

# CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE AGÊNCIA DE VIAGENS POR ADESÃO

Versão consolidada · 11/06/2026 · v2.0

---

Pelo presente instrumento particular, na melhor forma de direito, as partes têm entre si, justas e contratadas, a saber: de um lado, doravante denominado **CONTRATANTE**, o(s) tomador(es) dos serviços, qualificado(s) no registro eletrônico de aceite a este vinculado; e de outro lado, a pessoa jurídica de direito privado **FD VIAGENS E TURISMO LTDA**, CNPJ nº 37.099.344/0001-00, Avenida Conselheiro Carrão, 3190, Sala 05, Vila Carrão, São Paulo/SP, com nome fantasia **FIDU – TURISMO E VIAGENS**, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**. As partes resolvem firmar o presente Contrato de Prestação de Serviços de Agência de Viagens por Adesão de acordo com as cláusulas a seguir.

## Cláusula Primeira — Do Objeto

---

Este contrato tem por objeto a prestação de serviços de agenciamento de viagens pela **CONTRATADA**, conforme a cotação aceita pelo **CONTRATANTE**, incluindo os serviços turísticos detalhados nos recibos de venda a este vinculados.

## Cláusula Segunda — Das Definições e Modalidades de Operação

---

Para os fins deste contrato, considera-se:

- a. **Serviços intermediados (operação de terceiros):** serviços turísticos executados por fornecedores terceiros (operadoras, hotéis, transportadoras, receptivos), em que a **CONTRATADA** atua exclusivamente como agência intermediária.
- b. **Serviços de operação própria:** serviços turísticos cuja operação é organizada e coordenada pela **CONTRATADA**, que contrata diretamente os prestadores locais (motoristas, guias, fornecedores de equipamentos e demais responsáveis), aos quais cabe a execução do serviço.
- c. **CONTRATANTE / titular:** a pessoa em cujo nome a reserva é emitida.
- d. **Pagador:** a pessoa responsável pelo pagamento, que pode ser distinta do titular, nos termos da Cláusula Quinta, item 6.

O recibo de venda vinculado a cada reserva indicará os serviços contratados.

### **Cláusula Terceira — Da Responsabilidade da CONTRATADA**

---

1. Nos serviços intermediados, a CONTRATADA, atuando como intermediária entre o CONTRATANTE e os fornecedores de serviços (transportes aéreos, marítimos, terrestres, hotelaria, traslados, passeios, operadoras de turismo, etc.), não assume responsabilidade pela execução dos serviços prestados por estes últimos.
2. Mesmo nos serviços de operação própria, a execução é realizada por prestadores e fornecedores contratados pela CONTRATADA (motoristas, guias e demais), recaindo sobre estes a responsabilidade técnica pela prestação do serviço. À CONTRATADA cabe a adequada organização e coordenação da operação, observados os limites de força maior, caso fortuito, fato de terceiro e as condições inerentes à atividade (notadamente climáticas e de segurança).
3. A CONTRATADA escolhe e contrata fornecedores com base em critérios rigorosos de mercado e especificações técnicas e legais, sendo a responsabilidade pela execução dos serviços exclusiva desses fornecedores, exceto em casos de força maior ou caso fortuito.
4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelo ingresso do CONTRATANTE no país de destino nem por sua permanência, dada a soberania de cada Estado.
5. A CONTRATADA não é responsável por extravios, atrasos, acidentes ou avarias de bagagens, sendo essa responsabilidade exclusiva da companhia aérea ou outros transportadores.
6. A CONTRATADA não é responsável pela obtenção da documentação necessária para viagens (passaportes, vistos, exames, certificados de vacinação, etc.), sendo essa uma responsabilidade do CONTRATANTE.
7. Em caso de alterações na programação da viagem devido a força maior ou caso fortuito, a CONTRATADA comunicará ao CONTRATANTE, que deverá decidir sobre o cancelamento, remarcação ou suspensão dos serviços, respeitando as regras tarifárias aplicáveis.

### **Cláusula Quarta — Da Responsabilidade do CONTRATANTE**

---

1. O CONTRATANTE é responsável por fornecer informações corretas e toda a documentação solicitada pela CONTRATADA para a efetivação dos serviços contratados.
2. O CONTRATANTE deve manter consigo a documentação necessária para embarque, bem como vistos e autorizações pertinentes, sendo responsável por qualquer consequência de sua não apresentação.
3. Se o CONTRATANTE causar perturbações que afetem a segurança ou integridade de outros, poderá ser desligado da viagem, sem redução do preço contratado ou direito a reembolso.

### **Cláusula Quinta — Dos Valores e Forma de Pagamento**

---

1. O valor total compreende, nos serviços intermediados, a intermediação feita pela CONTRATADA, que reterá a comissão devida e repassará o restante aos fornecedores; e, nos serviços de operação própria, a contraprestação pela operação organizada e coordenada pela CONTRATADA.
2. O pagamento poderá ser realizado por cartão de crédito (à vista ou parcelado) ou PIX, conforme as opções apresentadas na cotação e sujeito à aprovação das administradoras e instituições financeiras. Em caso de recusa, o CONTRATANTE é responsável pelo pagamento à vista dos valores à CONTRATADA.
3. **Encargos de parcelamento e tarifas administrativas:** quando o pagamento for parcelado, eventuais juros, encargos financeiros e tarifas de gateway serão informados na cotação e arcados pela parte ali indicada (CONTRATANTE ou CONTRATADA). O valor de cada parcela e o custo efetivo total constarão do recibo.
4. **Moeda e variação cambial:** os preços são firmados na moeda indicada na cotação. Quando o serviço for custeado em moeda estrangeira, a conversão observará a taxa de câmbio vigente no momento do pagamento, podendo haver diferença em relação à data da cotação caso o pagamento não seja concluído no prazo de validade.
5. **Validade da cotação:** os preços e condições têm validade até a data indicada na cotação ou no link de pagamento. Expirado o prazo sem a conclusão do pagamento, os valores poderão ser recalculados.
6. **Pagamento por terceiro:** quando o pagador for pessoa distinta do titular, o pagador declara ciência e concordância com estes termos e autoriza o pagamento em favor da reserva do titular. O titular confirma a reserva por meio de aceite próprio. Pagador e titular respondem, nos limites de suas participações, pelas obrigações financeiras da reserva.
7. **Contestação indevida (chargeback):** a contestação de cobrança junto à administradora do cartão sem causa legítima, relativa a serviço efetivamente contratado e prestado, ou cujo cancelamento não observe a Cláusula Sexta, não exime o CONTRATANTE do pagamento, ficando a CONTRATADA autorizada a apresentar a documentação comprobatória da contratação e do aceite.

#### **Cláusula Sexta — Dos Serviços Contratados**

---

1. Todos os serviços e/ou produtos turísticos contratados estão detalhados nos recibos de venda vinculados a este contrato.
2. Não estão incluídos nos preços, salvo se especificado no recibo: bilhetes de avião, taxas de aeroportos, gastos com passaportes e vistos, serviços de lavanderia, telefonemas, bebidas e comidas fora do itinerário, gorjetas, gastos pessoais, excesso de bagagem, taxas portuárias,

taxas de teleféricos, excursões e tours não intermediados pela CONTRATADA, e seguro de viagem.

3. **Recomendação de seguro:** a CONTRATADA recomenda a contratação de seguro de viagem e/ou de assistência médica, não se responsabilizando por despesas médicas, hospitalares ou de assistência incorridas pelo CONTRATANTE durante a viagem na ausência de cobertura própria.
4. **Locação de equipamentos:** nos serviços de aluguel de equipamentos (vestuário de neve, esqui e similares), o CONTRATANTE responde pela conservação e devolução do equipamento no prazo e estado acordados, respondendo por perdas ou danos causados por uso indevido.

#### **Cláusula Sétima — Do Cancelamento, Remarcação e Reembolso**

---

1. O cancelamento dos serviços poderá ocorrer por solicitação do CONTRATANTE ou por decisão da CONTRATADA, em casos de força maior, fato de terceiro ou impossibilidade operacional. Os reembolsos, quando cabíveis, observarão a legislação vigente e as políticas dos fornecedores locais responsáveis pela execução dos serviços.
2. **Cancelamento de serviços terrestres** (passeios, transfers, ingressos e atividades). Aplicam-se as seguintes condições:
  - **a)** Até 7 (sete) dias antes da data do serviço: cancelamento sem multa, com reembolso integral.
  - **b)** Entre 7 (sete) dias e 48 (quarenta e oito) horas antes do serviço: multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do serviço contratado.
  - **c)** Dentro das 48 (quarenta e oito) horas que antecedem o serviço, ou em caso de não comparecimento (no-show): multa de 100% (cem por cento) do valor do serviço, sem direito a reembolso.
3. **Exceção por motivo médico.** A multa poderá ser revista exclusivamente em caso de impossibilidade médica do passageiro, desde que: a solicitação seja feita antes do horário previsto para o início do serviço; seja apresentado atestado médico emitido por profissional habilitado na República Argentina; e o documento contenha identificação do paciente, data de emissão e recomendação expressa de impossibilidade de realização da atividade. Não haverá reembolso em caso de no-show, ainda que apresentado atestado posteriormente. A análise e o eventual reembolso permanecem condicionados à aceitação do fornecedor local.
4. **Remarcação a pedido do CONTRATANTE.** A remarcação de data, quando operacionalmente possível e aceita pelo fornecedor, poderá estar sujeita a diferença tarifária e a eventual taxa de remarcação informada previamente. A remarcação não é garantida e observa a disponibilidade do serviço.

5. **Prazo de reembolso.** Sendo devido reembolso, este será processado em até 30 (trinta) dias contados da aprovação, pelo mesmo meio de pagamento sempre que possível, ou por meio alternativo acordado com o CONTRATANTE. Nos pagamentos com cartão de crédito, o prazo de efetivação do estorno observa adicionalmente os ciclos da administradora.

6. **Direito de arrependimento.** Nas contratações realizadas fora do estabelecimento ou à distância, o CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias contados da contratação, nos termos do art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, ressalvados os serviços cuja data de fruição ocorra dentro desse prazo, hipótese em que se aplicam as regras de cancelamento desta cláusula.

7. **Disposições gerais.** A ausência de comparecimento no horário e local informados, atraso do passageiro, documentação inadequada, desistência voluntária, interrupção do passeio por iniciativa do passageiro ou condições climáticas inerentes à atividade não geram direito a reembolso.

#### **Cláusula Oitava — Da Proteção de Dados Pessoais (LGPD)**

---

A CONTRATADA trata dados pessoais do CONTRATANTE em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), nos seguintes termos:

- a. **Dados tratados:** dados cadastrais e de contato, documentos de identificação, dados de pagamento e, quando aplicável à verificação de identidade, dados pessoais sensíveis de natureza biométrica (imagem do documento, fotografia facial e prova de vivacidade).
- b. **Finalidades:** execução do contrato, emissão de reservas e recibos, prevenção a fraudes, verificação de identidade (KYC), cumprimento de obrigações legais e regulatórias e comunicação com o CONTRATANTE.
- c. **Base legal:** execução de contrato, cumprimento de obrigação legal, legítimo interesse na prevenção à fraude e, para os dados biométricos, consentimento específico e destacado do titular, manifestado no ato da verificação de identidade.
- d. **Compartilhamento:** os dados poderão ser compartilhados com operadores e provedores que apoiam a verificação de identidade, o processamento de pagamentos e a operação dos serviços, inclusive provedores situados no exterior, observadas as salvaguardas da LGPD para transferência internacional de dados.
- e. **Retenção:** os dados são mantidos pelo período necessário às finalidades acima e ao cumprimento de prazos legais, sendo posteriormente eliminados ou anonimizados.
- f. **Direitos do titular:** o CONTRATANTE pode solicitar confirmação, acesso, correção, portabilidade, informação sobre compartilhamento e, quando cabível, eliminação de seus dados e revogação de consentimento, pelos canais de atendimento da CONTRATADA.

## Cláusula Nona — Do Direito de Imagem

---

1. O CONTRATANTE autoriza a CONTRATADA a captar e utilizar imagens e vídeos realizados durante os passeios, excursões e eventos relacionados aos serviços contratados.
2. As imagens e vídeos poderão ser utilizados para fins de divulgação dos serviços, em materiais publicitários, redes sociais, site da agência e outras mídias.
3. Esta autorização é concedida a título gratuito, abrangendo o uso da imagem em todo território nacional e no exterior, em todas as suas modalidades e sem limite de tempo. O CONTRATANTE poderá revogar esta autorização mediante solicitação escrita, sem efeito retroativo sobre materiais já veiculados.

## Cláusula Décima — Disposições Finais

---

1. O CONTRATANTE declara que leu e examinou o contrato, confirma as informações e aceita os valores, formas de pagamento e termos acordados.
2. A aceitação destes termos se dá por meio eletrônico — aplicativos de assinatura digital, mensagens ou e-mail — com a efetivação do pagamento, sendo registrados, para fins de prova, a data e hora do aceite, o endereço IP, o dispositivo e uma cópia íntegra (com verificação de integridade) do texto aceito.
3. Este contrato é regido pelas leis brasileiras. Fica eleito o foro do domicílio do CONTRATANTE para dirimir controvérsias decorrentes deste contrato, sem prejuízo da faculdade de o consumidor demandar no foro de seu domicílio, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

E, por estarem assim justas e contratadas, as partes aceitam o presente instrumento por meio eletrônico, na forma da Cláusula Décima.