CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

O presente documento foi elaborado em conformidade com a **Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)**, **Lei nº 10.406/2002 (Código Civil)**, **Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD)**, **Deliberação Normativa nº 161/85 da Embratur**, bem como com o **Decreto nº 7.381/2010** (que regulamenta a **Lei nº 11.771/2008 – Lei Geral do Turismo**), além das demais normas nacionais e internacionais aplicáveis.

A **My Little Buenos Aires**, agência de turismo registrada no Ministério do Turismo do Brasil sob o **Cadastur nº 11.472.179/0001-04**, e na Argentina no **Registro Nacional de Agencias de Viajes – Legajo nº 19202**, é especializada em assessoria personalizada, venda e reserva de passeios. Atuamos em parceria com **operadores autorizados** na Argentina e no Uruguai, garantindo experiências com qualidade, segurança, conforto, profissionalismo e excelência no atendimento.

DO FORO DE ELEIÇÃO

Fica eleito o foro da **Comarca do Município de Guarujá/SP**, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja, como o único competente para dirimir dúvidas, disputas ou controvérsias oriundas deste contrato, seus termos e condições. Este contrato é **irrevogável e irretratável**, obrigando as partes, bem como seus herdeiros e sucessores, ao cumprimento integral de todas as suas cláusulas e condições. As partes, doravante denominadas **CONTRATADA** (My Little Buenos Aires) e **CONTRATANTE** (cliente/usuário dos serviços), ajustam entre si as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA 1 – Dos Serviços Contratados

1.1. Os serviços contratados são exclusivamente aqueles expressamente mencionados no **VOUCHER**, adquiridos pelo CONTRATANTE por meio do website, estabelecimento comercial da CONTRATADA, e-mail, aplicativos de mensagem, redes sociais (**@mylittlebuenosaires / @mylittleargentina**) ou meio similar de comunicação. Todos os serviços constarão no VOUCHER e/ou no e-mail de confirmação, que passam a **integrar este contrato**.

1.2. O e-mail de confirmação e quaisquer comunicações idôneas entre as partes (incluindo **WhatsApp**) **integram este contrato** e possuem plena validade jurídica.

1.3. É responsabilidade do CONTRATANTE **ler atentamente** este contrato, o VOUCHER e/ou o e-mail de confirmação para verificar, com clareza, **serviços incluídos e não incluídos** no preço contratado.

1.4. A CONTRATADA atua como **intermediária e/ou organizadora** na prestação de serviços turísticos (passeios, roteiros, transfers, ingressos etc.), podendo estes serem executados diretamente por ela ou por **operadores/parceiros terceiros**, conforme especificado no VOUCHER.

1.5. O CONTRATANTE reconhece e aceita que os serviços podem **sofrer alterações, modificações ou cancelamentos** por eventos imprevisíveis (força maior, caso fortuito, condições climáticas adversas ou outras circunstâncias fora do controle da CONTRATADA ou de terceiros). Nessas hipóteses, **não há responsabilidade indenizatória além de eventual reembolso**, quando cabível.

CLÁUSULA 2 – Dos Serviços Não Contratados

2.1. Não estão incluídos no valor contratado — e são de **responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE** — todas as despesas **não expressamente descritas** no VOUCHER e/ou no e-mail de confirmação, tais como:

- Taxas para emissão de documentos;
- Custos para obtenção de vistos consulares;
- Taxas de embarque em aeroportos ou portos;
- Passagens aéreas ou marítimas (salvo quando expressamente indicado);
- Deslocamentos/transportes não especificados; alimentação, bebidas, telefonemas, frigobar, lavanderia, serviços de hotel/restaurante;
- Entradas em parques nacionais, atrações turísticas ou espetáculos;
- Passeios opcionais adquiridos separadamente;
- Meios de elevação, passes de esqui, aluguel de roupas/equipamentos de neve;
- **Taxa pró-turismo** e tributos locais;
- Qualquer item/serviço que **não esteja expressamente indicado como incluído** no VOUCHER.

2.2. A CONTRATADA não se responsabiliza pela **ausência/inadequação de documentos** exigidos por autoridades de imigração, tampouco por atrasos, cancelamentos, extravios ou imprevistos relativos a **voos, navios, portos ou aeroportos**. Em caso de problemas, a CONTRATADA não medirá **esforços** para ajustar os serviços dentro de limites logísticos e operacionais. Se tais ajustes **não forem possíveis**, o serviço impactado será considerado **no-show, sem direito a reembolso**, conforme políticas vigentes e **art. 20 do Decreto nº 7.381/2010**.

CLÁUSULA 3 – Das Obrigações da CONTRATADA

3.1. A CONTRATADA é responsável pelo **planejamento, organização e execução** da programação dos serviços contratados, não respondendo por situações decorrentes de **conduta ou responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE**.

3.2. A CONTRATADA não responde por **força maior ou caso fortuito**, tais como atrasos, greves, alterações/antecipações de horários, condições climáticas adversas, catástrofes naturais, decisões governamentais, atos de terrorismo, furtos, roubos ou quaisquer situações fora de seu controle. **Gastos pessoais** decorrentes dessas situações são de responsabilidade da CONTRATANTE.

3.3. Compromete-se a fornecer **descritivo completo** do passeio (serviços incluídos, duração, horários aproximados de saída/retorno), enviado antes ou após a confirmação, conforme o caso.

3.4. O horário **aproximado** de saída é **referencial**; o horário **exato** será confirmado antes da realização do serviço.

3.5. O horário de **retorno** é **estimado** e poderá ser informado pelo guia durante o passeio.

3.6. A programação poderá sofrer **alterações operacionais** por força maior (clima, horários de atrações, medidas governamentais, segurança etc.).

3.7. Em traslados, a CONTRATADA buscará a CONTRATANTE em **locais previamente acordados**. Não há obrigação de embarque fora das rotas habituais; pedidos de exceção dependem de **confirmação e disponibilidade**.

3.8. A CONTRATADA observará **procedimentos de segurança** para proteção da vida, saúde e integridade dos usuários, conforme padrões do setor.

3.9. Serão fornecidas **informações claras e precisas** sobre serviços, características, horários, valores, riscos e variações operacionais/climáticas, conforme **art. 6º, III, do CDC**.

CLÁUSULA 4 – Das Obrigações da CONTRATANTE

4.1. Ao contratar/participar, a CONTRATANTE declara estar **ciente e de acordo** com todas as condições, aderindo de forma **expressa, voluntária e irrevogável**.

4.2. Pontualidade
4.2.1. A CONTRATANTE deve **apresentar-se nos horários** combinados para saídas e retornos.
4.2.2. A CONTRATADA **não está obrigada** a tolerar atrasos superiores a **5 (cinco) minutos**.
4.2.3. Em atraso além da tolerância, o serviço poderá **iniciar sem a presença** do passageiro, **sem ressarcimento ou reagendamento**.
4.2.4. Em passeios de dia inteiro/pernoite, a ausência no horário é **no-show**. **Não há reembolso nem um novo agendamento gratuito**; nova participação requer **nova contratação com pagamento integral**. **Despesas adicionais** por atrasos são da CONTRATANTE.

4.3. Despesas não incluídas
4.3.1. Todas as despesas extras ou não previstas — e não especificadas como **incluídas no VOUCHER** — são de **responsabilidade da CONTRATANTE**.

4.4. Informações obrigatórias e saúde
4.4.1. Na contratação, fornecer **contato de duas (2) pessoas de confiança** (familiares/amigos) para emergências e informar a existência de **seguro viagem** (altamente recomendado e de responsabilidade da CONTRATANTE).
4.4.2. Informar **condições de saúde relevantes** que possam impactar a segurança/viabilidade do serviço.
4.4.3. Quando solicitado, **preencher e assinar** formulário de **atestado de saúde**, respondendo pela veracidade das informações.

4.5. Pertences pessoais
4.5.1. A CONTRATANTE é **inteiramente responsável** pela guarda de **pertences e bagagens** durante os passeios.
4.5.2. A CONTRATADA não se responsabiliza por **perdas, extravios, furtos ou danos**, salvo **culpa direta de seus prepostos** (art. 14, CDC).

CLÁUSULA 5 – Dos Documentos Necessários para a Realização do Passeio

5.1. No embarque, apresentar **RG/SSP (original, legível e em bom estado)** ou **Passaporte válido**. **Não é permitido** embarque com documentos distintos dos mencionados.

5.2. Menores de idade:

- Desacompanhados de ambos os pais/responsáveis: **autorização judicial específica**.
- Acompanhados de apenas um genitor: **autorização expressa do outro**, com **firma reconhecida**.
- A autorização judicial é dispensada se acompanhada por **ambos os pais** ou **responsável legal** (art. 84, ECA – Lei nº 8.069/1990).

5.3. Caso fortuito e força maior. Em eventos como **fechamento de pasos fronterizos, nevascas, bloqueios, epidemias, pandemias, greves, guerras, instabilidade política, chuvas intensas, furacões, enchentes, fechamento de parques, bloqueios de estradas**, entre outros, a CONTRATADA poderá **modificar, adiar ou cancelar** parcial/totalmente os serviços, com **comunicação prévia**. Se a CONTRATANTE **não aceitar** as novas condições, poderá haver **resolução contratual** (art. 248, CC). **Não haverá restituição de custos operacionais já incorridos** ou valores retidos por terceiros (art. 393, CC).

5.4. Alterações de roteiro. Por motivos externos (caso fortuito/força maior), a CONTRATADA poderá **ajustar cronograma/roteiro**, comunicando previamente.

5.5. Condições climáticas e terceiros. Todos os passeios estão sujeitos a alterações de **horário e/ou roteiro** por:

- Condições climáticas no momento da prestação;
- Regras de funcionamento de parques, atrações ou parceiros.
  Se o passeio **já tiver iniciado**, a rota poderá ser **modificada** por imprevistos operacionais ou de segurança.

5.6. Avaliação de segurança. A CONTRATADA poderá **alterar, suspender ou cancelar** atividades para preservar a **integridade** da CONTRATANTE e demais passageiros. Nesses casos, serão oferecidas as opções:

- **Remarcação** para nova data disponível;
- **Alteração** para passeio equivalente (conforme disponibilidade);
- **Reembolso integral** do valor pago pelo serviço cancelado.

CLÁUSULA 6 – Das Desistências, Transferências e Cancelamentos

6.1 A **desistência dos serviços contratados** pela CONTRATANTE somente terá eficácia se formalizada de maneira inequívoca pelo titular da reserva:
6.2 Para compras realizadas fora do estabelecimento comercial (ex.: site, e-mail, telefone), a CONTRATANTE poderá desistir do contrato no prazo de **7 (sete) dias** contados da assinatura, com direito ao **reembolso integral e imediato** dos valores pagos, pela mesma forma utilizada no pagamento, conforme artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor. Esse direito não poderá ser utilizado de forma arbitrária. **Se o serviço já tiver sido utilizado, iniciado ou gerado custos irreversíveis não haverá devolução.**
Serviços não reembolsáveis: alguns serviços seguem regras específicas dos fornecedores e **não permitem cancelamento ou reembolso**, incluindo:

- Entradas em parques nacionais, shows, espetáculos e eventos;
- Passagens marítimas ao Uruguai;
- Passagens aéreas promocionais;
- Hotéis reservados em tarifas não reembolsáveis;
- Serviços solicitados com menos de 48 horas.

Caso a CONTRATANTE exerça o direito de arrependimento dentro do prazo legal de 7 dias, a CONTRATADA poderá aplicar **multa razoável e proporcional**, em observância **aos princípios da boa-fé objetiva e da função social do contrato.**

Multas por cancelamento (fora do prazo legal de arrependimento):

Cancelamento **até 7 dias antes** do serviço → **multa de 30%**.
Cancelamento **entre 7 dias e 72 horas antes** → **multa de 70%**.
Cancelamento **em menos de 72 horas antes** → **multa de 100%**.
Novas reservas com menos de 48h não poderão ser canceladas.
No-show = sem direito a reembolso.

Cancelamento por motivo de força maior:

Caso a CONTRATANTE não puder realizar a viagem por **doença grave, falecimento de familiar direto ou outro evento devidamente comprovado como força maior**, poderá solicitar o cancelamento do serviço com até **24 (vinte e quatro) horas úteis de antecedência**. **Nessa hipótese, será cobrada taxa administrativa de 16%, correspondente à diferença da Nota Fiscal já emitida.** Ressaltamos que, por estarmos registrados em um município onde a **Nota Fiscal somente pode ser cancelada mediante processo administrativo presencial**, o que torna inviável a anulação sem o devido custo administrativo.

É **obrigatório o envio de documentação oficial comprobatória** (atestados médicos, certidões de óbito ou documentos equivalentes). O cancelamento ficará **sujeito à análise e aprovação do operador**.

Se o motivo ocorrer já no destino, deverá ser **comprovado por atestado médico local.**

Importante: a impossibilidade de viagem por problemas relacionados à **documentação pessoal** (documentos vencidos, extraviados ou não aceitos) **não caracteriza força maior e não gera direito a reembolso.**

CLÁUSULA 7 – Disposições Finais e Transitórias

7.1. Despesas com **assistência médica/medicamentos** durante o passeio são do **passageiro**; recomenda-se **seguro viagem**.

7.2. Passageiros que necessitem **auxílio à locomoção/apoio constante**, portadores de **doenças graves**, usuários de **aparelhos auxiliares** (cardíacos, respiratórios etc.) ou **gestantes** devem **informar expressamente** no ato da reserva para adequada avaliação e disponibilidade de serviços compatíveis. A CONTRATADA poderá **recusar a prestação** de serviços, de forma **justificada e fundamentada** na preservação da segurança da própria CONTRATANTE e dos demais passageiros, nos termos dos **arts. 6º, I, e 8º do CDC**.