CONTRATO 002.002.2026 DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO – SESC/RR

SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC - Administração Regional de Roraima, Entidade de Serviço Social Autônomo, sem fins lucrativos, com sede na Rua Araújo Filho, 947 - Centro, cidade de Boa Vista/RR, inscrita no MF com CNPJ nº 03.488.834/0001-86, neste ato representada por sua Diretora Regional, Sra. **Lisiane Gassner Carnetti**, CPF nº 994.XXX.XXX-20, RG nº 40XXXXXX98 SSP/RS, autorizada a assinar o presente instrumento em nome do Presidente do Conselho Regional do SESC - AR/RORAIMA, conforme Portaria "E" SESC/RR nº 42/2019,doravante denominada SESC/RR, e de outro lado o(a) cliente, por si, devidamente qualificado(a) no Termo de Adesão, parte integrante deste instrumento, doravante denominado CONTRATANTE, celebram o presente Contrato de Prestação de Serviços de Turismo, regido pelas cláusulas e condições a seguir, em conformidade com a legislação vigente

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente contrato tem como objeto a prestação de serviços de turismo, conforme modalidade previamente selecionada pelo(a) CONTRATANTE, entre aquelas regularmente oferecidas pelo SESC/RR.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

2.1. O Turismo Social do SESC poderá realizar alterações de horário, itinerário e prestadores de serviços dos roteiros de viagens (tais como hotéis, restaurantes, transportadoras e outros), inclusive após a aquisição pelo viajante, sem direito à indenização, sempre com a finalidade de cumprir da melhor maneira a proposta apresentada e resguardar o bem-estar de seus participantes.

2.2. Em caso de o Poder Público ou outra instituição interromper o tráfego nas estradas de utilização previstas nos roteiros adquiridos, o técnico ou motorista do SESC poderá utilizar caminhos alternativos, ainda que os horários sejam dilatados, sem que haja responsabilidade por eventuais pagamentos de refeições e/ou pernoites que excedam a programação prévia, uma vez que a alteração não terá sido provocada pelo SESC.

2.3. Eventuais transtornos ou danos decorrentes de defeitos ou avarias nos veículos contratados para a realização da excursão/passeio, bem como as consequentes alterações na duração da viagem, serão de responsabilidade exclusiva da empresa transportadora proprietária do veículo e/ou por ele responsável. Nesses casos, caberá ao SESC apenas tomar as providências cabíveis junto à transportadora, no que diz respeito à reprogramação e/ou prosseguimento da viagem;

2.4. A regra geral nos roteiros do Turismo Social do SESC é o cumprimento rigoroso dos horários previstos para saídas e para as atividades incluídas na programação. O atraso do adquirente/excursionista resultará na perda do direito ao acesso, sem ressarcimento.

2.5. Nas excursões caracterizadas como "ecoturismo" e "turismo de aventura", em que a finalidade é levar os ecoturistas a locais de grande beleza natural e áreas preservadas, a hospedagem e o transporte serão adequados às condições técnicas, ambientais e sociais do local.

2.6. Em qualquer excursão do Turismo Social do SESC, toda e qualquer atividade de turismo ecológico ou de aventura, ou que se realize em ambientes naturais, estará sujeita às condições climáticas do local visitado. Por essa razão, podem ocorrer alterações na programação durante a execução do roteiro, com o

único objetivo de beneficiar o grupo e conciliar as atividades com os melhores dias e condições para sua realização.

2.7. As excursões com programação que apresentem riscos ou dificuldades aos participantes — seja em razão da idade, seja do estado de saúde — serão devidamente sinalizadas.

2.8. As datas de saída e de chegada das excursões **não** poderão ser alteradas pelo passageiro. Serão obedecidas as datas predeterminadas, sem exceções.

2.9. Serviços não utilizados não serão ressarcidos, nem poderão ser aproveitados em outro período. Tampouco poderá o CONTRATANTE alterar ou prorrogar a data de retorno da viagem.

2.10. Cabe ao CONTRATANTE a guarda de seus bens, bagagens e pertences durante toda a prestação dos serviços, não sendo o SESC responsável por furto, roubo, extravio ou dano aos mesmos.

2.11. Todos os PARTICIPANTES indicados no contrato deverão observar integralmente os regulamentos internos dos locais onde os serviços forem utilizados.

2.12. Quando os serviços incluírem transporte, o CONTRATANTE não poderá utilizar veículo próprio para deslocar-se até o hotel, salvo se autorizado previamente pelo SESC, sob pena de rescisão contratual, perda do seguro indicado no item 4.5 e sem qualquer desconto nos valores contratados.
2.13. O CONTRATANTE se obriga a indenizar eventuais prejuízos que causar ao SESC e/ou a terceiros, por dolo ou culpa, assumindo integral responsabilidade pelos atos praticados em descumprimento das normas de segurança, recomendações, orientações, instruções e alertas repassados durante a prestação dos serviços.
2.14. Conforme determinação do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90), menores de 18 anos desacompanhados dos pais ou responsáveis legais somente poderão se hospedar em hotéis, pensões ou similares portando Autorização de Viagem e Hospedagem fornecida pelo SESC, assinada pelo responsável, com firma reconhecida em cartório ou assinatura eletrônica. Para serviços que não envolvam hospedagem, a autorização será dispensada se o menor estiver acompanhado dos pais, avós, tios ou irmãos maiores de idade, mediante comprovação do parentesco. Nos casos em que o menor estiver sob a responsabilidade de padrasto, madrasta, tutor, curador ou guardião legalmente designado, será exigida a apresentação de documento judicial que comprove a guarda, tutela ou curatela, ou ainda, autorização judicial específica, conforme os artigos 83 a 85 do Estatuto da Criança e do Adolescente. Em todos os casos, a documentação e/ou autorização deverá ser apresentada antes do embarque e da entrada nos hotéis, e permanecer em posse do participante durante toda a execução do pacote turístico, sob pena de impedimento da participação, sem direito a reembolso.
2.15. O SESC não realiza a marcação de assentos em voos ou ônibus. As acomodações são feitas por ordem de chegada, exceto nos casos de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, para as quais serão reservados os primeiros assentos no ônibus e solicitadas acomodações especiais às companhias aéreas.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR E FORMA DE PAGAMENTO

3.1. O pagamento dos roteiros contratados poderá ser realizado em dinheiro, cartão de débito ou cartão de crédito, sendo que, neste último caso, poderá ser parcelado conforme as condições estabelecidas pelo SESC para cada atividade.
3.2. Nos valores cobrados, **não estão incluídos**: bebidas, lavanderia, telefonemas, despesas extras no local de hospedagem, ingressos, refeições não previstas no pacote, taxas de turismo, passeios opcionais e quaisquer outras despesas não mencionadas no roteiro e que, por qualquer motivo, venham a ocorrer.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

4.1. São atribuição e responsabilidades da CONTRATADA: o planejamento e administração das viagens; a contratação de profissionais qualificados; a oferta de equipamentos e materiais necessários; e a prestação de serviços de transporte, hospedagem e alimentação (quando incluídos no pacote).
4.2. A CONTRATADA não será responsável por acidentes decorrentes de desobediência às normas de segurança fornecidas, exceto nos casos em que se comprove falha na prestação do serviço, nos termos do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).
4.3. A CONTRATADA não se responsabiliza por quaisquer danos ou perdas de pertences pessoais dos viajantes.
4.4. A CONTRATADA não se responsabiliza pelos serviços e pela segurança dos passeios opcionais que não forem oferecidos pelo Guia Acompanhante ou pelo Técnico responsável pela excursão/passeio.
4.5. Cabe à CONTRATADA providenciar seguro-viagem (em viagens internacionais) ou seguro contra

acidentes pessoais (em viagens nacionais), para cobertura em casos de acidente durante o período da excursão. O valor indenizatório, de acordo com o limite da cobertura, será ressarcido pela Seguradora.
4.6. A CONTRATADA reserva-se o direito de substituir os profissionais, sem necessidade de aviso prévio ao CONTRATANTE.

CLÁUSULA QUINTA – DA OBRIGAÇÃO DO CONTRATANTE

5.1. No ato da inscrição, o CONTRATANTE deverá declarar, no Termo de Responsabilidade de Aptidão Física,

estar em condições físicas e de saúde para participar das atividades, respondendo fielmente aos questionamentos que lhe forem realizados. As declarações são de inteira responsabilidade do CONTRATANTE.

5.2. O participante que abandonar a viagem, ou parte dela, após o início, não terá direito a reembolso dos serviços não utilizados.

5.3. O CONTRATANTE será acomodado de acordo com a disponibilidade e a configuração dos apartamentos da prestadora de serviço turístico contratada, podendo ser individual, duplo, triplo e/ou quádruplo. Em caso de troca durante a viagem, ficará a critério da disponibilidade do meio de hospedagem, sem devolução de qualquer diferença de preço ou, se for o caso, com acréscimos decorrentes da alteração.

5.4. Caso o CONTRATANTE não cumpra as normas previstas neste contrato, será advertido verbalmente ou por escrito, e em caso de reincidência, ou a depender da gravidade do descumprimento, ficará impedido de se inscrever em atividades futuras do Turismo Social do Sesc Roraima.

CLÁUSULA SEXTA – DA RESCISÃO E PENALIDADES

6.1. O presente contrato poderá ser rescindido em caso de descumprimento de suas Cláusulas, especialmente em casos de cancelamento da atividade:

I - Por parte da CONTRATADA:

a) O SESC reserva - se o direito de cancelar a atividade por motivos de segurança, força maior ou por qualquer outra razão que impossibilite o bom andamento do serviço e a segurança dos participantes. Nesses casos, será devolvido ao cliente o valor integral pago, conforme a política de reembolso da Instituição.

b) A CONTRATADA poderá cancelar a atividade caso o número mínimo de vagas não seja preenchido até 5 (cinco) dias antes da viagem, garantindo ao participante já inscrito o ressarcimento do valor total pago, sem os descontos de taxas administrativas.

II - Por parte do CONTRATANTE, mediante o preenchimento do Formulário de Cancelamento, disponível na Central de Relacionamento com o Cliente, na Sede Administrativa. Em qualquer circunstância de desistência, será devida uma taxa de serviços não reembolsáveis, calculada sobre o valor total do passeio adquirido, para custeio de despesas administrativas de comunicação e organização do passeio:

a) Quando o cancelamento ocorrer em prazo igual ou inferior a 06 (seis) dias antes da data prevista para a viagem, contados a partir da data de preenchimento do Formulário de Cancelamento, haverá retenção proporcional aos custos administrativos e contratuais já incorridos, limitada a até 70%, com base nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade previstos no Código de Defesa do Consumidor.

b) Quando o cancelamento ocorrer entre 19 (dezenove) e 7 (sete) dias antes da data prevista para a viagem, também contados a partir da data de preenchimento do Formulário de Cancelamento, haverá retenção proporcional aos custos administrativos e contratuais já incorridos, limitada a até 50% do valor total do serviço, conforme previsto no item 6.1.1 deste contrato.

c) Quando o cancelamento ocorrer em prazo superior a 20 (vinte) dias antes da data prevista para a viagem, contados da data de preenchimento do Formulário de Cancelamento, fornecido pela CONTRATADA, não haverá qualquer retenção, sendo garantida a devolução integral do valor pago, conforme a política de reembolso da Instituição, ressalvadas eventuais taxas bancárias ou encargos operacionais mínimos comprovadamente aplicáveis.

6.1.1. As retenções previstas nos subitens da alínea II da cláusula 6.1 visam exclusivamente cobrir os custos operacionais, administrativos e contratuais efetivamente incorridos pela CONTRATADA, incluindo despesas com fornecedores e processos internos já executados. Tais retenções observam os princípios da razoabilidade e proporcionalidade previstos no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), especialmente nos artigos 6º, inciso III, e 51, §1º.

6.2. No caso de não comparecimento na data e horário da viagem, o CONTRATANTE não terá direito a reembolso.

6.3. Os valores pagos a título de hospedagem serão reembolsados conforme a política de reembolso do hotel contratado, sendo responsabilidade do CONTRATANTE informar-se previamente sobre a sua política de cancelamento e reembolso do referido estabelecimento, não havendo qualquer ingerência da CONTRATADA sobre tal política.

6.4. Em caso de problema de saúde grave ou falecimento do excursionista, de seu cônjuge, de seus filhos ou de seus pais, não haverá qualquer retenção ou cobrança por parte da CONTRATADA, exceto no que se refere à passagem aérea (quando houver), à taxa de embarque e à hospedagem, conforme as políticas da companhia aérea e do hotel, uma vez que o Sesc não possui ingerência sobre tais serviços. Os demais valores serão reembolsados **mediante a apresentação de atestado médico ou certidão de óbito**;

6.5. Para fins de solicitação de reembolso, o atestado médico apresentado deverá indicar claramente a incapacidade de participação na viagem e contemplar o período em que ocorrerá a excursão ou passeio contratado, com início igual ou anterior à data de embarque. A ausência dessa informação poderá acarretar o indeferimento do pedido de reembolso.

6.6. O CONTRATANTE deverá formalizar a solicitação de reembolso, acompanhada do atestado médico ou certidão de óbito, no prazo de até 03 (três) dias úteis após a data prevista para o embarque. O não cumprimento desse prazo poderá implicar a perda do direito ao reembolso, salvo em casos excepcionais,

devidamente justificados e analisados pela CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA – ABANDONO DA EXCURSÃO/PASSEIO (NO SHOW OU DESISTÊNCIA)

Na hipótese de não comparecimento do excursionista no dia, horário e local designados para o embarque, conforme o roteiro da excursão, ou em caso de desistência de qualquer parte do programa, **não haverá restituição dos valores pagos**.

CLÁUSULA OITAVA – DESLIGAMENTO DA EXCURSÃO/PASSEIO

8.1 É reservado aos guias acompanhantes o direito de desligar do grupo o excursionista que apresentar conduta prejudicial à excursão/passeio e/ou ao grupo excursionista, sem reembolso dos valores pagos. O SESC poderá, ainda, dependendo da gravidade da falta cometida, suspender a participação do excursionista em futuras excursões/passeios.

8.2 Serão consideradas faltas graves: embriaguez, uso de trajes impróprios; condutas ofensivas à moral pública, à saúde ou ao bem-estar do grupo; porte de arma de fogo; prática de agressões físicas ou verbais contra guias ou demais participantes da excursão; ou qualquer situação em que a presença do viajante/excursionista ofereça risco à saúde dos demais.

CLÁUSULA NONA – DO USO DA IMAGEM

Por intermédio do presente contrato de turismo, firmado entre o SESC e o CONTRATANTE, e considerando que se trata de viagem turística (turismo social), durante a qual poderão ser realizados registros fotográficos e audiovisuais com o objetivo de divulgação e incentivo ao turismo, fica o SESC, desde já, autorizado a registrar e utilizar a imagem do CONTRATANTE.

Essa autorização abrange, inclusive, a divulgação dos registros em seus meios de comunicação, bem como em campanhas promocionais e institucionais do SESC e da Fecomércio.

A presente autorização é concedida a título gratuito, abrangendo o uso da imagem em todo o território nacional e no exterior, em quaisquer modalidades de divulgação.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

10.1 Para viabilizar a prestação dos serviços contratados, o SESC poderá coletar e tratar dados pessoais do CONTRATANTE, tais como: nome completo, CPF, RG, endereço, telefone, e-mail e, quando necessário por razões de segurança, informações de saúde, entre outros estritamente necessários à execução do passeio ou excursão.

10.2 O tratamento dos dados pessoais será realizado nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), sendo garantido ao CONTRATANTE o exercício do direito de acesso, correção, anonimização, portabilidade, eliminação e revogação do consentimento, quando aplicável, nos termos da legislação vigente, mediante solicitação expressa dirigida à encarregada de dados do SESC/RR (Cláudia Abreu – DPO – Data Protection Officer do Sesc/RR, e-mail:lgpd@sescrr.com.br), observado o disposto no §5º do mesmo artigo.

10.3 Os dados pessoais fornecidos pelo CONTRATANTE serão utilizados exclusivamente para finalidades relacionadas à organização, comunicação e execução das atividades do passeio ou excursão contratada, incluindo, mas não se limitando, a:

a) Emissão de seguros e/ou autorizações;
b) Confirmação de reservas;
c) Emissão de notas fiscais, recibos e outros documentos;
d) Comunicação com o CONTRATANTE;
e) Garantia da segurança e integridade do grupo durante as atividades.

10.4 O CONTRATADO se compromete a não compartilhar, ceder ou comercializar os dados pessoais do CONTATANTE com terceiros, salvo nos casos em que houver obrigação legal ou necessidade para execução do contrato, como fornecedores de transporte, hospedagem ou seguro viagem, que também estarão sujeitos à observância da LGPD.

10.5 Ao assinar o presente contrato, o CONTRATANTE manifesta de forma livre, informada e inequívoca o seu consentimento para o tratamento de seus dados pessoais, nos termos aqui descritos.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA CONFORMIDADE LEGAL

11.1 Este contrato observa e se submete às normas do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018) e do Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/90), bem como às demais normas pertinentes às atividades de turismo social. As omissões contratuais serão

interpretadas à luz dessas legislações.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA –DO FORO

Para dirimir quaisquer dúvidas ou litígios decorrentes deste contrato, fica eleito o Foro da Comarca da cidade de Boa Vista, capital do Estado de Roraima, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. E, por estarem assim ajustadas e contratadas, as partes assinam o presente contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de duas testemunhas, para que produza seus os efeitos legais.

Boa Vista-RR,19 de Janeiro de 2026

LISIANE GASSNER CARNETTI
DIRETORA REGIONAL DO SESC/RR

TESTEMUNHAS:

LEIDIANE DA SILVA CARNEIRO
GERENTE DE HOTELARIA E TURISMO DO SESC/RR

CPF: