



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO PÁTRIA MINAS ECOTURISMO

As presentes CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO regulam a prestação de serviços oferecidos pela PÁTRIA MINAS ECOTURISMO, inscrita no CNPJ nº 59.807.397/0001-70, com sede em Belo Horizonte/MG, atuando em regime home office, doravante denominada CONTRATADA, aos consumidores que adquirirem passeios, roteiros, excursões ou demais serviços disponibilizados pela empresa, doravante denominados CONTRATANTE(S) ou PARTICIPANTE(S). Aplicam-se a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), a legislação pertinente ao turismo e as condições específicas divulgadas para cada passeio.

CLÁUSULA 1 - OBJETO E CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

- 1.1. O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços de ecoturismo e turismo de aventura, podendo incluir trilhas, trekking, visitas a cachoeiras, cidades históricas, vilarejos, travessias, experiências em ambientes naturais, transporte, hospedagem e outros serviços descritos no roteiro contratado.
- 1.2. Datas, horários, destino, nível de dificuldade, roteiro programado, serviços inclusos e não inclusos, transporte, hospedagem, alimentação, atrativos, preços e demais condições constarão do descritivo do passeio disponibilizado ao CONTRATANTE.
- 1.3. O descritivo do passeio e as informações específicas encaminhadas antes da contratação integram este contrato para todos os fins.

CLÁUSULA 2 - SERVIÇOS INCLUSOS E NÃO INCLUSOS

- 2.1. Consideram-se incluídos exclusivamente os serviços expressamente indicados no descritivo do passeio. Qualquer item não indicado como incluso será considerado não contratado.
- 2.2. Despesas pessoais, refeições, bebidas, ingressos, atividades opcionais, equipamentos individuais e quaisquer outros serviços não expressamente incluídos serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 3 - CONTRATAÇÃO, RESERVA E PAGAMENTO

- 3.1. A contratação será efetivada mediante manifestação de concordância do CONTRATANTE e/ou realização do primeiro pagamento, integral ou parcial, após a disponibilização prévia deste contrato e das condições específicas do passeio.
- 3.2. Os pagamentos poderão ser realizados pelos meios disponibilizados pela CONTRATADA, incluindo PIX, boleto e cartão de crédito, observadas as condições previamente informadas.
- 3.3. As vagas são limitadas e a reserva estará condicionada à disponibilidade e à confirmação do pagamento nos prazos informados.
- 3.4. A contratação poderá ocorrer por meios eletrônicos, inclusive WhatsApp, e-mail, site ou outro canal utilizado pela CONTRATADA. Mensagens de concordância e comprovantes de pagamento poderão constituir elementos de comprovação da contratação, sem prejuízo dos direitos legalmente assegurados.

CLÁUSULA 4 - CANCELAMENTO, DESISTÊNCIA E REMARCAÇÃO

- 4.1. O pedido de cancelamento, desistência ou remarcação deverá ser realizado por escrito pelos canais oficiais da CONTRATADA, considerando-se a data e o horário do efetivo recebimento.
- 4.2. Nas contratações realizadas fora do estabelecimento comercial ou por meios eletrônicos, será observado o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando legalmente aplicável.
- 4.3. Fora das hipóteses de direito de arrependimento, eventual retenção será apurada considerando a antecedência do cancelamento, os serviços contratados, as condições dos fornecedores envolvidos e os custos efetivamente não recuperáveis da operação, observada a legislação aplicável.



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

4.5. Os percentuais constituem parâmetros contratuais e não multas automáticas desvinculadas dos custos da operação. Se os custos não recuperáveis forem inferiores ao limite aplicável, a retenção será limitada ao valor efetivamente devido.

4.6. Serviços de terceiros poderão possuir políticas próprias de cancelamento. Valores efetivamente não recuperáveis poderão compor a retenção, quando compatíveis com a legislação e previamente informados.

4.7. A remarcação dependerá de disponibilidade e viabilidade operacional, podendo gerar diferença de preço e/ou custos relativos à reserva original.

4.8. Quando operacionalmente possível, a vaga poderá ser transferida a terceiro antes da viagem, em tempo hábil para atualização das reservas, ficando taxas e diferenças de preço a cargo do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 5 - NO-SHOW, ATRASOS E EMBARQUE

5.1. Considera-se no-show o não comparecimento ao local e horário informados para embarque ou utilização do serviço. O não comparecimento poderá ocasionar perda da reserva e dos serviços não utilizados, observados os valores efetivamente não recuperáveis e as condições dos fornecedores.

5.2. O CONTRATANTE deverá respeitar os horários divulgados. A CONTRATADA não será obrigada a aguardar participante atrasado nem realizar deslocamento adicional para buscá-lo.

5.3. Eventuais despesas para reencontro com o grupo ou transporte posterior decorrentes de atraso ou ausência serão de responsabilidade do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 6 - CANCELAMENTO OU ALTERAÇÃO PELA CONTRATADA

6.1. A CONTRATADA poderá alterar horários, trajetos, atrativos, atividades ou serviços quando houver motivo operacional, climático, de segurança, caso fortuito, força maior, interdição, determinação de autoridade ou circunstância que impeça ou torne inadequada a execução segura do roteiro.

6.2. Se a saída depender de número mínimo de participantes e este não for atingido, a CONTRATADA poderá cancelar o passeio, comunicando o CONTRATANTE com antecedência razoável e oferecendo, conforme o caso e a legislação aplicável, remarcação, crédito ou restituição dos valores correspondentes aos serviços não prestados.

6.3. Quando o cancelamento decorrer de caso fortuito, força maior ou circunstância externa, serão buscadas soluções de remarcação, substituição de roteiro, crédito ou restituição dos valores recuperáveis junto aos fornecedores, observada a legislação aplicável.

CLÁUSULA 7 - CONDIÇÕES CLIMÁTICAS E FORÇA MAIOR

7.1. O CONTRATANTE reconhece que atividades em ambiente natural estão sujeitas a variações climáticas. Chuva de baixa intensidade, tempo nublado, calor ou frio, por si só, não impedem a realização quando não houver risco relevante.

7.2. Havendo risco de enchente, tromba d'água, deslizamento, tempestade, incêndio, interdição de estrada ou trilha, determinação de autoridade ou outra condição de risco, a programação poderá ser alterada, suspensa, remarcada ou cancelada, tendo a segurança como prioridade.

CLÁUSULA 8 - NATUREZA DA ATIVIDADE E RISCOS INERENTES

8.1. O CONTRATANTE declara ciência de que atividades de ecoturismo e turismo de aventura possuem riscos inerentes e, em alguns casos, imprevisíveis, mesmo quando adotadas medidas preventivas e orientações de segurança.



8.2. Os riscos podem incluir quedas, tropeços, escorregões, pedras e raízes, lama e terreno irregular; travessias de cursos d'água, correntezas e pedras molhadas; mudanças repentinas do nível da água e do clima; exposição ao sol, calor, frio, chuva e vento; insetos, animais silvestres e plantas; fadiga, esforço físico e desidratação; e limitações de acesso ou comunicação em áreas remotas.

8.3. A ciência dos riscos inerentes não afasta as obrigações legais da CONTRATADA, mas exige do participante comportamento prudente, cumprimento das orientações e uso adequado dos equipamentos recomendados.

CLÁUSULA 9 - SAÚDE E APTIDÃO

9.1. O CONTRATANTE declara possuir condições físicas compatíveis com o nível de dificuldade informado para a atividade e compromete-se a comunicar previamente qualquer condição relevante que possa afetar sua participação ou exigir atenção especial.

9.2. O CONTRATANTE é responsável por avaliar sua capacidade pessoal diante das características previamente informadas do roteiro e por seguir as orientações de segurança da equipe.

9.3. Acidentes ou prejuízos decorrentes exclusivamente de conduta imprudente, descumprimento deliberado de orientação de segurança ou informação relevante omitida serão avaliados conforme as circunstâncias e a legislação aplicável.

CLÁUSULA 10 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Fornecer informações claras sobre o roteiro; disponibilizar acompanhamento profissional quando previsto; orientar quanto às práticas de segurança; contratar fornecedores regularmente habilitados quando aplicável; atuar conforme a legislação turística; e adotar providências razoáveis diante de situações emergenciais, respeitados os limites do local e dos recursos disponíveis.

CLÁUSULA 11 - OBRIGAÇÕES E CONDUTA DO PARTICIPANTE

11.1. O participante deverá seguir as orientações da equipe e regras dos atrativos; utilizar vestuário, calçados e equipamentos compatíveis; respeitar o meio ambiente, demais participantes, comunidades e propriedades; não se afastar do grupo sem comunicar a equipe; não praticar atos que coloquem pessoas em risco; e não utilizar drogas ilícitas ou consumir álcool quando isso comprometer a segurança.

11.2. Participante cuja conduta gere risco relevante, perturbação grave ou descumprimento de orientações essenciais de segurança poderá ser impedido de continuar a atividade, sem prejuízo da análise dos direitos legalmente assegurados.

CLÁUSULA 12 - TRANSPORTE

12.1. Quando incluído, o transporte turístico será prestado diretamente ou por empresa terceirizada regularmente habilitada, em veículo compatível com o grupo e o roteiro.

12.2. A contratação de terceiros não exclui as responsabilidades que legalmente incumbam à CONTRATADA. Cada fornecedor responderá, na forma da legislação aplicável, pelos serviços que executar.

12.3. Horários de chegada são estimados e poderão sofrer alterações por trânsito, condições de estrada, clima, paradas operacionais e outras circunstâncias alheias ao controle razoável da CONTRATADA.

CLÁUSULA 13 - DOCUMENTAÇÃO E MENORES DE IDADE

13.1. O CONTRATANTE deverá portar documento de identificação válido e demais documentos exigidos para a viagem.

13.2. O responsável por menor de idade deverá providenciar documentos e autorizações exigidos pela legislação e pelos órgãos competentes. A ausência da documentação necessária poderá impedir o embarque ou a participação.

CLÁUSULA 14 - HOSPEDAGEM



14.1. Quando houver hospedagem, o estabelecimento, tipo de acomodação, regime de alimentação e demais condições constarão do descritivo do pacote ou serão informados previamente.

14.2. Horários de check-in e check-out deverão ser respeitados. Serviços adicionais ou alterações solicitadas dependerão de disponibilidade e poderão gerar custos adicionais.

14.3. Se circunstâncias operacionais exigirem alteração de hospedagem, a CONTRATADA buscará, sempre que possível, acomodação de categoria similar ou superior.

CLÁUSULA 15 - SEGUROS E EMERGÊNCIAS

15.1. O passeio poderá contar com seguro aventura individual e/ou seguro relacionado ao transporte, quando expressamente indicado como incluso no descritivo do roteiro.

15.2. Coberturas, capitais segurados, exclusões, limites e procedimentos de acionamento serão aqueles definidos na respectiva apólice e pela seguradora.

15.3. A existência de seguro não elimina os riscos inerentes às atividades nem substitui a obrigação do participante de cumprir as orientações de segurança.

CLÁUSULA 16 - RESTITUIÇÕES E CRÉDITOS

16.1. Havendo valores a restituir, a CONTRATADA informará o resultado da apuração e a forma de devolução. Estornos em cartão poderão depender dos procedimentos e prazos da administradora.

16.2. Crédito para utilização futura somente substituirá restituição em dinheiro quando permitido pela legislação e aceito pelo CONTRATANTE, salvo hipótese legal específica.

CLÁUSULA 17 - USO DE IMAGEM

17.1. Fotografias e vídeos poderão ser produzidos durante os passeios para registro das atividades e divulgação institucional da PÁTRIA MINAS ECOTURISMO.

17.2. O CONTRATANTE poderá manifestar, por escrito, que não autoriza o uso de sua imagem para fins promocionais. A manifestação será respeitada nas publicações realizadas após seu recebimento, observada a legislação aplicável.

CLÁUSULA 18 - PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

18.1. Os dados pessoais serão tratados conforme a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), para finalidades relacionadas à reserva, execução dos serviços, comunicação, segurança, seguros e obrigações legais e administrativas.

18.2. Quando necessário à execução do serviço, dados poderão ser compartilhados com fornecedores envolvidos, como transportadoras, hospedagens, seguradoras, guias e prestadores, observados os limites legais e a finalidade da contratação.

CLÁUSULA 19 - CONTRATAÇÃO ELETRÔNICA E ACEITE

19.1. Este contrato poderá ser disponibilizado por meio físico ou eletrônico, inclusive WhatsApp, e-mail ou site.

19.2. A manifestação expressa de concordância e/ou o pagamento realizado após a disponibilização prévia deste instrumento e das condições do passeio constituirão elementos de comprovação da contratação e da ciência das condições apresentadas.

19.3. A CONTRATADA poderá manter registros eletrônicos do envio do contrato, mensagens de concordância, condições da reserva e pagamentos, para preservação do histórico da relação contratual.

CLÁUSULA 20 - DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. O CONTRATANTE declara ter recebido oportunidade de leitura deste instrumento e das condições específicas do passeio antes da contratação.



20.2. A eventual invalidade de uma disposição não prejudicará as demais cláusulas, que permanecerão válidas naquilo que forem compatíveis com a legislação.

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

20.4. As cláusulas relativas a cancelamento, remarcação, reembolso, riscos e utilização dos serviços serão interpretadas conforme a legislação de proteção ao consumidor.

CLÁUSULA 21 - FORO

21.1. Para solução de controvérsias, serão observadas as regras legais de competência aplicáveis às relações de consumo, sem prejuízo da possibilidade de solução consensual entre as partes.

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

ASSINATURA DIGITAL
Pátria Minas Ecoturismo
Representante: Patrick Rodrigues Jardim
CNPJ: 59.807.397/0001-70