30 (trinta) dias corridos para a contratação de serviços junto à ÍNDIO ECOTOUR.

**13.7** No caso de pagamento realizado com cartão de crédito, o valor da compra será estornado junto à administradora do cartão utilizado pelo CLIENTE, que possui seu próprio prazo para estornar os valores na(s) fatura(s), não tendo a ÍNDIO ECOTOUR responsabilidade sobre a forma adotada pela administradora.

**13.8** Em caso de pagamento por boleto, depósito ou transferência bancária, após o cálculo das taxas administrativas, penalidades e/ou multas, existindo saldo, o mesmo será devolvido ao CLIENTE através de transferência em conta corrente de titularidade do CLIENTE, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data de solicitação do cancelamento.

#### **14. CANCELAMENTO DOS SERVIÇOS PELA ÍNDIO ECOTOUR**

**14.1** Caso a ÍNDIO ECOTOUR venha, por qualquer motivo, rescindir o presente contrato antes do início da prestação dos serviços, todos os valores efetivamente pagos pelo CLIENTE serão devolvidos em sua totalidade, sem juros ou qualquer outro tipo de correção monetária.

**14.2** Caso a ÍNDIO ECOTOUR venha a cancelar a prestação de um ou mais serviços após o início da viagem, será negociado junto ao PARTICIPANTE a substituição do mesmo ou o seu devido reembolso.

**14.3** A ÍNDIO ECOTOUR declara e esclarece estar isenta de responsabilidade por todo e qualquer problema ou evento danoso ocorrido durante o período de prestação dos serviços, que seja decorrente de caso fortuito ou força maior, entendendo-se como tais, greves, distúrbios, quarentenas, guerras, interdição por reformas imediatas impostas por leis locais, fenômenos naturais (terremotos, furacões, enchentes, avalanches, etc). Em tais casos, a ÍNDIO ECOTOUR está isenta de reembolsar o CLIENTE e/ou PARTICIPANTE pelos serviços não prestados.

#### **15. RECLAMAÇÕES**

**15.1** Qualquer reclamação relativa a viagem e aos serviços prestados pela ÍNDIO ECOTOUR deverá ser feita no prazo decadencial de 15 (quinze) dias a contar da data de término da viagem e deverá ser dirigida, por escrito, diretamente ao serviço de atendimento ao cliente da ÍNDIO ECOTOUR pelo email contato@indioecotour.com.br, sendo que após necessária avaliação e deliberação, será apresentada o parecer sobre caso.

#### **16. INFORMAÇÕES GERAIS**

**16.1** O CLIENTE se compromete a mostrar este contrato para os PARTICIPANTES cadastrados por ele para a viagem, evidenciando os itens referentes ao termo de embarque e dos direitos de imagem.

**16.2** A ÍNDIO ECOTOUR se reserva ao direito de solicitar ao CLIENTE a assinatura de uma cópia impressa deste instrumento a qualquer momento.

**16.3** A ÍNDIO ECOTOUR não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, extravio ou danos que os bens materiais do PARTICIPANTE possam sofrer durante a viagem. Na hipótese de constatação de algum dano, perda ou extravio, o PARTICIPANTE deverá apresentar, no ato, reclamação ao meio de transporte ou responsável pelo local em caso de hospedagem ou eventos de terceiros.

**16.4** A ÍNDIO ECOTOUR ressalta ainda que não será responsável por qualquer dano, problema, acidente ou lesão, sejam de ordem patrimonial ou pessoal (moral), resultantes de culpa exclusiva do próprio PARTICIPANTE e/ou de terceiros prestadores de serviços.

**16.5** A ÍNDIO ECOTOUR não se responsabiliza pela impossibilidade de comunicação de qualquer qualquer natureza, por falta ou falha de rede de celular ou acesso à internet, ocorridas durante a prestação dos serviços.

#### **17. FORO**

**17.1** As partes elegem o foro da Comarca de BELO HORIZONTE/MG, por mais privilegiado que qualquer outro venha a ser, facultado, todavia, a exclusivo critério da ÍNDIO ECOTOUR optar pelo foro do domicílio/sede/filial do CLIENTE.