



CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

De um lado, a **CONTRATADA ATLAS ECOTURISMO LTDA**, do segmento de turismo de aventura, inscrita no CNPJ sob o nº **63.521.548/0001-05** e registrada no Ministério do Turismo (Cadastur) sob o nº **63.521.548/0001-05**, representada na forma de seu contrato social, e, de outro lado, o(s) **CONTRATANTE(S)**, que pretende(m) ou formalizou(aram) reserva(s) de passeio(s) junto à agência, têm entre si justo e contratado o presente instrumento, observadas as disposições da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), da legislação aplicável ao turismo e das condições específicas descritas no descritivo do passeio.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO DO CONTRATO

1.1. Os serviços adquiridos pelo CONTRATANTE encontram-se especificados e detalhados no descritivo do passeio disponibilizado pela agência, inclusive quanto a datas de partida e retorno, destino, roteiro programado, serviços inclusos e não inclusos, passeios, meios de transporte, hospedagem, política de cancelamento, condições climáticas, traslados, preços e prazos de pagamento.

1.2. O descritivo do passeio e as condições específicas informadas ao CONTRATANTE integram este contrato para todos os fins, desde que tenham sido disponibilizados antes da contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES GERAIS

SERVIÇOS CONTRATADOS

2.1. São considerados incluídos exclusivamente os serviços expressamente indicados no descritivo do pacote contratado. Qualquer item não mencionado como incluso será considerado não contratado.

SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS

2.2. Despesas pessoais, refeições, ingressos, atividades, transportes, hospedagens, taxas ou quaisquer outros itens não expressamente incluídos no descritivo correrão por conta do CONTRATANTE.

CLÁUSULA TERCEIRA – EFETIVAÇÃO DO CONTRATO E PAGAMENTO

3.1. A contratação do pacote será efetivada mediante manifestação de concordância do CONTRATANTE e/ou realização do primeiro pagamento, integral ou parcial, desde que o contrato e as condições específicas do passeio tenham sido disponibilizados previamente ao CONTRATANTE.

3.2. O saldo deverá ser quitado até o prazo indicado pela agência e, quando não houver prazo específico, até 05 (cinco) dias antes da viagem. O pagamento poderá ser realizado

pelos meios disponibilizados pela Atlas Ecoturismo, tais como PIX, transferência, boleto ou cartão de crédito, observadas eventuais taxas previamente informadas.

3.3. As vagas são limitadas e a consolidação da reserva observará a confirmação do pagamento e a disponibilidade informada pela agência.

3.4. A contratação poderá ser realizada por meio eletrônico, inclusive por WhatsApp, e-mail, site ou outro canal de atendimento utilizado pela Atlas Ecoturismo. A manifestação de concordância enviada pelo CONTRATANTE e/ou o pagamento realizado após o recebimento do contrato e das condições da viagem poderão ser utilizados como elementos de comprovação da contratação, sem prejuízo dos direitos assegurados pela legislação aplicável.

CLÁUSULA QUARTA – POLÍTICA DE CANCELAMENTO, DESISTÊNCIA E REMARCAÇÃO

4.1. A presente Política de Cancelamento, Desistência e Remarcação estabelece as condições aplicáveis às reservas contratadas junto à Atlas Ecoturismo, observados o Código de Defesa do Consumidor, a legislação aplicável às atividades turísticas e as condições específicas dos serviços contratados.

4.2. O CONTRATANTE poderá solicitar cancelamento, desistência ou remarcação por escrito pelos canais oficiais da Atlas Ecoturismo. Para fins de apuração dos prazos, será considerada a data e o horário de efetivo recebimento da solicitação.

4.3. Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial, inclusive por meios eletrônicos, será observado o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando legalmente aplicável. Nessa hipótese, serão observados o prazo e as condições estabelecidos pela legislação.

4.4. CANCELAMENTO PELO CONTRATANTE

Fora das hipóteses de direito de arrependimento legalmente aplicável, o cancelamento será apurado considerando o prazo de antecedência, os serviços contratados, as condições dos fornecedores envolvidos e os custos efetivamente não recuperáveis da operação. Para fins de previsibilidade e transparência, ficam estabelecidos os seguintes parâmetros:

- 30 dias ou mais antes da viagem: retenção de até 10% do valor contratado;
- 29 a 21 dias antes da viagem: retenção de até 20% do valor contratado;
- 20 a 8 dias antes da viagem: retenção de até 20% do valor contratado, acrescida, quando cabível, dos custos efetivamente não recuperáveis e comprováveis da operação;
- 7 dias ou menos antes da viagem: retenção de até 20% do valor contratado, acrescida dos custos efetivamente não recuperáveis e comprováveis da operação, podendo alcançar até 100% somente quando tais custos justificarem a retenção correspondente.

4.5. Os percentuais acima constituem limites e parâmetros contratuais, e não multas automáticas desvinculadas dos custos da operação. A Atlas não reterá valores que não correspondam a despesas, perdas ou compromissos efetivamente suportados ou não recuperáveis em razão do cancelamento, observada a legislação aplicável.

4.6. Quando a retenção pretendida ultrapassar 20% do valor contratado, a Atlas poderá apresentar ao CONTRATANTE a composição dos custos efetivamente não recuperáveis que justificam a retenção adicional, mediante documentos, registros de reservas, condições de cancelamento de fornecedores, comprovantes de pagamentos, taxas ou outros elementos pertinentes.

4.7. Caso os custos efetivamente não recuperáveis sejam inferiores ao limite percentual aplicável, a retenção será limitada ao valor efetivamente devido e não recuperável, devendo eventual saldo ser restituído ao CONTRATANTE na forma deste contrato.

4.8. Serviços de terceiros, incluindo hospedagens, transportes, ingressos, guias, restaurantes e demais fornecedores, podem possuir condições próprias de cancelamento. Valores efetivamente não recuperáveis junto a esses fornecedores poderão compor a retenção, desde que compatíveis com a legislação e com as condições previamente informadas ao CONTRATANTE.

4.9. REMARCAÇÃO

A solicitação de remarcação dependerá de disponibilidade e viabilidade junto aos fornecedores. A remarcação poderá gerar diferença de preço e/ou custos não recuperáveis relativos à data original. Quando a remarcação não for possível, o pedido será tratado segundo as regras de cancelamento.

4.10. Quando a vaga do CONTRATANTE puder ser efetivamente transferida para terceiro, antes da viagem e com tempo hábil para atualização das reservas, a Atlas poderá, quando operacionalmente possível, substituir o participante. Eventuais taxas, diferenças de preço ou custos adicionais serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

4.11. NO-SHOW E ATRASO

Considera-se no-show o não comparecimento ao local e horário de embarque ou de utilização do serviço contratado, sem comunicação prévia. O não comparecimento poderá ocasionar a perda da reserva e dos serviços não utilizados, sendo a eventual retenção limitada aos valores efetivamente não recuperáveis e às condições aplicáveis aos fornecedores. A Atlas não será obrigada a aguardar o passageiro ou realizar deslocamento adicional para buscá-lo. Eventuais custos de reencontro ou transporte posterior decorrentes de atraso ou ausência serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

4.12. DOENÇA OU IMPEDIMENTO PESSOAL

Doença, acidente, recomendação médica ou outro impedimento pessoal não geram, por si só, direito a cancelamento gratuito ou restituição integral. A Atlas analisará, caso a caso, a possibilidade de substituição do participante, remarcação, crédito ou recuperação de valores junto aos fornecedores. Poderá ser solicitada documentação comprobatória. Quando houver seguro viagem aplicável, o passageiro poderá acionar a seguradora conforme as condições da respectiva apólice.

CLÁUSULA QUINTA – CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO PELA ATLAS

5.1. A Atlas poderá cancelar, suspender ou alterar datas, horários, trajetos, atividades ou serviços quando houver motivo operacional, climático, de segurança, caso fortuito ou força maior, ou outra circunstância que impeça ou torne inadequada a execução segura do roteiro.

5.2. Quando a viagem for cancelada pela Atlas por decisão exclusivamente atribuível à empresa, sem relação com caso fortuito, força maior ou circunstância externa que impeça a execução, serão observados os direitos do consumidor e as condições contratadas.

5.3. Quando a viagem não puder ser realizada por caso fortuito ou força maior, a Atlas buscará, conforme a situação e a possibilidade de recuperação junto aos fornecedores, oferecer remarcação, substituição de roteiro, crédito ou restituição dos valores correspondentes aos serviços não prestados e recuperáveis, observada a legislação aplicável.

5.4. Se a realização do passeio depender de número mínimo de participantes e esse número não for atingido, a Atlas poderá cancelar a saída, comunicando o CONTRATANTE com antecedência razoável. Nessa hipótese, serão oferecidas as alternativas disponíveis, tais como remarcação, crédito ou restituição dos valores correspondentes aos serviços não prestados e recuperáveis.

CLÁUSULA SEXTA – CONDIÇÕES CLIMÁTICAS

6.1. Atividades de ecoturismo e aventura são realizadas em ambiente sujeito a variações climáticas. Chuva de pouca intensidade, chuvas isoladas, calor, frio ou tempo nublado não impedirão a realização do passeio quando não houver risco relevante à integridade dos participantes.

6.2. Havendo risco à segurança, interdição de estrada ou acesso, enchente, deslizamento, tempestade, condições que impeçam a atividade ou determinação de autoridade competente, a Atlas poderá alterar horários, trajetos, atrativos, substituir atividades, remarcar ou cancelar a viagem.

6.3. A decisão será tomada considerando as condições de segurança do roteiro e dos locais envolvidos. Quando houver contratação antecipada de serviços de terceiros, a possibilidade de remarcação ou reembolso dependerá também das condições desses fornecedores.

CLÁUSULA SÉTIMA – FORÇA MAIOR E CASO FORTUITO

7.1. Consideram-se, conforme o caso, eventos imprevisíveis ou inevitáveis que possam impedir ou tornar insegura a viagem, incluindo interdições, enchentes, deslizamentos, incêndios de grandes proporções, calamidades, determinações de autoridades públicas, situações de emergência ou outros acontecimentos alheios ao controle razoável da Atlas.

7.2. Nessas situações, a prioridade será a segurança dos passageiros e da equipe. A Atlas buscará soluções de remarcação, substituição de roteiro ou crédito e, quando houver valores recuperáveis, restituição na medida em que os fornecedores permitirem, observada a legislação.

CLÁUSULA OITAVA – POLÍTICA DE CONDUTA

8.1. O viajante que causar perturbação, desrespeitar orientações de segurança ou cuja conduta possa oferecer risco à saúde ou integridade física ou moral de terceiros poderá ser desligado da viagem, sem prejuízo das medidas cabíveis. O desligamento poderá ocorrer por decisão da equipe responsável ou de autoridades/fornecedores competentes.

8.2. É proibido o porte e uso de drogas ilícitas e entorpecentes no transporte e nas dependências da hospedagem. O consumo de bebidas alcoólicas no transporte ou durante atividades de trilha poderá ser proibido por razões de segurança, conforme as características do roteiro.

8.3. O desligamento decorrente de conduta do CONTRATANTE não gera direito automático à restituição dos serviços não utilizados, sem prejuízo da análise dos direitos legalmente assegurados.

CLÁUSULA NONA – TRANSPORTE

9.1. A Atlas contratará, sempre que aplicável, empresas reconhecidas e regularmente habilitadas para a prestação do transporte turístico. O transporte poderá ser realizado por van, micro-ônibus ou ônibus, conforme o número de passageiros e as características do roteiro.

9.2. A contratação de terceiros para execução de determinada etapa do serviço não exclui os deveres e responsabilidades que legalmente incumbam à Atlas perante o CONTRATANTE. A transportadora ou outro fornecedor responderá, na forma da legislação aplicável, pelos serviços que executar.

9.3. Como referência operacional: de 15 a 20 passageiros, van executiva; de 21 a 33, micro-ônibus executivo; e de 36 a 50, ônibus, podendo a configuração variar conforme disponibilidade, segurança e características do roteiro.

CLÁUSULA DÉCIMA – EMBARQUES E DOCUMENTAÇÃO

10.1. O CONTRATANTE deverá observar rigorosamente o local e horário de embarque, recomendando-se chegada com antecedência mínima de 15 minutos.

10.2. O CONTRATANTE deverá portar documento de identificação válido e demais documentos exigidos para a viagem. A ausência ou inadequação de documentação, quando de responsabilidade do passageiro, poderá impedir o embarque ou a utilização do serviço, sem prejuízo da análise dos direitos previstos na legislação.

10.3. A perda de embarque causada por atraso ou ausência do CONTRATANTE será de sua responsabilidade, observadas as disposições da cláusula de no-show.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – MENORES DE IDADE

11.1. O CONTRATANTE é responsável por verificar e providenciar a documentação exigida para viagem de menores de idade, conforme a legislação aplicável e as orientações dos órgãos competentes. A Atlas poderá exigir documentos ou autorizações necessários antes do embarque.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – HOSPEDAGEM

12.1. O nome da hospedagem, categoria da acomodação e demais características do pacote constarão do descritivo da viagem ou serão informados pelo atendimento.

12.2. Horários de check-in e check-out deverão ser respeitados. Serviços adicionais ou alterações de acomodação solicitados pelo CONTRATANTE dependerão de disponibilidade e poderão gerar custos adicionais.

12.3. Quando circunstâncias operacionais comprometerem a execução dos serviços, a Atlas poderá alterar a hospedagem, buscando acomodar os passageiros em estabelecimento de categoria similar ou superior, sempre que possível.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – RESTITUIÇÕES E CRÉDITOS

13.1. Havendo valores a restituir, a Atlas informará ao CONTRATANTE o resultado da apuração e a forma de devolução. Em pagamentos por cartão de crédito, o estorno poderá depender dos procedimentos e prazos da administradora. Em pagamentos por PIX ou transferência, a devolução será realizada mediante os dados necessários fornecidos pelo titular da contratação.

13.2. Quando oferecido e aceito pelo CONTRATANTE como alternativa ao reembolso, o crédito poderá ser utilizado em nova viagem ou serviço da Atlas, conforme condições informadas no momento de sua concessão, ressalvadas as hipóteses em que a legislação assegure restituição em dinheiro.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA E CONSIDERAÇÕES FINAIS

14.1. O presente contrato será disponibilizado ao CONTRATANTE antes da confirmação da reserva, por meio físico ou eletrônico, inclusive por WhatsApp, e-mail, site ou outro canal de atendimento utilizado pela Atlas Ecoturismo, juntamente com as informações e condições específicas do passeio contratado.

14.2. A confirmação da contratação poderá ocorrer por manifestação expressa do CONTRATANTE por meio eletrônico, inclusive mediante mensagem de concordância enviada pelo WhatsApp, e/ou pelo pagamento da primeira parcela ou de qualquer valor destinado à efetivação da reserva, desde que o CONTRATANTE tenha recebido previamente acesso ao presente contrato e às condições da contratação.

14.3. A manifestação de concordância e/ou o pagamento realizado após a disponibilização prévia do contrato constituirão elementos de comprovação da contratação e da ciência das condições apresentadas, sem prejuízo dos direitos assegurados pela legislação de proteção ao consumidor.

14.4. A Atlas Ecoturismo poderá manter registros eletrônicos do envio do contrato, das mensagens de concordância, das condições específicas da reserva e dos pagamentos realizados, para fins de comprovação da contratação e de preservação do histórico da relação contratual.

14.5. O primeiro pagamento, quando realizado após a disponibilização prévia do contrato e das condições da viagem, confirma a intenção de contratar e a reserva, sem implicar renúncia a direitos assegurados por lei.

14.6. Em caso de conflito entre este contrato e norma legal de caráter obrigatório, prevalecerá a legislação aplicável.

14.7. As cláusulas que estabeleçam limitações ou condições para cancelamento, remarcação, reembolso ou utilização dos serviços serão interpretadas de acordo com a legislação aplicável e, em caso de dúvida, observando-se as regras de proteção ao consumidor.

Por ser verdade e estar de acordo com as condições acima, firmam o presente instrumento.

Documento assinado digitalmente
gov.br BRUNO CORDEIRO DA SILVA
Data: 08/08/2026 02:09:53-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

ATLAS ECOTURISMO LTDA

Representante: Bruno Cordeiro Da Silva

CNPJ: 63.521.548/0001-05

