

CHILE VIBES TRAVEL

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

Última atualização: 18 de março de 2026

Pelo presente instrumento e na melhor forma de direito, de um lado:

CHILE VIBES TRAVEL LTDA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 65.632.811/0001-50, com sede na Rua Cassiano Lemos Filho, nº 30, Bairro/Distrito Loteamento Fenícia, no município de Araxá/MG, CEP 38.180-846, neste ato representada na forma de seu Contrato Social, doravante denominada simplesmente “**CONTRATADA**” ou “**CHILE VIBES TRAVEL**”;

e, de outro lado, o **CLIENTE**, já devidamente qualificado no Formulário de Reserva e/ou Proposta Comercial, doravante denominado simplesmente “**CONTRATANTE**” ou “**CLIENTE**”;

CONTRATANTE e CONTRATADA, em conjunto, denominadas “**PARTES**”, e, individualmente, “**PARTE**”.

As PARTES resolvem, de boa-fé, celebrar as presentes **Condições Gerais de Prestação de Serviços de Turismo** (“Contrato” ou “Instrumento”), que se regerão pelas cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços turísticos (“Passeio Turístico” ou “Passeios Turísticos”) à CONTRATANTE, diretamente (por meio de sua equipe interna) ou por intermédio de parceiros (terceiros conveniados com capacidade técnica e expertise para a execução dos serviços).

1.1.1. A CONTRATADA poderá, igualmente, prestar serviços de transporte (“transfer”), diretamente ou por meio de terceiros parceiros.

1.1.2. Fica expressamente autorizada a subcontratação de terceiros para a execução dos serviços, independentemente de autorização prévia da CONTRATANTE.

1.2. O(s) Passeio(s) Turístico(s) e/ou serviços de transfer a serem realizados encontram-se discriminados no Formulário de Reserva e/ou na Proposta Comercial encaminhada à CONTRATANTE.

1.2.1. As especificações gerais dos serviços constam no material publicitário/portfólio disponibilizado no momento da contratação e/ou no website da CONTRATADA (<https://chilevibestravel.com>).

1.2.2. O Formulário de Reserva, a Proposta Comercial e o material publicitário/portfólio integram este Instrumento de forma

1.3. Serviços não previstos inicialmente poderão ser contratados à parte, mediante formalização por e-mail ou WhatsApp, passando a integrar o presente Contrato.

1.3.1. Serviços prestados por mera liberalidade da CONTRATADA constituem cortesia, não gerando obrigação.

1.4. Alterações contratuais deverão ser formalizadas por e-mail ou WhatsApp, passando a integrar o presente Instrumento. Em caso de divergência, prevalecerão as disposições deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.1. A CONTRATADA obriga-se a prestar os serviços contratados com zelo, qualidade e profissionalismo, em conformidade com as atividades previstas no Formulário de Reserva e/ou na Proposta Comercial.

2.2. A CONTRATADA obriga-se a disponibilizar equipe com capacidade técnica adequada e suficiente à execução dos serviços contratados, zelando pelo bom comportamento e disciplina de seus prepostos.

2.3. A CONTRATADA obriga-se a cumprir e fazer cumprir, por todos os envolvidos na execução do objeto deste Contrato, a legislação federal, estadual e municipal aplicável e vigente.

2.4. É dever da CONTRATADA tratar com urbanidade, respeito e consideração todas as pessoas direta ou indiretamente envolvidas no presente Contrato, notadamente a CONTRATANTE e demais clientes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

3.1. A CONTRATANTE obriga-se a utilizar os serviços contratados na forma estabelecida no presente Contrato, nos documentos que o integram e na legislação aplicável.

3.2. A CONTRATANTE obriga-se a efetuar o pagamento pelos serviços contratados, em conformidade com os valores, condições e critérios estabelecidos no presente Instrumento.

3.3. A CONTRATANTE obriga-se a preencher o Formulário de Reserva no prazo informado pela CONTRATADA, responsabilizando-se integralmente pela exatidão e veracidade das informações fornecidas.

3.3.1. Ainda, a CONTRATANTE declara-se ciente de que os serviços serão prestados pela CONTRATADA com base nas informações fornecidas no Formulário de Reserva (tais como número do voo, data e horário de chegada, entre outras), de modo que a CONTRATADA não poderá ser responsabilizada por eventuais prejuízos decorrentes de informações incorretas, incompletas ou desatualizadas prestadas pela CONTRATANTE no referido Formulário.

3.4. É dever da CONTRATANTE tratar com urbanidade, respeito e consideração todas as pessoas direta ou indiretamente envolvidas no presente Contrato, notadamente os funcionários, dirigentes, prepostos da CONTRATADA e demais clientes.

3.4.1. Igualmente, é dever da CONTRATANTE utilizar os serviços e a infraestrutura disponibilizada pela CONTRATADA na forma estabelecida neste Instrumento e na legislação aplicável.

3.5. É dever da CONTRATANTE comparecer pontualmente no local e horário previamente informados pela CONTRATADA para a realização do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) e/ou serviços de transfer.

CLÁUSULA QUARTA – DAS DECLARAÇÕES

4.1. A CONTRATANTE declara, para todos os fins de direito, estar ciente de que:

4.1.1. Os horários informados pela CONTRATADA para a realização do(s) Passeio(s) Turístico(s) e/ou serviços de transfer observarão o fuso horário local da cidade/país onde os serviços serão prestados.

4.1.2. Caso esteja hospedada fora da área de atendimento, a CONTRATANTE deverá dirigir-se ao ponto de encontro previamente informado pela CONTRATADA.

4.1.3. O tempo de tolerância para atrasos será de:

- 03 (três) a 05 (cinco) minutos para serviços compartilhados;
- 10 (dez) a 15 (quinze) minutos para serviços privativos em Santiago;
- 03 (três) a 05 (cinco) minutos para passeios em San Pedro do Atacama.
Decorrido esse prazo sem comparecimento, será caracterizado **no-show**, nos termos das Cláusulas 3.5 e 7.10.

4.1.4. Determinados passeios podem não incluir transporte de ida e volta.

4.1.5. Em caso de greve, manifestações populares, bloqueios viários ou quaisquer eventos que impactem a mobilidade urbana na cidade de Santiago, poderá haver o fechamento parcial ou total de ruas e estradas, o que poderá impossibilitar a CONTRATADA de realizar o embarque e/ou desembarque da CONTRATANTE no endereço de hospedagem informado; nessa hipótese, a CONTRATANTE desde já concorda em deslocar-se até o ponto de encontro alternativo mais próximo, a ser indicado pela CONTRATADA, a fim de viabilizar a continuidade do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) e/ou serviços de transfer, não sendo tal situação considerada falha na prestação dos serviços, tampouco gerando direito a reembolso ou indenização

4.1.6. A CONTRATADA cumprirá rigorosamente o itinerário previamente informado à CONTRATANTE, tanto nos passeios e/ou serviços de transfer realizados na modalidade compartilhada quanto na privativa, não sendo admitidas, em regra, alterações ou desvios de trajeto; contudo, caso a CONTRATANTE possua alguma condição física que demande a realização de paradas e/ou ajustes no percurso, deverá comunicar previamente a CONTRATADA acerca de tal necessidade, sob pena de não ser possível a sua realização.

4.1.7. O itinerário do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) e/ou serviços de transfer poderá ser alterado, sem aviso prévio, em decorrência de fatores alheios à vontade da CONTRATADA, tais como fechamento de parques, estações de esqui, estradas ou acessos, bem como condições climáticas adversas, entre outros.

4.1.8. O início do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) e/ou do(s) serviço(s) de transfer poderá sofrer atrasos em decorrência de fatores alheios à vontade da CONTRATADA, tais como, mas não se limitando, ao intenso fluxo de veículos nas vias de acesso, especialmente durante períodos de alta temporada e em razão do elevado número de turistas na região.

4.1.9. Nos Passeios Turísticos realizados em San Pedro do Atacama, caso o passeio já tenha sido iniciado e a CONTRATADA se depare com restrições às quais não tenha dado causa, que não pudesse prever e/ou que impeçam a execução integral do itinerário conforme originalmente previsto (tais como, mas não se limitando, as condições climáticas adversas, deslizamentos, bloqueios de estradas, entre outros), será devido pela CONTRATANTE o valor proporcional aos serviços já efetivamente prestados, podendo não haver reembolso ou haver reembolso parcial.

Excepcionalmente, no caso do Passeio Turístico denominado “**Lagunas Escondidas**”, caso o tour já esteja em andamento e, por qualquer fator externo, não possa ser concluído, o reembolso será limitado a 50% (cinquenta por cento) do valor total pago pelo passeio, em razão dos custos operacionais já incorridos pela CONTRATADA.

4.1.10. O(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) poderão ser cancelados e/ou remarcados por iniciativa da CONTRATADA em decorrência de condições climáticas adversas e/ou de acontecimentos imprevisíveis ou inevitáveis (tais como, mas não se limitando, a terremotos, nevascas, deslizamentos de terra, fechamento de parques, bloqueios de vias ou congestionamentos intensos, especialmente em períodos de alta temporada), que impossibilitem a realização do passeio com segurança. Não havendo comprometimento da segurança da CONTRATANTE, o(s) Passeio(s) Turístico(s) será(ão) realizado(s) normalmente.

4.1.11. Determinados Passeios Turísticos contratados dependem da formação de número mínimo de participantes para sua realização (quórum mínimo), condição previamente informada nas especificações gerais do serviço, nos termos da cláusula 1.2.

4.1.12. Em decorrência de fatores alheios à vontade da CONTRATADA (tais como, mas não se limitando, ao não atingimento do número mínimo de passageiros para a realização de determinado Passeio Turístico), o horário de realização do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) poderá sofrer alterações. Nessa hipótese, a CONTRATADA compromete-se a comunicar a CONTRATANTE acerca da referida alteração tão logo tome conhecimento do fato que a motivou.

4.1.13. Os Passeios Turísticos contratados durante o período de Alta Temporada (que, para os fins deste Instrumento, compreende o intervalo entre 01 de junho e 30 de setembro) poderão ser impactados e/ou não corresponder integralmente às expectativas da CONTRATANTE, em razão do aumento significativo do fluxo de turistas na região, o que pode ocasionar, dentre outros fatores, intenso trânsito nas vias de acesso às montanhas, superlotação de parques, restaurantes e estabelecimentos comerciais, incluindo locais de locação de vestuário e equipamentos térmicos.

4.1.14. A CONTRATADA recomenda que, caso a CONTRATANTE deseje contratar aulas de esqui ou snowboard, bem como o aluguel de roupas e/ou equipamentos a serem utilizados durante o(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) no período de alta temporada (considerado, para os fins deste Instrumento, o intervalo entre 1º de junho e 30 de setembro), especialmente nos passeios que envolvam neve e sejam destinados ao **Valle Nevado**, tais atividades sejam, preferencialmente, agendadas para o período da tarde (após as 13h00). A recomendação fundamenta-se no elevado fluxo de turistas durante a alta temporada, o que pode ocasionar trânsito intenso nas vias de acesso, atrasos na chegada e formação de filas para retirada de equipamentos e início das atividades.

4.1.15. O(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) poderão ser realizados em locais de elevada altitude, circunstância que poderá ocasionar à CONTRATANTE a manifestação de sintomas físicos, tais como, mas não se limitando, a dor de cabeça, náusea, ânsia, vômito e fadiga.

4.1.16. Alguns Passeios Turísticos poderão exigir que a CONTRATANTE atenda a determinados requisitos para sua realização com segurança, tais como, mas não se limitando, a idade mínima, peso e altura mínimos, condicionamento físico, experiência prévia e/ou nível de proficiência. Dessa forma, a CONTRATADA recomenda que a CONTRATANTE verifique previamente, com base nas informações constantes nos materiais publicitários e/ou no portfólio disponibilizado, se reúne as condições necessárias para a realização do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s).

4.1.17. Alguns Passeios Turísticos podem não ser recomendados para gestantes, pessoas com deficiência e/ou portadoras de doenças graves. Dessa forma, a CONTRATADA recomenda que a CONTRATANTE verifique previamente, com base nas informações constantes nos materiais publicitários e/ou no portfólio disponibilizado, se reúne as condições necessárias para a realização do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) com segurança.

4.1.18. Alguns passeios turísticos podem exigir que a CONTRATANTE utilize vestimentas específicas para usufruir da atração contratada com segurança e conforto (como, por exemplo, segunda pele térmica, casacos impermeáveis, botas impermeáveis etc.). Assim, a CONTRATADA recomenda que a CONTRATANTE avalie previamente, com base em suas preferências pessoais e na temperatura esperada no local do(s) passeio(s) contratado(s), a pertinência e a necessidade do uso dessas vestimentas.

4.1.19. Caso tenha contratado um passeio turístico que possibilite contato direto com a neve, a CONTRATADA recomenda sempre a utilização de vestimentas apropriadas, a fim de garantir o melhor aproveitamento da atração (como jaqueta, calça, botas e luvas impermeáveis).

4.1.20. Os passeios turísticos a serem realizados em San Pedro de Atacama e nas proximidades não são recomendados para crianças, idosos, gestantes, pessoas com determinadas deficiências e/ou portadoras de doenças graves, principalmente devido à elevada altitude do local. Assim, a CONTRATANTE declara-se ciente de que, caso se enquadre em alguma das situações mencionadas e/ou esteja viajando com pessoas que se enquadrem nelas, poderá enfrentar graves dificuldades físicas durante a realização do(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) e/ou sofrer sérios problemas de saúde durante ou após a conclusão do(s) passeio(s).

4.1.21. É responsabilidade da CONTRATANTE avaliar suas condições físicas antes da realização dos passeios.

4.1.22. A CONTRATADA, em determinados passeios, não é responsável pela venda do ticket/ingresso de acesso à atração (como, por exemplo, mas não se limitando ao Valle Nevado), fornecendo apenas o serviço de transporte até o local. Assim, caso ocorra o cancelamento do passeio por motivos alheios à vontade da CONTRATADA (como manifestações, greves, fechamento de estradas, condições climáticas adversas etc.), a CONTRATADA não será responsável por qualquer reembolso referente ao ticket/ingresso, devendo a CONTRATANTE contatar diretamente a empresa ou o website onde o adquiriu.

4.1.23. É expressamente proibido o consumo de bebidas alcoólicas no interior dos veículos da CONTRATADA, em qualquer hipótese, podendo o descumprimento ensejar a interrupção imediata do serviço, sem direito a reembolso.

4.1.24. O local ou estabelecimento onde será(ão) realizado(s) o(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) poderá, a seu critério e sem aviso prévio à CONTRATADA, limitar o ingresso de turistas portando alimentos e/ou determinados objetos (como garrafas de vidro, recipientes de

alumínio, equipamentos eletrônicos, máquinas fotográficas profissionais, drones, caixas térmicas etc.), bem como estabelecer regras internas que deverão ser seguidas pela CONTRATANTE (como exigir consumação mínima para utilização das instalações e determinar condutas permitidas ou proibidas no local).

4.1.25. Alguns locais onde são realizados os passeios turísticos podem não contar com estabelecimentos que comercializam itens básicos (como água, refrigerantes, snacks, protetor solar, repelente etc.). Assim, por precaução, a CONTRATADA recomenda que a CONTRATANTE leve consigo pelo menos uma garrafa de água e alguns snacks, a fim de evitar transtornos durante o(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s).

4.1.26. A CONTRATANTE deverá apresentar, antes ou durante o(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s), os documentos previamente informados pela CONTRATADA, tais como documento de identidade com foto, autorização dos responsáveis legais ou certificado de vacinação.

4.1.27. A CONTRATANTE deverá portar dinheiro (pesos chilenos ou outra moeda local) no dia do(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) para pagamento de despesas durante o deslocamento ou no local, como aluguel de roupas de frio/térmicas, equipamentos, tickets de entrada ou taxas cobradas pelo local, governamentais ou não.

4.1.28. Uma vez iniciado o(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s), a suspensão, modificação ou interrupção dos serviços por motivos pessoais da CONTRATANTE, independentemente de sua natureza, ou por motivos alheios à vontade da CONTRATADA, não dará direito a qualquer reclamação, podendo não haver reembolso ou este ser parcial/proporcional aos serviços efetivamente prestados.

4.1.29. Durante a realização do(s) passeio(s) turístico(s), em caso de crises leves relacionadas a doenças crônicas, condições de saúde pré-existent, acidentes sem risco vital, ou situações como mal-estar, enjoo, dores de cabeça, dores gerais ou cansaço, a CONTRATANTE poderá optar por continuar ou interromper o passeio. Caso decida não prosseguir, a CONTRATANTE declara-se ciente de que os custos de retorno ao hotel, incluindo o uso de serviços de transporte, serão de sua responsabilidade, sendo que o guia estará disponível para auxiliar no regresso à hospedagem, dentro dos limites que não comprometam a continuidade do passeio e as atividades do grupo.

4.1.30. Na aquisição de serviços adicionais oferecidos por terceiros, como ingressos para centros de ski, parques temáticos e similares, a CONTRATADA não se responsabiliza pela operação, funcionamento, qualidade, manutenção das estruturas ou quaisquer outros aspectos relacionados à gestão desses estabelecimentos.

4.2. A CONTRATADA fica desobrigada de informar à CONTRATANTE sobre determinadas especificidades do(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) (mencionadas na cláusula anterior), caso tais informações já tenham sido previamente transmitidas à CONTRATANTE por meio de material publicitário/portfólio, e-mail, WhatsApp (serviço de mensageria instantânea) ou constem no website da CONTRATADA.

CLÁUSULA QUINTA – DO(S) PASSEIO(S) TURÍSTICO(S) E SUAS CONDIÇÕES

5.1. A CONTRATANTE terá acesso à confirmação do horário de início do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s), bem como ao nome do guia turístico responsável, até as 22h00 do dia anterior à realização do(s) respectivo(s) passeio(s).

Parágrafo único. As informações serão disponibilizadas por meio de link enviado via WhatsApp, podendo o horário de envio variar em razão da alta demanda operacional.

5.1.1. A CONTRATANTE declara-se ciente de que todas as informações relativas à sua reserva serão encaminhadas via WhatsApp para o número informado no Formulário de Reserva.

5.1.2. A CONTRATANTE deverá informar eventual alteração de número telefônico, sob pena de as comunicações enviadas ao número anteriormente informado serem consideradas válidas.

5.1.3. Caso a CONTRATANTE não acuse o recebimento da mensagem enviada ao número de telefone celular por ela informado no Formulário de Reserva ou posteriormente, a mensagem será considerada como devidamente recebida e lida.

5.2. O(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) poderá(ão) ser prestado(s) nas seguintes modalidades:

- **Privativa:** uso exclusivo do veículo pela CONTRATANTE e seus acompanhantes;
- **Compartilhada:** utilização do veículo em conjunto com outros passageiros.

5.2.1. Nos serviços compartilhados, o itinerário será integralmente cumprido.

5.2.2. O retorno antecipado será de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, sem direito a reembolso.

5.2.3. A diferença entre as modalidades restringe-se à exclusividade do veículo, sendo o itinerário idêntico em ambas.

5.2.4. A modalidade privativa não configura serviço de motorista particular personalizado, sendo vedadas alterações de trajeto.

5.2.5. Nos passeios privativos, poderá haver a atuação de condutor-guia, ou seja, o condutor do veículo e o guia do tour poderão ser a mesma pessoa, não se tratando, necessariamente, de profissionais distintos.

5.3. Nas reservas que envolvam grupos compostos por 12 (doze) a 50 (cinquenta) pessoas, a CONTRATANTE deverá indicar formalmente 01 (um) único responsável pelo grupo, o qual atuará como interlocutor exclusivo junto à CONTRATADA, sendo incumbido de intermediar todas as comunicações, solicitações, atualizações e confirmações relativas à reserva.

5.3.1. Para grupos compostos por 51 (cinquenta e uma) a 100 (cem) pessoas, poderão ser designados até 02 (dois) responsáveis. Para grupos com mais de 101 (cento e uma) pessoas, o número de responsáveis será definido por mútuo acordo entre as PARTES, a fim de garantir a adequada prestação dos serviços.

5.3.2. Na ausência de indicação expressa pela CONTRATANTE, será considerado como responsável, para todos os fins, aquele que tiver formalizado a reserva e estabelecido o primeiro contato com a CONTRATADA.

Parágrafo único. A CONTRATADA poderá, sem que isso gere qualquer penalidade ou responsabilidade, desconsiderar comunicações ou solicitações realizadas por integrantes do grupo que não sejam os responsáveis designados.

5.3.3. Os contatos operacionais realizados por prepostos da CONTRATADA, tais como guias turísticos, motoristas ou demais profissionais envolvidos na execução dos serviços, serão efetuados exclusivamente por meio do(s) número(s) de telefone informado(s) pelo(s) responsável(is) da reserva.

5.3.4. O(s) responsável(is) pela reserva será(ão) o(s) único(s) encarregado(s) de repassar aos demais integrantes do grupo todas as informações e atualizações transmitidas pela CONTRATADA, bem como de representar o grupo em tratativas relacionadas a remarcações, cancelamentos, ajustes, reembolsos ou quaisquer outras situações que demandem validação.

5.4. Embora o período de tolerância para atrasos esteja previamente definido (nos termos da Cláusula 4.1), a CONTRATANTE poderá, em caráter excepcional, entrar em contato com o guia responsável para verificar a possibilidade de ajuste do horário.

5.4.1. Eventual aceitação por parte da CONTRATADA quanto à alteração de horário constituirá mera liberalidade, não configurando, em hipótese alguma, obrigação contratual.

5.5. A CONTRATANTE declara estar ciente de que o horário de início do(s) passeio(s) turístico(s) possui caráter estimativo, podendo sofrer alterações, inclusive no próprio dia da atividade.

Parágrafo único. A CONTRATADA envidará esforços para comunicar eventuais atrasos; contudo, estando o passeio confirmado, a CONTRATANTE deverá permanecer no local previamente combinado, ainda que não haja comunicação prévia acerca de eventual alteração.

5.5.1. A estimativa mencionada na cláusula anterior está sujeita a variações decorrentes de fatores imprevisíveis e/ou alheios à vontade da CONTRATADA, tais como fechamento de estradas ou estações de esqui, manifestações populares, alterações no funcionamento de pontos turísticos, condições climáticas adversas e trânsito atípico em razão de alta temporada ou grande fluxo de turistas. Nessas hipóteses, eventual atraso ou readequação do itinerário não caracterizará falha na prestação dos serviços, nem dará ensejo a reembolso, compensação ou responsabilização da CONTRATADA.

5.6. A CONTRATANTE declara estar ciente de que deverá portar valores suficientes para despesas adicionais necessárias à fruição do passeio (tais como aluguel de equipamentos, ingressos ou taxas locais), não sendo a CONTRATADA responsável por reembolsos ou indenizações decorrentes da ausência desses itens.

5.7. A CONTRATANTE deverá cumprir integralmente todas as orientações e regras estabelecidas pela CONTRATADA durante a execução dos serviços, bem como observar as normas internas dos locais visitados.

5.7.1. A CONTRATANTE será integralmente responsável por seus atos, obrigando-se a indenizar eventuais prejuízos causados à CONTRATADA ou a terceiros.

5.7.2. Caso a CONTRATADA venha a ser responsabilizada por atos praticados pela CONTRATANTE, fica assegurado o direito de regresso para ressarcimento integral dos valores despendidos.

5.8. A CONTRATANTE será responsável pela guarda de seus pertences pessoais, não cabendo à CONTRATADA qualquer responsabilidade por perdas, extravios ou furtos.

5.9. A CONTRATANTE deverá informar, no momento da reserva, eventuais restrições alimentares, caso o serviço contratado contemple alimentação, incluindo preferências por alimentação vegetariana ou destinada a celíacos, quando disponível.

5.9.1. A ausência de comunicação desobriga a CONTRATADA de fornecer alimentação diferenciada.

5.10. Na realização do(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) na modalidade compartilhada, a CONTRATANTE declara-se ciente de que, caso esteja viajando acompanhada (amigos, familiares, colegas etc.), os demais passageiros somente participarão do mesmo passeio (mesmo dia, horário, veículo, rota e destino) se tiverem formalizado a contratação ou solicitação com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência em relação à data de realização. Caso a contratação ou solicitação ocorra em prazo inferior, a inclusão no mesmo passeio estará sujeita à disponibilidade da CONTRATADA.

5.10.1. A solicitação de inclusão de outros passageiros no mesmo passeio deverá ser realizada junto ao vendedor ou atendente responsável pela comercialização do serviço à CONTRATANTE.

5.10.2. Caso a CONTRATADA não consiga atender à solicitação, a CONTRATANTE declara e concorda que tal fato não configura, em nenhuma hipótese, descumprimento contratual.

5.11. Caso ocorra, por parte de terceiros fornecedores (como vinícolas, parques, entre outros), alteração unilateral de preços, condições, roteiros ou modalidades do ticket ou serviço originalmente contratado, sem qualquer ingerência da CONTRATADA, que, nesse caso, atua como mera intermediadora, esta compromete-se a informar à CONTRATANTE tão logo tenha conhecimento do fato.

Nessa hipótese, a CONTRATANTE poderá, a seu exclusivo critério:

(i) optar pelo cancelamento do serviço, com reembolso integral dos valores pagos à CONTRATADA;

(ii) participar de tour, Passeio Turístico ou serviço equivalente ao originalmente contratado, desde que disponível; ou

(iii) optar pela substituição do serviço, mediante aceite de eventual cobrança adicional (upgrade) ou reembolso proporcional (downgrade), conforme o caso.

5.12. As disposições previstas nesta cláusula aplicam-se exclusivamente à atração denominada “**Moto de Neve**”, abrangendo os aspectos preparatórios e as regras específicas da atividade.

5.12.1. Havendo parada em locadoras de roupas e/ou equipamentos de neve, a contratação será realizada diretamente entre a CONTRATANTE e a respectiva locadora (“rental”), competindo exclusivamente à CONTRATANTE a retirada, o uso adequado e a devolução dos itens no prazo ajustado, bem como o pagamento de taxas, encargos, cauções ou multas por atraso, dano, perda ou necessidade de limpeza. A CONTRATADA não se responsabiliza por ajustes de roteiro ou horários para atendimento a prazos da locadora, tampouco realiza devoluções ou entregas em nome da CONTRATANTE.

5.12.2. O passeio turístico será realizado, em regra, na modalidade dupla por veículo, com possibilidade de revezamento entre os participantes, com duração estimada de 1h (uma hora) de

pilotagem por dupla. O tempo poderá ser ajustado conforme a disponibilidade operacional e/ou as condições climáticas, sendo que cada veículo comporta até 2 (dois) participantes, observados os limites técnicos de peso e/ou altura aferidos no início da atividade.

5.12.3. Somente poderão pilotar o veículo participantes que apresentem Carteira Nacional de Habilitação (CNH), em qualquer categoria, como forma de comprovação de aptidão mínima à condução de veículo motorizado. É vedada a pilotagem por menores de idade ou pessoas não habilitadas. A idade mínima para participação no passeio é de 8 (oito) anos, sendo que crianças e adolescentes entre 8 (oito) e 12 (doze) anos deverão estar acompanhados de ao menos um dos pais ou responsável legal, que deverá ter previamente assinado o termo de responsabilidade encaminhado pela CONTRATADA.

5.12.4. É obrigatório o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI), consistentes em capacete e óculos fornecidos pela CONTRATADA, recomendando-se, adicionalmente, o uso de luvas, vestimenta térmica e roupas impermeáveis. Todos os participantes deverão seguir as orientações dos guias e da equipe operacional, bem como respeitar as sinalizações locais, sob pena de interrupção imediata da atividade, sem direito a reembolso. É expressamente proibido o consumo de bebidas alcoólicas ou substâncias entorpecentes antes ou durante o passeio, podendo a CONTRATADA e/ou a equipe local impedir a participação de qualquer pessoa que apresente condições de risco à sua segurança ou à de terceiros, hipótese em que não será devido reembolso ou compensação.

5.12.5. A CONTRATANTE e os demais participantes a ela vinculados assumem integral responsabilidade por danos causados à “Moto de Neve”, aos equipamentos fornecidos, a terceiros ou à própria integridade física, comprometendo-se a ressarcir os prejuízos apurados.

5.12.6. As condições de neve, clima e segurança operacional poderão ocasionar ajustes na rota, velocidade média e tempo de realização da atividade, podendo a CONTRATADA adaptar ou cancelar o passeio sempre que tais fatores comprometerem a execução segura, aplicando-se, nessa hipótese, as regras de remarcação e reembolso previstas neste instrumento.

5.12.7. O passeio poderá sofrer alterações quanto ao percurso, velocidade, duração ou horário em razão de condições climáticas, acidentes ou outras circunstâncias relacionadas à segurança em ambiente de montanha, não sendo tais modificações consideradas falha na prestação do serviço. Em casos de clima severo, interdições, bloqueios, greves ou determinações de autoridades, a atividade poderá ser adaptada, adiada ou cancelada, aplicando-se as regras de remarcação e reembolso previstas neste instrumento.

5.12.8. A CONTRATANTE declara-se ciente de que poderão ser realizados registros fotográficos e audiovisuais durante o passeio, para fins de memória da experiência e eventual divulgação institucional, podendo manifestar oposição ao uso de sua imagem após o término da atividade ou no prazo previsto neste instrumento.

5.12.9. A CONTRATADA recomenda a contratação de seguro-viagem com cobertura para esportes e atividades de aventura/off-road, não incluído no valor do passeio, a fim de garantir proteção adicional em caso de acidentes, doenças ou imprevistos.

CLÁUSULA SEXTA – DO TRANSFER

6.1. Os serviços de transfer prestados pela CONTRATADA poderão ocorrer nas seguintes modalidades:

- **Privativa:** uso exclusivo do veículo pela CONTRATANTE e seus acompanhantes, se for o caso;
- **Compartilhada:** utilização do veículo em conjunto com outros passageiros.

Parágrafo único. Os serviços de transfer compreenderão o trajeto entre **AEROPORTO** e **HOSPEDAGEM**, e/ou vice-versa.

6.1.1. Nos transfers aeroportuários compartilhados, a CONTRATANTE declara-se ciente de que poderão ser transportados passageiros provenientes do mesmo voo ou de voos distintos, podendo, ainda, os integrantes de uma mesma reserva serem distribuídos em veículos diferentes, conforme a organização e disponibilidade da CONTRATADA.

6.1.2. Nos transfers aeroportuários privativos, a CONTRATANTE declara-se ciente de que os passageiros vinculados à mesma reserva poderão ser transportados em veículos distintos, sem a presença de terceiros estranhos no mesmo veículo.

6.1.3. A CONTRATANTE declara-se ciente de que o horário de início do transfer no trajeto hospedagem–aeroporto será definido pela CONTRATADA, conforme sua logística interna, sendo considerado suficiente para realização de check-in, despacho de bagagens e embarque.

6.2. Os serviços de transfer limitam-se ao transporte da CONTRATANTE entre origem e destino, não incluindo serviços adicionais.

6.2.1. O orçamento considera a franquia padrão de bagagem, presumindo-se que cada passageiro transportará até 1 (uma) mala de mão de até 12 kg e 1 (um) item pessoal. Caso haja excesso de bagagem, a CONTRATANTE deverá informar previamente à CONTRATADA para ajustes necessários e eventual revisão de valores.

6.2.2. A CONTRATANTE deverá informar previamente a existência de itens que demandem acomodação especial, como cadeiras de rodas ou carrinhos de bebê, sob pena de inviabilização do transporte sem responsabilidade da CONTRATADA.

6.2.3. O transporte de bagagens especiais (como equipamentos de esqui, drones, tripés ou equipamentos fotográficos profissionais) deverá ser previamente informado, estando sujeito à análise de viabilidade e eventual cobrança adicional.

6.3. O endereço de embarque ou desembarque poderá ser alterado até 48 (quarenta e oito) horas antes da prestação do serviço, mediante disponibilidade da CONTRATADA.

6.3.1. A alteração estará sujeita à disponibilidade e eventual diferença tarifária.

6.3.2. Caso o novo endereço não esteja dentro da área de atendimento, a CONTRATANTE deverá se dirigir ao ponto de encontro indicado pela CONTRATADA.

6.4. Solicitações de alteração fora do prazo poderão ser tratadas como cancelamento por iniciativa da CONTRATANTE, aplicando-se as penalidades contratuais.

6.5. Nos transfers aeroporto–hospedagem, a CONTRATANTE deverá informar eventuais atrasos de voo. Na ausência de comunicação, será concedida tolerância de 15 (quinze) minutos para transfers compartilhados e 30 (trinta) minutos para transfers privativos, sendo considerado **no-show** o não comparecimento.

6.5.1. Havendo comunicação de atraso, a CONTRATADA envidará esforços para readequação do serviço; não sendo possível, será realizado reembolso integral, sem caracterização de descumprimento contratual.

6.5.2. Nos transfers hospedagem-aeroporto, a CONTRATANTE deverá comparecer pontualmente, sendo concedida tolerância de 10 (dez) minutos. O não comparecimento caracterizará **no-show**.

6.5.3. Em caso de cancelamento ou alteração de voo, a CONTRATADA tentará reacomodação, sujeita à disponibilidade e eventual diferença tarifária.

6.5.3.1. Caso a alteração seja informada com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, poderão ser aplicadas as regras de reembolso previstas neste instrumento, salvo comprovação de que a alteração foi realizada pela companhia aérea dentro desse prazo.

6.6. Será cobrada taxa de limpeza de 50.000 (cinquenta mil) pesos chilenos por pessoa em caso de vômito no veículo.

6.6.1. Recomenda-se o uso de medicação preventiva por pessoas sensíveis a enjoo.

6.6.2. Em caso de mal-estar, a CONTRATANTE deverá comunicar o motorista para avaliação de eventual parada.

6.7. O não uso do cinto de segurança ou a adoção de comportamento inadequado autoriza a interrupção imediata do serviço, sem direito a reembolso.

6.7.1. A CONTRATANTE responderá integralmente por danos causados ao veículo, à CONTRATADA ou a terceiros.

6.7.2. Caso a CONTRATADA seja responsabilizada por atos da CONTRATANTE, ficará assegurado o direito de regresso para ressarcimento integral dos valores despendidos.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA REMARCAÇÃO, CANCELAMENTO, REEMBOLSO E NÃO COMPARECIMENTO

7.1. Remarcação. A CONTRATANTE poderá solicitar a remarcação do(s) Passeio(s) Turístico(s) e/ou serviço(s) de transfer prestado(s) diretamente pela CONTRATADA, desde que observado o prazo mínimo de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência em relação à data de sua realização, sem aplicação de penalidade.

7.1.1. Caso o serviço contratado envolva a aquisição de ticket(s)/ingresso(s), o pedido de remarcação deverá ser realizado com antecedência mínima de 07 (sete) dias, sob pena de não reembolso dos valores correspondentes aos ingressos, limitando-se a remarcação aos serviços prestados diretamente pela CONTRATADA.

7.1.2. Nos Passeios Turísticos realizados em San Pedro de Atacama, aplica-se igualmente o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para remarcação, exceto nos casos em que houver ingresso(s) já adquirido(s), hipótese em que deverá ser respeitado o prazo mínimo de 07 (sete) dias.

7.1.3. A remarcação estará sempre condicionada à disponibilidade operacional da CONTRATADA, podendo haver cobrança de eventual diferença tarifária, a qual será calculada com base nos valores vigentes no momento da solicitação.

7.1.4. Caso não seja possível a remarcação dentro dos prazos estipulados, os serviços serão considerados cancelados, aplicando-se as regras de cancelamento previstas nesta cláusula.

7.1.5. Solicitações de remarcação realizadas fora do prazo poderão ser analisadas a critério exclusivo da CONTRATADA, especialmente em casos de saúde, mediante apresentação de documentação idônea.

7.1.6. A remarcação por motivos de saúde somente será considerada mediante apresentação de atestado médico válido, contendo identificação do profissional, número de registro no órgão competente e indicação do CID.

7.1.6.1. Para passeios realizados em San Pedro de Atacama, somente serão aceitos atestados emitidos por profissionais de saúde habilitados no Chile, após atendimento presencial.

7.1.6.2. Atestados emitidos por telemedicina poderão implicar aplicação de penalidades, conforme custos operacionais envolvidos.

7.1.7. Em caso de roubo devidamente comprovado por autoridade policial chilena, a CONTRATANTE poderá solicitar remarcação sem penalidade para passeios agendados para até 02 (dois) dias subsequentes ao ocorrido.

7.1.8. Ingressos adquiridos para eventos de terceiros estarão sujeitos às políticas próprias dos respectivos fornecedores.

7.2. A CONTRATADA poderá remarcar a data e/ou o horário do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) e/ou do serviço de transfer em decorrência de condições climáticas adversas, problemas operacionais no local de destino (como fechamento de parques, vinícolas, estações de esqui etc.) ou quaisquer outras situações caracterizadas como caso fortuito ou força maior, nos termos da legislação aplicável.

7.2.1. Sendo necessária a remarcação, a CONTRATADA informará a CONTRATANTE assim que tomar conhecimento da impossibilidade de realização do(s) serviço(s) na data e horário originalmente acordados, envidando esforços para sua realização em data próxima, preferencialmente no dia subsequente, conforme disponibilidade.

7.2.2. Caso a CONTRATANTE não possua disponibilidade para a nova data e horário, poderá optar pelo reembolso integral dos valores pagos ou pela substituição por outro(s) Passeio(s) Turístico(s) e/ou serviço(s) de transfer oferecido(s) pela CONTRATADA, mediante eventual pagamento de diferença tarifária. A eventual diferença será calculada com base no valor vigente do serviço no momento da solicitação, e não no valor originalmente contratado.

7.3. Em exceção ao disposto na cláusula 7.1, a CONTRATANTE declara-se ciente de que os Passeios Turísticos denominados WINEDAY somente poderão ser remarcados sem ônus e com direito a reembolso integral caso a solicitação seja realizada com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência em relação à data de realização.

7.3.1. Caso o prazo mencionado não seja observado, a CONTRATANTE deverá arcar integralmente com os custos dos tickets das vinícolas incluídas no passeio WINEDAY, os quais poderão ser inferiores ou superiores ao valor pago no momento da reserva, sendo devida a diferença, se houver.

7.3.2. Ainda em exceção ao disposto na cláusula 7.1, a CONTRATANTE declara-se ciente de que o passeio turístico denominado **AMOR Y PASTA** não admite remarcação após a confirmação da reserva, não sendo devido qualquer reembolso das quantias pagas, independentemente do motivo da solicitação.

7.4. Cancelamento. A CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento do(s) passeio(s) turístico(s) e/ou serviço(s) de transfer prestado(s) diretamente pela CONTRATADA até 48 (quarenta e oito) horas antes da sua realização, sem penalidade e com direito ao reembolso integral dos valores pagos. Caso o serviço envolva a aquisição de ticket(s)/ingresso(s), o cancelamento deverá ser solicitado com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência, sob pena de não reembolso dos valores correspondentes aos ingressos, permanecendo reembolsáveis apenas os serviços prestados diretamente pela CONTRATADA.

7.4.1. Para passeios turísticos em San Pedro de Atacama que não envolvam ingressos, o cancelamento poderá ser solicitado até 48 (quarenta e oito) horas antes da realização. Havendo ingressos já adquiridos, aplica-se o prazo mínimo de 7 (sete) dias.

7.4.2. O cancelamento solicitado fora dos prazos estabelecidos nas cláusulas 7.4 e 7.4.1 não dará direito a reembolso, permanecendo a CONTRATANTE responsável pelo pagamento de eventual saldo remanescente.

7.4.3. O cancelamento de serviços de transfer com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência não dará direito a reembolso dos valores pagos.

7.4.4. Os pedidos de cancelamento realizados fora dos prazos previstos e por motivos de saúde serão analisados individualmente pela CONTRATADA, que poderá, a seu critério, flexibilizar as penalidades. Nesses casos, a CONTRATANTE deverá apresentar atestado médico emitido por profissional devidamente habilitado, com indicação do CID (Classificação Internacional de Doenças), podendo ser profissional brasileiro vinculado à seguradora do seguro-viagem ou profissional de saúde chileno regularmente autorizado a exercer a atividade.

7.4.4.1. Para fins de cancelamento de passeio(s) turístico(s) em San Pedro de Atacama com isenção de penalidades, somente serão aceitos atestados médicos emitidos por profissional de saúde chileno devidamente habilitado, após atendimento presencial realizado em consultório, clínica ou unidade de saúde local.

7.4.4.2. A CONTRATANTE declara estar ciente de que, em caso de solicitação de cancelamento mediante apresentação de atestado médico emitido por profissional de saúde brasileiro em atendimento remoto (telemedicina), seja contratado diretamente ou por meio de convênio, fará jus apenas ao reembolso da diferença entre o valor pago pelo(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) e os custos operacionais efetivamente incorridos pela CONTRATADA

7.4.5. A CONTRATANTE poderá solicitar o cancelamento do(s) passeio(s) turístico(s) com isenção de penalidades, caso seja vítima de roubo, entendido como subtração de bem mediante violência ou grave ameaça, durante o período da viagem. A isenção será aplicável ao(s) passeio(s) agendado(s) para até 2 (dois) dias após o ocorrido, desde que apresentada documentação idônea emitida por autoridade policial chilena que comprove o fato.

7.4.6. A CONTRATANTE declara-se ciente de que ingressos/tickets adquiridos por intermédio da CONTRATADA para festas ou eventos organizados por terceiros, sem vínculo com a CONTRATADA, estão sujeitos exclusivamente à política de cancelamento do respectivo fornecedor, a qual será informada no momento da contratação ou oportunamente.

7.5. Em exceção ao disposto na cláusula 7.4, a CONTRATANTE declara-se ciente de que os passeios turísticos denominados WINEDAY somente poderão ser cancelados sem ônus e com

direito a reembolso integral caso a solicitação seja realizada com, no mínimo, 7 (sete) dias de antecedência em relação à data de realização.

7.5.1. Caso o prazo acima não seja observado, a CONTRATANTE deverá arcar integralmente com os custos dos tickets das vinícolas incluídas no passeio WINEDAY, os quais poderão ser inferiores ou superiores ao valor pago no momento da reserva, sendo devida a diferença, se houver.

7.5.2. Ainda em exceção ao disposto na cláusula 7.4, a CONTRATANTE declara-se ciente de que o passeio turístico denominado AMOR Y PASTA não admite cancelamento após a confirmação da reserva, não sendo devido qualquer reembolso das quantias pagas, independentemente do motivo da solicitação.

7.6. A CONTRATADA poderá cancelar o(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) e/ou o serviço de transfer com até 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, sem aplicação de penalidade, assegurado à CONTRATANTE o reembolso integral dos valores pagos.

7.6.1. O prazo previsto na cláusula anterior não se aplica nos casos de cancelamento decorrentes de fatores alheios à vontade da CONTRATADA, tais como, exemplificativamente, cancelamento por iniciativa de terceiros responsáveis pela atração (vinícolas, parques, estações de esqui etc.), condições climáticas adversas, fechamento de estradas, greves, manifestações ou outras situações de caso fortuito ou força maior.

7.6.1.1. Nas hipóteses previstas na cláusula anterior, será assegurado à CONTRATANTE o reembolso integral dos valores pagos, não sendo tal cancelamento considerado descumprimento contratual por parte da CONTRATADA.

7.7. A CONTRATADA poderá cancelar o(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s), com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência em relação à data e horário programados, caso a atração não atinja o número mínimo de participantes necessário para sua realização.

7.7.1. A CONTRATANTE declara-se ciente e concorda que o cancelamento do(s) Passeio(s) turístico(s), nos termos e prazos previstos nas cláusulas 7.6, 7.6.1 e 7.7, não enseja a responsabilização da CONTRATADA por eventuais perdas e danos, incluindo, mas não se limitando, as despesas com passagens aéreas, hospedagem ou outros serviços contratados.

7.7.2. Caso o cancelamento do(s) Passeio(s) Turístico(s) contratado(s) ocorra nos termos da Cláusula 7.7, a CONTRATANTE fará jus ao reembolso integral dos valores já pagos.

7.8. Nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, a CONTRATANTE poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias, contados da data da contratação, hipótese em que será assegurado o reembolso integral dos valores pagos.

7.8.1. A CONTRATANTE declara estar ciente de que, caso entre a data da contratação e a data prevista para a execução dos serviços não haja intervalo mínimo de 7 (sete) dias, especialmente em passeios turísticos que envolvam a aquisição de tickets com data determinada e não passíveis de alteração, poderá não ser possível o reembolso integral, em razão da eventual aquisição prévia dos ingressos e da conclusão de procedimentos logísticos necessários à execução dos serviços.

7.9. Reembolso. Os reembolsos serão realizados via PIX, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados do recebimento do Formulário de Reembolso devidamente preenchido.

7.9.1. A CONTRATANTE declara-se ciente de que o reembolso somente será efetuado em conta bancária de sua titularidade.

7.9.2. Excepcionalmente, a CONTRATADA poderá realizar o reembolso por meio de estorno no cartão de crédito, especialmente quando houver cancelamento integral dos serviços contratados.

7.10. Não comparecimento (no-show). O não comparecimento da CONTRATANTE na data e horário programados para o(s) passeio(s) turístico(s) e/ou serviço de transfer será considerado como prestação integral dos serviços, não sendo devido qualquer reembolso.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO E DA VIGÊNCIA

8.1. O presente Contrato entra em vigor na data de sua assinatura e permanecerá vigente até a completa execução dos serviços contratados, conforme descrito na Cláusula Primeira e nos documentos que integram este Instrumento.

8.2. A vigência contratual poderá ser prorrogada ou alterada mediante comum acordo entre as PARTES, desde que formalizado por escrito, por meio idôneo, incluindo, mas não se limitando a, e-mail e WhatsApp.

CLÁUSULA NONA – DA RESERVA E FORMA DE PAGAMENTO

9.1. Pelos serviços contratados, a CONTRATANTE pagará o valor previamente informado pela CONTRATADA, conforme disposto no Formulário de Reserva e/ou na Proposta Comercial, os quais integram o presente Instrumento.

9.2. Nos casos em que a CONTRATANTE contratar mais de 01 (um) Passeio Turístico e/ou serviço de transfer, o pagamento será realizado da seguinte forma:

- a) **50% (cinquenta por cento)** do valor total no ato da contratação, para fins de confirmação e garantia da reserva;
- b) **50% (cinquenta por cento)** restantes, conforme condições estabelecidas nos itens abaixo.

9.2.1. A reserva somente será considerada confirmada após a efetiva compensação do pagamento, conforme a modalidade escolhida.

9.2.2. Para os passeios turísticos e/ou serviços de transfer contratados na cidade de Santiago e região, no Chile, o saldo remanescente de 50% (cinquenta por cento) deverá ser pago pela CONTRATANTE antes da realização do primeiro passeio turístico e/ou transfer, diretamente na sede da CONTRATADA, em moeda local (pesos chilenos)

9.2.2.1. Caso a CONTRATANTE opte por realizar o pagamento do valor remanescente por meio de PIX, cartão de crédito ou em reais (dinheiro em espécie), deverá informar previamente à CONTRATADA, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em relação ao horário de início do primeiro passeio turístico contratado, recomendando-se que tal comunicação seja realizada com a maior antecedência possível.

9.2.2.2. Nos casos de pagamento via PIX ou cartão de crédito, o valor remanescente deverá ser quitado integralmente em até 48 (quarenta e oito) horas antes do início do primeiro serviço contratado, sob pena de cancelamento automático da reserva, independentemente de aviso prévio por parte da CONTRATADA.

9.2.3. Para o(s) passeio(s) turístico(s) contratado(s) a serem realizados em San Pedro de Atacama e proximidades, no Chile, o saldo remanescente de 50% (cinquenta por cento) deverá ser pago antes da realização do primeiro Passeio Turístico, exclusivamente por meio de PIX ou cartão de crédito, podendo, neste último caso, haver acréscimo de taxas cobradas pela operadora.

9.2.3.1. O valor remanescente referido na cláusula anterior será calculado com base no preço constante do Formulário de Reserva e/ou Proposta Comercial firmados entre as Partes, assegurando-se o congelamento do valor pactuado, sem incidência de variação cambial.

9.3. Na hipótese de contratação de apenas 1 (um) Passeio Turístico, as Partes acordam que o valor total indicado no Formulário de Reserva e/ou Proposta Comercial deverá ser pago integralmente no ato da assinatura deste Instrumento, não sendo admitido o fracionamento do pagamento.

9.3.1. A reserva somente será considerada confirmada após a efetiva compensação do pagamento, conforme a modalidade escolhida.

9.4. Os valores previstos nas cláusulas 9.2 e 9.3 poderão ser pagos por meio de transferência bancária, PIX (meio de pagamento instantâneo brasileiro) ou cartão de crédito.

9.4.1. Na hipótese de pagamento via cartão de crédito, especialmente em caso de parcelamento, a CONTRATANTE declara-se ciente de que poderão incidir taxas e/ou juros cobrados pela instituição financeira ou pela plataforma processadora de pagamento, os quais serão de sua exclusiva responsabilidade.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO

10.1. O presente Contrato poderá ser rescindido por qualquer das Partes, caso a outra Parte deixe de cumprir quaisquer das obrigações previstas neste Instrumento e, sendo a obrigação passível de correção, não a regularize no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados do recebimento de notificação escrita enviada pela Parte adimplente.

10.1.1. O presente Contrato será considerado rescindido de pleno direito, independentemente de aviso prévio ou notificação, caso a CONTRATANTE viole o disposto nas Cláusulas 3.2 (pagamento) e 3.4 (conduta), hipótese em que não será devido qualquer ônus à CONTRATADA.

10.1.2. A notificação escrita mencionada nesta Cláusula poderá ser realizada por qualquer meio idôneo de comunicação, incluindo, mas não se limitando, a e-mail e WhatsApp.

10.2. A rescisão do presente Contrato, independentemente de sua motivação, não afasta a aplicação das disposições relativas à retenção de valores, penalidades, encargos ou quaisquer outras consequências previstas neste Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS, DA CONFIDENCIALIDADE, DA AUTORIZAÇÃO PARA USO DE IMAGEM E VOZ, DA CESSÃO DE DIREITOS CONTRATUAIS E DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

11.1. Da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

As informações fornecidas pela CONTRATANTE serão tratadas de forma confidencial e utilizadas exclusivamente pela CONTRATADA, nos limites necessários à execução dos serviços contratados, observando-se integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), bem como demais normas aplicáveis.

11.2. Da Confidencialidade.

As PARTES comprometem-se a tratar como confidenciais todas as informações e documentos compartilhados em razão deste Instrumento, obrigando-se a não divulgá-los a terceiros, salvo mediante autorização expressa da outra PARTE ou nas hipóteses previstas em lei, devendo utilizá-los exclusivamente para os fins aqui estabelecidos.

11.3. Da Autorização para Uso de Imagem e Voz

11.3.1. A CONTRATANTE autoriza, de forma expressa, a utilização de sua imagem, voz e nome pela CONTRATADA, em todo e qualquer material de comunicação, incluindo, mas não se limitando a fotos, vídeos, documentos e demais meios de divulgação, tais como outdoor, busdoor, folhetos em geral (encartes, mala direta, catálogos), folders, anúncios em revistas e jornais, cartazes, plataformas digitais próprias ou de terceiros, vídeos institucionais, bem como publicações em redes sociais e no website institucional.

11.3.2. A autorização ora concedida é gratuita, abrangendo o uso no Brasil e no exterior, por prazo indeterminado e em todas as suas modalidades, sem limitação de quantidade de utilizações, não sendo devida qualquer remuneração à CONTRATANTE.

11.3.3. A CONTRATADA poderá, a seu critério, solicitar que a CONTRATANTE firme termo específico de autorização de uso de imagem e voz, apartado do presente Contrato, a fim de melhor disciplinar a matéria.

11.3.4. A CONTRATANTE poderá revogar a autorização concedida mediante solicitação expressa por escrito, hipótese em que a CONTRATADA cessará o uso futuro da imagem e voz, permanecendo válidas as utilizações realizadas até a data do recebimento da solicitação.

11.4. Da Cessão de Direitos Contratuais.

11.4.1. A CONTRATANTE poderá ceder os direitos e obrigações previstos neste Instrumento a terceiros, desde que comunique previamente e por escrito à CONTRATADA.

11.4.2. A CONTRATADA poderá ceder, total ou parcialmente, os direitos e obrigações previstos neste Instrumento a terceiros, a qualquer tempo, independentemente de autorização prévia da CONTRATANTE, desde que não haja prejuízo à execução dos serviços contratados.

11.5. Da Propriedade Intelectual.

Fica estabelecido que toda e qualquer produção intelectual, material institucional, conteúdo, metodologia, marca, identidade visual e demais ativos intangíveis relacionados à prestação dos serviços são de titularidade exclusiva da CONTRATADA, sendo vedadas à CONTRATANTE a reprodução, utilização, divulgação ou exploração, total ou parcial, sem prévia e expressa autorização por escrito da CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1. Em caso de dúvidas, solicitações ou necessidade de suporte, a CONTRATANTE poderá entrar em contato com a CONTRATADA por meio dos seguintes canais oficiais:

E-mail: chilevibestravel@gmail.com

WhatsApp: +56 9 8445 4028

12.2. Nenhuma das PARTES será considerada inadimplente ou responsável pelo descumprimento de quaisquer obrigações previstas neste Contrato quando tal descumprimento decorrer de eventos

fora de seu controle razoável, incluindo, mas não se limitando a, casos fortuitos ou de força maior, nos termos da legislação aplicável.

Consideram-se, para fins desta cláusula, eventos como atos ou omissões de terceiros ou autoridades governamentais, alterações legislativas ou regulatórias, incêndios, condições climáticas severas, inundações, desastres naturais, falhas de energia elétrica, problemas em sistemas de climatização, atos de terrorismo, greves, paralisações, agitações civis ou militares, falhas ou degradação de serviços de telecomunicações, bem como qualquer situação que possa implicar violação da legislação vigente ou imposição de penalidades.

12.3. Caso qualquer disposição deste Contrato seja considerada inválida, ilegal ou inexecutável por autoridade competente, tal circunstância não afetará a validade, legalidade ou exequibilidade das demais disposições, que permanecerão em pleno vigor e efeito.

12.4. A eventual tolerância de uma PARTE quanto ao descumprimento de qualquer obrigação pela outra PARTE não constituirá renúncia, novação ou alteração contratual, permanecendo íntegros e exigíveis todos os termos, condições e disposições deste Instrumento.

12.5. O presente Contrato será regido e interpretado de acordo com as leis da República Federativa do Brasil.

12.6. As PARTES comprometem-se a envidar seus melhores esforços para resolver, de forma amigável e extrajudicial, quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato.

12.7. Fica eleito o foro do domicílio da CONTRATANTE para dirimir quaisquer questões oriundas deste Contrato, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

12.8. As PARTES reconhecem a validade jurídica deste Contrato firmado por meio eletrônico, mediante aceite digital (opt-in) pela CONTRATANTE, o qual produzirá todos os efeitos legais. Considera-se como data de assinatura a data em que houver a confirmação do aceite eletrônico.

CHILE VIBES TRAVEL LTDA

CNPJ: 65.632.811/0001-50

Representante Legal: Matheus Andrade de Souza

