

## TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VIAGEM — DESBRAVA TURISMO

Os presentes Termos e Condições Gerais regulam a relação de intermediação de serviços turísticos prestados pela **Desbrava Turismo**. A aquisição de qualquer pacote de viagem, expedição ou roteiro personalizado implica a aceitação integral e automática de todas as cláusulas descritas a seguir.

### 1. Sobre a Desbrava Turismo

A **Desbrava Turismo** é uma agência especializada na criação, comercialização e operação de roteiros personalizados, expedições e experiências de viagem. Todos os serviços são organizados e gerenciados pela nossa equipe em parceria com fornecedores locais rigorosamente selecionados por seu padrão de qualidade e excelência.

### 2. Canais Oficiais de Atendimento

Para fins de validade operacional, contagem de prazos e registro formal, todas as solicitações, alterações ou cancelamentos devem ser encaminhados exclusivamente através dos canais oficiais da agência:

- **WhatsApp Oficial da Agência**
- **E-mail Corporativo**

Nota: Mensagens enviadas por redes sociais (como Instagram e Facebook) ou outras plataformas não oficiais não possuem validade para efeitos contratuais ou operacionais.

### 3. Serviços Prestados, Inclusões e Exclusões

A **Desbrava Turismo** oferece serviços de planejamento de roteiros personalizados e sob medida; reservas de hospedagens, passeios, transfers e experiências; curadoria de fornecedores locais; e suporte completo antes e durante o período de viagem.

- **Detalhamento:** Os serviços incluídos em cada contratação estarão estritamente especificados na proposta comercial enviada e aprovada pelo cliente.
- **Exclusões Padrão:** De forma geral, salvo quando expressamente discriminado em contrário na proposta, não estão incluídos nos pacotes: passagens aéreas, seguro

viagem, despesas de caráter pessoal, alimentação não mencionada, gorjetas e taxas locais, hoteleiras ou governamentais.

#### 4. Processo de Reserva e Confirmação

A reserva e o bloqueio de vagas serão considerados formalmente confirmados apenas após o cumprimento cumulativo das seguintes etapas: aprovação formal da proposta pelo cliente, aceite eletrônico destes Termos e Condições, e a confirmação do pagamento integral ou do sinal correspondente (conforme modalidade escolhida). A **Desbrava Turismo** não garante disponibilidade de vagas ou valores antes da referida confirmação, estando a oferta sujeita a alterações conforme a oscilação dos fornecedores.

#### 5. Condições de Pagamento, Análise de Crédito e Inadimplência

- **Modalidades Disponíveis:** Aceitam-se pagamentos via Cartão de Crédito e PIX.
- **Análise e Encargos:** O parcelamento via PIX ou cartão de crédito estará sujeito à análise de crédito e a condições específicas informadas no ato da compra. Eventuais taxas e encargos financeiros cobrados pelas operadoras de cartão de crédito são de total e exclusiva responsabilidade do cliente.
- **Cronograma e Prazos de Quitação:** O prazo limite para o pagamento do saldo devedor varia estritamente conforme a modalidade do produto adquirido:
  - **a) Para Roteiros Personalizados (Individuais):** O saldo total da viagem deve estar 100% quitado até **45 dias antes** do início planejado da viagem.
  - **b) Para Expedições Coletivas (Grupos):** Devido às políticas rígidas de bloqueio junto aos fornecedores das expedições, o cliente deverá cumprir o seguinte calendário obrigatório:
    - Até **65 dias antes** do início da viagem (check-in): Deverá estar quitado, no mínimo, **50%** do valor total do pacote.
    - Até **50 dias antes** do início da viagem (check-in): O pacote deverá estar **100% integralizado e quitado**.
- **Inadimplência:** O não pagamento de qualquer parcela ou do saldo devedor até os prazos estabelecidos autoriza a **Desbrava Turismo** a cancelar automaticamente a reserva da vaga, aplicando-se as penalidades de retenção previstas na Cláusula 12.

## 6. Quórum Mínimo para Realização de Expedições

- **Critério de Quórum:** A execução das expedições coletivas organizadas pela agência está condicionada ao atingimento de um número mínimo de participantes, definido pela venda mínima de 10 pacotes individuais ou pelo preenchimento de 50% da capacidade total projetada para o grupo.
- **Prazo de Notificação:** Caso o quórum não seja atingido, a **Desbrava Turismo** reserva-se o direito de cancelar ou reagendar o roteiro, notificando o cliente com uma antecedência mínima de 45 dias da data de saída.
- **Resolução:** Diante do cancelamento por falta de quórum, assegura-se ao cliente a opção entre o reembolso integral (100% do valor pago) ou a conversão do montante em crédito para viagens futuras.

## 7. Flexibilidade Operacional de Datas em Expedições com Aéreo Incluso

As expedições com passagens aéreas inclusas promovidas pela **Desbrava Turismo** correspondem a produtos de tarifa aérea reduzida ou de bloqueios promocionais, obtidos mediante pesquisa, negociação em grupo e emissão flexível de voos.

- **Margem de Flexibilidade:** Em razão da natureza dessas tarifas específicas, as datas de embarque e desembarque da expedição poderão variar em até 5 dias antes ou 5 dias depois da data originalmente prevista em calendário informativo (janela operacional D-5 / D+5).
- **Prazo de Confirmação:** A **Desbrava Turismo** compromete-se a comunicar o cliente sobre as datas definitivas de embarque e retorno com uma antecedência mínima de 45 dias da data da viagem.
- **Aceite Técnico:** Ao confirmar a reserva da expedição, o cliente declara ciência e concordância expressa com esta condição especial, reconhecendo que a viabilidade financeira do roteiro e o valor ofertado decorrem desta flexibilidade operacional.

## 8. Padrão de Acomodação e Regra de Passageiro Remanescente

- **Acomodação Padrão:** O padrão regulamentar para as hospedagens incluídas nos pacotes da **Desbrava Turismo** é a acomodação em quartos duplos. Solicitações de

alteração para quartos individuais (privativos) dependem de disponibilidade logística dos fornecedores e exigem o pagamento prévio da taxa de upgrade correspondente.

- **Regra de Remanescente:** Caso uma reserva tenha sido efetuada para quarto duplo e um dos integrantes solicite o cancelamento, o valor correspondente ao "Suplemento para Quarto Individual" do passageiro remanescente poderá ser retido e descontado do reembolso do cliente desistente ou, alternativamente, cobrado do passageiro remanescente para assegurar a manutenção da reserva hoteleira nos moldes originais.

## 9. Seguro Viagem

- **Contratação Opcional:** Os valores padrão dos pacotes e expedições não incluem seguro assistência viagem de forma integrada, sendo a contratação facultativa, porém altamente recomendada pela agência.
- **Isenção de Responsabilidade:** O cliente que optar por realizar o roteiro sem cobertura assistencial ativa assumirá de forma integral todos os riscos, custos e despesas decorrentes de eventuais sinistros, acidentes ou problemas de saúde locais, isentando a **Desbrava Turismo** de qualquer responsabilidade solidária ou obrigação financeira de socorro emergencial.

## 10. Responsabilidades, Limitação de Atuação e Malha Aérea

- **Intermediação:** A **Desbrava Turismo** atua como operadora e intermediadora, sendo responsável pela organização e consolidação do roteiro, mas não pela execução direta de serviços prestados por terceiros. A agência não se responsabiliza por quebras contratuais de fornecedores ou situações de força maior fora de seu controle, tais como condições climáticas severas, greves, atrasos operacionais ou determinações governamentais.
- **Malha Aérea:** A agência não responde por atrasos, alterações de horários, perdas de conexões ou cancelamentos de voos adquiridos diretamente pelo cliente. Custos adicionais decorrentes de modificações na malha aérea são de inteira responsabilidade do passageiro ou de sua respectiva seguradora.

## 11. Alterações por Caso Fortuito ou Força Maior

Diante de eventos meteorológicos graves, catástrofes naturais, paralisações de transportes ou restrições governamentais, a **Desbrava Turismo** poderá remarcar a viagem ou alterar o itinerário para salvaguardar a segurança dos passageiros. Havendo cancelamento integral motivado por força maior (nos termos do Art. 393 do Código Civil), o cliente poderá optar pelo reagendamento, emissão de Carta de Crédito ou reembolso dos valores, deduzidas as taxas e despesas comprovadamente já ocorridas e não reembolsáveis junto a fornecedores terceiros.

## 12. Política de Cancelamento e Retenções por Iniciativa do Cliente

Os pedidos de desistência devem ser formalizados por escrito através dos canais oficiais. Em conformidade com o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC), cancelamentos em até 7 dias após a compra têm reembolso de 100%. Após esse prazo, aplicam-se as seguintes taxas administrativas e multas rescisórias:

- **Taxa Administrativa Fixa:** Em qualquer cancelamento após o prazo legal de 7 dias da compra, será retida a taxa fixa de R\$ 200,00 por passageiro, referente a custos operacionais, curadoria e taxas de reserva já incorridas.

### A) Viagens Terrestres (Conforme a Modalidade do Produto):

- **Regra para Roteiros Personalizados (Individuais):**
  - Até 91 dias antes da viagem: Retenção da Taxa Administrativa + multa de 10% do valor total;
  - De 90 a 46 dias antes da viagem: Retenção da Taxa Administrativa + multa de 30% do valor total;
  - De 45 a 31 dias antes da viagem: Retenção da Taxa Administrativa + multa de 50% do valor total;
  - De 30 a 15 dias antes da viagem: Retenção da Taxa Administrativa + multa de 70% do valor total;
  - 14 dias ou menos antes do embarque (ou No-show): Retenção integral (100% do valor total pago).
- **Regra Especial para Expedições Coletivas (Grupos):**

- Até **65 dias antes** da viagem: Retenção da Taxa Administrativa + multa de 30% do valor total do pacote;
- De **64 a 51 dias antes** da viagem: Retenção da Taxa Administrativa + multa de 60% do valor total do pacote;
- **50 dias ou menos** antes da viagem (ou No-show): Retenção integral (**100% do valor total do pacote**), devido à perda de prazos de cancelamento e quitação irrevogável junto aos fornecedores do grupo.

#### **B) Viagens Aéreas (Pacotes com Voos Inclusos):**

- 121 dias ou mais antes da viagem: Retenção da Taxa Administrativa de R\$ 300,00 + multa de 20% do valor total;
- Entre 40 e 120 dias antes da viagem: Retenção da Taxa Administrativa de R\$ 300,00 + multa de 50% do valor total;
- Entre 11 e 39 dias antes da viagem: Retenção da Taxa Administrativa de R\$ 300,00 + multa de 90% do valor total;
- Menos de 10 dias antes da viagem: Retenção integral do valor, sem direito a reembolso, em virtude das restrições tarifárias das companhias aéreas.

Nota: Ingressos para parques, shows, festivais ou atrativos específicos emitidos em caráter nominal e ao portador não são reembolsáveis em nenhuma circunstância após a sua aquisição legítima. Condições específicas informadas na proposta individual prevalecerão sobre estas regras gerais.

#### **13. Regulamento da Carta de Crédito**

- **Validade:** Prazo máximo e improrrogável de 6 meses a contar da data de sua emissão oficial.
- **Pessoalidade:** O crédito é de uso estritamente pessoal, nominal e intransferível.
- **Inconvertibilidade:** O crédito não poderá ser convertido em dinheiro em espécie ou reembolso após a sua concessão.

#### **14. Transferência de Titularidade (Substituição de Passageiro)**

A cessão dos direitos da viagem a terceiros depende de viabilidade técnica por parte dos fornecedores e deve ser solicitada formalmente com no mínimo 90 dias de antecedência da

data do embarque. O procedimento estará sujeito a taxas operacionais da agência e ao repasse integral de multas ou diferenças tarifárias aplicadas por companhias aéreas ou redes hoteleiras.

## **15. Proteção de Dados (LGPD) e Uso de Imagem**

- **Tratamento de Dados:** Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), os dados fornecidos são utilizados estritamente para a operacionalização logística das reservas (emissão de bilhetes, vouchers e seguros).
- **Registros Audiovisuais:** Durante as atividades da expedição, imagens e registros de voz poderão ser capturados pela equipe da agência para fins de divulgação publicitária institucional em meios digitais. O cliente que não autorizar o uso de sua imagem deverá manifestar esta oposição formalmente por canal oficial antes do início da viagem.

## **16. Contestação de Pagamento (Chargeback)**

A contestação indevida de pagamento (chargeback) junto à operadora do cartão de crédito, sem comunicação ou tentativa de resolução prévia com a agência, será considerada inadimplência contratual e quebra de boa-fé. Essa conduta sujeita o cliente à cobrança administrativa e às medidas legais cabíveis para o ressarcimento integral dos prejuízos causados.

## **17. Disposições Gerais e Foro**

- Serviços contratados e não utilizados por escolha ou impossibilidade pessoal do passageiro durante a viagem não darão direito a reembolso ou abatimento proporcional de valores.
- Fica eleito o foro do domicílio do consumidor para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste regulamento, priorizando-se sempre a conciliação e a solução amigável entre as partes.

## **DESBRAVA TURISMO**

*Termos e Condições Gerais vigentes para o ano de 2026.*

*A efetivação do pagamento da reserva ou do sinal correspondente consolida a adesão automática a estas regras normativas.*