

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

BSS TURISMO

Aceite eletrônico via WhatsApp

Versão 2.2 | Vigência a partir de 13/08/2026 | Alinhada ao Contrato Único

PREÂMBULO

Seguem abaixo as condições aplicáveis aos serviços de turismo ora contratados: passagem aérea, hospedagem em hotéis, resorts e pousadas, pacotes de viagem, transfers, passeios e ingressos, locação de veículos, cruzeiros marítimos, seguro viagem e demais serviços correlatos.

Este instrumento observa o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), a Lei nº 11.771/2008, a Resolução nº 400/2016 da ANAC, o Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986) e a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

BSS TURISMO, Agência de Viagens, nome empresarial de **Silvana Mayara de Oliveira Ferreira de Souza**, inscrita no CNPJ sob o nº **56.997.920/0001-80** e cadastrada no CADASTUR sob o mesmo número, com sede na Rua João Huss, 855, Apto 1103, TR 01, Gleba Palhano, Londrina/PR, CEP 86050-490, doravante denominada **CONTRATADA**, atua na qualidade de **INTERMEDIÁRIA** entre seus clientes e os prestadores de serviços nacionais e internacionais (companhias aéreas, consolidadoras, meios de hospedagem, operadoras, receptivos, locadoras, armadores e seguradoras).

Nessa condição, a CONTRATADA declina responsabilidade por todo e qualquer problema, perda ou dano resultante de caso fortuito ou de força maior, tais como: greves, distúrbios civis, quarentenas, pandemias, guerras, atos de terrorismo, fenômenos naturais, terremotos, furacões, enchentes, avalanches, incêndios, apagões, fechamento de fronteiras e restrições sanitárias. Também não responde por modificações, atrasos ou cancelamentos de trajetos aéreos e de serviços terrestres decorrentes de motivos técnicos, mecânicos, meteorológicos, operacionais ou de retirada de voos de rota, sobre os quais não possui poder de previsão ou controle.

Por motivos técnicos e operacionais, a CONTRATADA reserva-se o direito de promover as alterações necessárias quanto a itinerários, hotéis, categorias de acomodação, serviços e horários, sem prejuízo para o cliente, ficando tais alterações vinculadas ao aceite do CONTRATANTE, mediante informação prévia, com a opção de aceitá-las ou de cancelar a reserva com o respectivo reembolso, observadas as regras tarifárias e as políticas do fornecedor.

O negócio jurídico rege-se pelos seguintes termos.

I. DO VALOR

Integram a totalidade do valor ora contratado: o valor dos serviços de transporte aéreo, as tarifas aeroportuárias, as diárias de hospedagem, as taxas de serviço e de turismo, as taxas de resort, as taxas de embarque e desembarque e os valores devidos a entes governamentais, a serem pagos pelo adquirente e arrecadados por intermédio do transportador, do meio de hospedagem ou do operador.

O preço da parte aérea poderá sofrer reajuste desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções da IATA e da ANAC. Valores cotados em moeda estrangeira estão sujeitos à variação cambial até a efetiva confirmação do pagamento e à incidência de IOF, quando aplicável.

A cotação apresentada tem validade exclusivamente enquanto houver disponibilidade de tarifa e de inventário junto ao fornecedor. Serviços não expressamente descritos na proposta e no voucher **não estão incluídos**.

II. DO NO SHOW, DA REMARCAÇÃO E DO REEMBOLSO

O não comparecimento para embarque ou a não utilização da passagem aérea fará o passageiro perder o direito a outro embarque ou a reembolso do bilhete, nos termos do Código Brasileiro de Aeronáutica e da regra tarifária aplicável.

O mesmo se aplica aos serviços terrestres: o não comparecimento (no show) no meio de hospedagem, transfer, passeio, locação ou embarque em cruzeiro implica a **perda integral** do valor da diária ou do serviço não utilizado, conforme política do fornecedor.

Reembolsos eventualmente devidos são apurados pela CONTRATADA em até **5 (cinco) dias úteis** e processados em até **10 (dez) dias úteis contados do efetivo recebimento do valor pela CONTRATADA junto à companhia aérea, operadora ou consolidadora**, em moeda corrente nacional, por PIX ou transferência bancária.

III. DO ABANDONO E DO CANCELAMENTO

Em caso de cancelamento da viagem após a mesma ter sido iniciada, ou da não utilização de qualquer serviço confirmado, não será concedido qualquer reembolso.

IV. DA MULTA POR CANCELAMENTO VOLUNTÁRIO

Em caso de cancelamento voluntário pelo CONTRATANTE, fica acordado que o cliente pagará o valor da multa de cancelamento estipulada pela companhia aérea emitente do bilhete e pelo meio de hospedagem, operadora, armador ou fornecedor, bem como **15% (quinze por cento) do valor total dos serviços cancelados**, a título de serviços administrativos prestados pela CONTRATADA, sendo esta condição vigente para reservas reembolsáveis.

O cancelamento do trecho de volta, após realizado o trecho de ida, dá direito ao reembolso somente das taxas aeroportuárias.

A taxa de intermediação e assessoria da CONTRATADA é **não reembolsável após a emissão ou contratação** dos serviços junto aos fornecedores.

A condição tarifária do bilhete e as regras de cancelamento e remarcação de hospedagem e demais serviços são apresentadas na proposta. **Tarifas promocionais, bilhetes não reembolsáveis e reservas em regime não cancelável não geram qualquer devolução.**

V. DO PAGAMENTO, DOS BOLETOS E DA INADIMPLÊNCIA

A CONTRATADA adota a **emissão antecipada com parcelamento**, o que significa que os bilhetes e vouchers podem ser entregues antes da quitação integral, permanecendo o saldo exigível.

O não pagamento de qualquer parcela na data do vencimento acarretará **multa moratória de 2% (dois por cento)** sobre o valor em atraso, **juros de mora de 1% (um por cento) ao mês** calculados pro rata die e atualização monetária pelo **IPCA/IBGE**.

Fica reservado à CONTRATADA o direito de **cancelar os serviços contratados em caso de inadimplemento das parcelas emitidas via boleto, link de pagamento ou PIX, após 30 (trinta) dias do vencimento ou 7 (sete) dias antes da viagem, o que ocorrer primeiro**, sem direito a reembolso.

Verificada essa hipótese, a CONTRATADA poderá solicitar aos fornecedores o cancelamento do que ainda for cancelável, observadas as multas e políticas, declarar o vencimento antecipado das parcelas vincendas e suspender novas intermediações, permanecendo exigível o saldo referente aos serviços já emitidos e não reembolsáveis.

Persistindo o inadimplemento por mais de 30 (trinta) dias, poderão ser adotadas medidas de cobrança extrajudicial ou judicial, com repasse de custas, despesas e honorários, inclusão em cadastros de proteção ao crédito e protesto.

A CONTRATADA avisa sobre o vencimento por WhatsApp e e-mail em 3 (três) dias antes da data e no próprio dia, e sobre o atraso a partir do dia seguinte. A ausência de aviso não afasta a obrigação de pagamento na data pactuada.

O CONTRATANTE reconhece que tarifas e serviços podem ser não reembolsáveis. A contestação junto ao meio de pagamento (chargeback) não altera as regras do fornecedor.

VI. DO PRAZO PARA REMARCAÇÕES

O prazo para solicitar remarcação de passagens, hospedagem ou qualquer outro serviço adquirido é de até **2 (dois) dias úteis** antes do voo, do check-in ou do início do serviço.

Remarcações solicitadas em prazo inferior terão custo extra de **R\$ 200,00 (duzentos reais)** a título de urgência operacional, além do custo de remarcação e da diferença tarifária cobrados pela companhia aérea ou pelo fornecedor.

Toda remarcação está condicionada à disponibilidade de assentos, apartamentos ou vagas na nova data e à regra tarifária do bilhete ou da reserva.

VII. DA BAGAGEM

O transporte de bagagem será feito de acordo com os critérios da companhia aérea, conforme apresentado na proposta. Franquias, dimensões, pesos e cobranças de excesso são de responsabilidade exclusiva do transportador.

Bagagem despachada **não está inclusa** salvo indicação expressa na proposta e no bilhete.

Extravio, avaria ou atraso de bagagem devem ser reportados **diretamente à companhia aérea, ainda no aeroporto**, mediante abertura de RIB (Registro de Irregularidade de Bagagem). A CONTRATADA presta suporte na

intermediação, mas a indenização é responsabilidade do transportador.

VIII. DOS DEVERES DO PASSAGEIRO

Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade:

- a) apresentar-se no aeroporto com **4 (quatro) horas** de antecedência em relação ao horário previsto para embarque, em voos nacionais e internacionais;
- b) **conferir integralmente**, no ato do recebimento, nomes, sobrenomes, datas de nascimento, números de documento, datas, horários, aeroportos e destinos constantes nos bilhetes e vouchers, comunicando imediatamente qualquer divergência. Correções solicitadas após a emissão sujeitam-se às regras dos fornecedores, que em regra **não permitem alteração de nome**;
- c) observar os horários de check-in e check-out do meio de hospedagem e os horários de apresentação de transfers, passeios e embarques;
- d) portar os documentos originais válidos exigidos para embarque, hospedagem e locação de veículos;
- e) manter ativos e monitorados os canais de contato informados à CONTRATADA durante todo o período da viagem.

IX. DA FORMA DE EMISSÃO E DO DOCUMENTO OFICIAL

A CONTRATADA emite passagens via portal de agências, consolidadoras, operadoras ou com milhas aéreas, sempre optando pelo melhor custo benefício para o cliente.

Bilhetes emitidos com milhas **não geram pontuação em programa de fidelidade** e podem possuir regras próprias de alteração, cancelamento, reembolso, marcação de assento e bagagem.

O documento oficial da relação com a companhia aérea é o **bilhete emitido pela própria companhia**. Vouchers e confirmações de consolidadoras são documentos intermediários e não substituem o bilhete. Havendo divergência entre os dois, prevalece o bilhete.

Em cancelamento involuntário de bilhete emitido via consolidadora parceira, antes do embarque, a CONTRATADA garante a reacomodação em voo similar, assumindo eventuais custos de nova emissão, sem ônus adicional ao passageiro.

X. DAS ALTERAÇÕES PROMOVIDAS PELA COMPANHIA AÉREA

Alterações de horário, de itinerário ou cancelamentos promovidos pela companhia aérea são de responsabilidade exclusiva do transportador, nos termos da Resolução nº 400/2016 da ANAC, que assegura ao passageiro a reacomodação, a reexecução do serviço ou o reembolso.

A CONTRATADA comunica a alteração assim que dela tomar ciência e intermedia a solução junto à companhia, sem responder por prejuízos indiretos, tais como perda de conexão adquirida separadamente, diárias de hotel, passeios, transfers ou compromissos no destino.

Considerando que a companhia aérea designa a aeronave e que a cabine e a poltrona variam conforme o modelo do equipamento, a CONTRATADA não responde por alterações de aeronave que impactem o tipo de poltrona da cabine adquirida.

XI. DA QUEBRA DE TRECHOS

Caso o cliente opte por comprar dois ou mais voos distintos em localizadores diferentes e companhias independentes, a CONTRATADA intermedia as remarcações e presta todo o suporte.

Havendo, porém, custo extra de remarcação, diferença tarifária, nova emissão ou pernoite, este será de **responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE**, que declara ciência de que localizadores independentes não geram proteção de conexão por parte das companhias aéreas.

XII. DA HOSPEDAGEM EM HOTÉIS, RESORTS E POUSADAS

A categoria, o tipo de acomodação, o regime de alimentação e as comodidades contratadas são exclusivamente os descritos na proposta e no voucher.

Vista, andar, localização do apartamento, camas adicionais e acomodações interligadas estão sujeitos à disponibilidade no momento do check-in e **não são garantidos**, salvo confirmação expressa por escrito.

Serviços não incluídos no regime contratado (frigobar, lavanderia, spa, passeios internos, bebidas premium, taxas locais e city tax) são de pagamento direto do hóspede no destino, assim como eventual depósito de garantia exigido no check-in.

Eventual interdição parcial de estruturas de lazer para manutenção é prerrogativa do hotel e não gera reembolso.

Reclamações sobre a hospedagem devem ser comunicadas à CONTRATADA **durante a estadia**, para que a intermediação junto ao fornecedor seja possível.

XIII. DOS TRANSFERS, PASSEIOS, INGRESSOS E LOCAÇÃO DE VEÍCULOS

Os serviços de receptivo, transfer, passeios, ingressos e locação são executados por fornecedores locais independentes, sujeitos a horários pré-definidos, condições climáticas, número mínimo de participantes e regras próprias.

Passeios cancelados por condições climáticas ou por decisão do operador local são reagendados conforme disponibilidade ou reembolsados segundo a política do fornecedor. O não comparecimento no ponto e no horário de apresentação implica perda do serviço, sem reembolso.

Na locação de veículos, caução, seguros, franquias, combustíveis, pedágios, taxas de devolução em local diverso e multas de trânsito são de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE junto à locadora, que poderá exigir cartão de crédito internacional em nome do condutor, habilitação válida e, conforme o país, Permissão Internacional para Dirigir.

XIV. DOS CRUZEIROS MARÍTIMOS

Nos cruzeiros, o itinerário, a ordem dos portos e as escalas podem ser alterados ou suprimidos por decisão do comandante ou do armador, por razões de segurança, meteorológicas ou operacionais, sem que isso gere direito a reembolso.

Taxas de serviço a bordo, gorjetas, bebidas fora do plano contratado, excursões em terra, taxas portuárias e despesas pessoais seguem a política do armador.

O embarque é condicionado à apresentação da documentação exigida e ao cumprimento dos horários de apresentação no terminal.

XV. DO SEGURO VIAGEM E DA SAÚDE DO PASSAGEIRO

A contratação de seguro viagem é **fortemente recomendada**. Quando não adquirida, o CONTRATANTE assume integralmente os riscos de despesas médicas, cancelamento, interrupção de viagem, atraso e extravio de bagagem.

Alguns destinos exigem seguro viagem com cobertura mínima como condição de entrada, sendo a verificação dessa exigência de responsabilidade do CONTRATANTE.

Passageiros gestantes, com mobilidade reduzida, com necessidade de assistência especial, com restrições alimentares ou com condições de saúde relevantes devem informar a CONTRATADA **no ato da contratação**, para verificação de viabilidade junto aos fornecedores.

XVI. DA DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM

A documentação exigida por cada país de destino e de conexão, incluindo passaporte com validade mínima, vistos, autorizações eletrônicas de viagem, formulários de imigração, autorização de viagem para menores, certidões, vacinas (incluindo o Certificado Internacional de Vacinação) e exames, bem como a verificação de restrições do destino adquirido, é de responsabilidade **única e exclusiva do CONTRATANTE**.

A CONTRATADA orienta e informa a respeito, mas **não se responsabiliza** por negativa de embarque, deportação ou impedimento de entrada por falta, irregularidade, divergência ou vencimento de qualquer desses documentos, não havendo direito a reembolso nessas hipóteses.

Menores de 16 anos em viagem nacional desacompanhados dos pais, e menores de 18 anos em viagem internacional, dependem de autorização na forma exigida pela legislação brasileira e pela Polícia Federal.

XVII. DO SUPORTE

Atendimento **todos os dias, das 9h às 19h**, incluindo sábados, domingos e feriados. Fora desse período, a CONTRATADA enviará seus melhores esforços para orientar o CONTRATANTE por WhatsApp ou e-mail, sem garantia de disponibilidade contínua.

Após o término da viagem, a CONTRATADA presta suporte administrativo por até **30 (trinta) dias**, limitado à intermediação de contatos e orientações junto aos fornecedores.

XVIII. DA COMUNICAÇÃO OFICIAL E DA SEGURANÇA CONTRA FRAUDES

Toda comunicação, envio de propostas, cobranças e dados bancários da CONTRATADA ocorre exclusivamente pelos canais oficiais: WhatsApp e telefone **(43) 98419-2533**, e-mail **contato@bssturismo.com** e site **bssturismo.com**.

A CONTRATADA **não altera dados de pagamento por mensagem** sem confirmação por um segundo canal. Em caso de qualquer alteração de conta, chave PIX ou link de pagamento, o CONTRATANTE deve confirmar por telefone antes de pagar.

A chave PIX oficial é o CNPJ **56.997.920/0001-80**. Pagamentos realizados a contas, chaves ou canais diversos dos oficiais **não serão reconhecidos** pela CONTRATADA.

XIX. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (LGPD, Lei nº 13.709/2018)

O CONTRATANTE está de acordo com o tratamento de seus dados pessoais (nome, endereço, CPF, RG, e-mail, telefone, passaporte, data de nascimento e dados de pagamento) pela CONTRATADA, para comunicação, emissão de passagens e vouchers, venda de pacotes, envio de correspondências, notificações e nota fiscal, resposta a dúvidas, oferta de serviços, cobrança e atendimento a requisições legais e regulatórias.

Os dados poderão ser compartilhados com companhias aéreas, consolidadoras, GDS, meios de hospedagem, operadoras, receptivos, locadoras, armadores, seguradoras, instituições de pagamento e autoridades de imigração, inclusive com transferência internacional, sempre que indispensável à execução dos serviços.

Base legal: execução de contrato, cumprimento de obrigação legal e legítimo interesse. Retenção: pelo prazo prescricional aplicável, em regra **5 anos**. Canal do titular: **contato@bssturismo.com**.

XX. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E DA HIERARQUIA

Este Aceite integra e complementa o **Contrato Único de Intermediação, Autorização de Emissão e Suporte** da BSS TURISMO. Quando houver Contrato Único assinado eletronicamente, em caso de divergência entre este Aceite, aquele contrato e as políticas publicadas no site, prevalece o Contrato Único, salvo quando a condição publicada for mais favorável ao CONTRATANTE.

Havendo divergência entre este instrumento e as regras específicas do fornecedor constantes dos vouchers e bilhetes, prevalecem as regras do fornecedor para cada serviço.

A tolerância quanto ao descumprimento de qualquer cláusula não implica novação nem renúncia de direito. A nulidade de qualquer cláusula não invalida as demais.

Este instrumento é regido pela legislação brasileira. Fica eleito o foro da Comarca de **Londrina/PR**, com renúncia a qualquer outro.

XXI. DA ACEITAÇÃO

Ao confirmar ciência abaixo, o CONTRATANTE declara ter **lido, compreendido e aceito integralmente** todos os termos acima dispostos, autorizando a CONTRATADA a executar a emissão dos bilhetes e a reserva dos serviços contratados.

O aceite manifestado por mensagem eletrônica, inclusive por WhatsApp, tem plena validade entre as partes, nos termos do artigo 107 do Código Civil e da Medida Provisória nº 2.200-2/2001, e será arquivado pela CONTRATADA como comprovação da contratação.

Para prosseguirmos, responda: "Aceito".

BSS Turismo. Versão 2.1, vigente a partir de 12/08/2026. Alinhada ao Contrato Único.