

Termos e Condições

What is your desire? Personal Travelling

Última atualização: 29/08/2026

1. Sobre a Agência

Estes Termos e Condições regem a prestação de serviços de Personal Travel pela **CLARISSA PEREIRA DA SILVA**, inscrita no CNPJ nº 68.715.343/0001-76 (mesmo número de registro no CADASTUR), operando sob o nome fantasia **“What is your desire? Personal Travelling”** (doravante “Agência”).

Ao contratar qualquer um dos serviços da Agência, o Cliente declara ter lido, compreendido e concordado integralmente com estes Termos, que se regem, no que couber, pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990).

2. Natureza do Serviço

A Agência atua exclusivamente como **consultora e intermediária** no planejamento de viagens, prestando serviços de consultoria, pesquisa, curadoria e organização de roteiros. A Agência **não é operadora**, agência emissora de bilhetes, nem prestadora direta dos serviços de transporte, hospedagem, passeios ou entretenimento indicados ou incluídos nos roteiros.

3. Modalidades de Serviço

3.1. Roteiro Personalizado (consultoria): o Cliente recebe um roteiro detalhado, dia a dia, elaborado sob medida conforme perfil, orçamento, datas e preferências informados em briefing inicial. Reservas de passagens, hospedagens, seguros e ingressos **não estão incluídas** e são de responsabilidade do próprio Cliente, salvo acordo diverso.

3.2. Roteiro Fechado (pacote pronto): pacote pré-montado pela Agência, com preço fixo informado previamente, contemplando os itens especificados por escrito antes do pagamento (podendo ou não incluir passagens, seguro viagem, alimentação, etc.).

3.3. Disponibilidade sujeita a confirmação: no Roteiro Fechado, preços e vagas cotados não são garantidos até a confirmação e o pagamento integral. Caso um item cotado deixe de estar disponível antes da confirmação, a Agência apresentará alternativa equivalente, sem que isso configure descumprimento contratual.

O valor total, a modalidade contratada e os itens inclusos/não inclusos de cada contratação são especificados individualmente na proposta/contrato de cada Cliente, prevalecendo sobre quaisquer valores genéricos aqui mencionados.

4. Prazo de Entrega

O prazo de entrega do roteiro final será de até **15 (quinze) dias úteis**, contados a partir da confirmação do pagamento do sinal e do recebimento completo das informações necessárias. Atrasos do Cliente em responder solicitações da Agência (formulários, documentos, confirmações) suspendem a contagem do prazo pelo período correspondente.

5. Condições de Pagamento

- Forma de pagamento:** 50% do valor total no ato da contratação (sinal) e 50% restantes até a entrega final do material ou até a data-limite informada na proposta, o que ocorrer primeiro.
- Meios de pagamento:** Pix ou cartão de crédito/débito, podendo haver acréscimo referente à taxa da operadora em pagamentos via cartão.
- Atraso no pagamento:** sujeita o Cliente à suspensão da entrega do serviço até a regularização, acrescida de multa de 2% sobre o valor em atraso e juros de mora de 1% ao mês (art. 52, §1º, CDC).
- Itens não inclusos:** salvo especificação em contrário, os valores cobrados pela Agência não incluem passagens, hospedagens, seguros, ingressos ou outros itens não expressamente listados como inclusos, os quais são pagos pelo Cliente diretamente aos fornecedores.

6. Direito de Arrependimento

Por se tratar de contratação realizada à distância (pela internet), nos termos do art. 49 do CDC, o Cliente pode desistir do contrato em até **7 (sete) dias corridos**, contados da assinatura do contrato ou do pagamento do sinal, o que ocorrer por último. Nesse caso, os valores pagos são devolvidos integralmente, atualizados monetariamente, em até 10 dias úteis da comunicação da desistência.

Encerrado esse prazo sem manifestação — ou caso o Cliente solicite início imediato da execução dentro dele — passa a vigorar a política de cancelamento da Seção 8.

7. Revisões e Alterações

- **Revisão gratuita:** 1 (uma) rodada de revisão gratuita, solicitável em até 7 dias corridos após a entrega do material.
- **Alterações adicionais:** mudanças profundas (destino, datas, número de viajantes, reestruturação relevante) após a entrega aprovada ou além da revisão gratuita estão sujeitas a taxa adicional, previamente informada e acordada.
- **Reagendamento:** mediante solicitação e sujeito à disponibilidade dos fornecedores, podendo haver taxa de remarcação cobrada pelos próprios fornecedores.

8. Cancelamento e Política de Reembolso

Cancelamento pelo Cliente após o prazo de arrependimento: incide multa compensatória de **25% sobre o valor total do contrato**, referente às horas de pesquisa, curadoria e planejamento já realizadas, sendo o saldo remanescente (75%) devolvido em até 10 dias úteis.

Despesas já comprometidas junto a fornecedores: valores comprovadamente não reembolsáveis já pagos ou reservados em nome do Cliente também são deduzidos do reembolso, ainda que somados à multa superem 25%, limitados ao valor total pago.

Cancelamento pela Agência: caso a Agência, por motivo justificado, não possa concluir o serviço antes do início da execução, o valor pago é devolvido integralmente, deduzidas despesas já comprovadamente incorridas junto a fornecedores.

Importante: diante de imprevistos alheios ao controle da Agência (clima, cancelamento de voos, greves, falência de fornecedores, etc.), aplica-se a Seção 9 (Caso Fortuito e Força Maior) — não cabendo reembolso pela Agência nessas hipóteses, sem prejuízo dos direitos do Cliente quanto a vício do serviço (Seção 10).

9. Vício do Serviço e Direitos do Consumidor

Nos termos dos arts. 20 e 35 do CDC, caso o serviço apresente vício de qualidade decorrente de falha da própria Agência, o Cliente pode exigir, à sua escolha:

- a reexecução do serviço, sem custo adicional;
- a restituição da quantia paga, atualizada monetariamente; ou
- o abatimento proporcional do preço.

Isso não se aplica a fatos exclusivos de terceiros, caso fortuito/força maior (Seção 10), nem a preferências pessoais ou insatisfações subjetivas quanto às sugestões apresentadas, desde que compatíveis com o perfil, orçamento e preferências informados.

10. Caso Fortuito e Força Maior

Nos termos do art. 14, §3º, do CDC, a Agência não responde por fato exclusivo de terceiro ou caso fortuito/força maior, incluindo, exemplificativamente: condições climáticas adversas; greves e manifestações; cancelamentos, atrasos ou overbooking promovidos por terceiros; falência ou descumprimento de fornecedores; pandemias/epidemias; decisões governamentais, restrições de fronteira ou de visto; atos de terrorismo, guerras ou instabilidade política; problemas técnicos/operacionais de transportadoras.

Nessas hipóteses, não cabe reembolso, indenização ou compensação pela Agência, cabendo ao Cliente acionar diretamente fornecedores, seguradoras e/ou seguro viagem. Isso não afasta o direito do Cliente de acionar diretamente o fornecedor causador do dano.

A responsabilidade da Agência limita-se à elaboração do roteiro e das sugestões nele contidas, com base nas informações disponíveis na data da pesquisa, não se estendendo à execução dos serviços prestados por terceiros.

11. Deveres do Cliente

- **Documentação:** é responsabilidade exclusiva do Cliente possuir passaporte válido, vistos e certificados de vacinação exigidos.
- **Seguro viagem:** contratação obrigatória e de responsabilidade exclusiva do Cliente; a Agência apenas recomenda, sem intermediar, contratar ou se responsabilizar pela cobertura ou acionamento da apólice.
- **Veracidade das informações:** o Cliente deve fornecer dados corretos e completos; a Agência não se responsabiliza por prejuízos decorrentes de informações incorretas ou incompletas.
- **Prazo de resposta:** o Cliente compromete-se a responder solicitações da Agência dentro de prazo razoável, sob pena de impacto no cronograma de entrega.

12. Variação de Tarifas e Disponibilidade

Valores de passagens, hospedagens e atrações são dinâmicos e sujeitos a alteração e disponibilidade de mercado sem aviso prévio, até a efetiva compra ou confirmação. As cotações têm caráter referencial e não constituem garantia de preço ou disponibilidade futura.

13. Propriedade Intelectual

Os roteiros, materiais e documentos elaborados pela Agência são de uso pessoal e intransferível do Cliente, sendo vedadas reprodução, revenda, divulgação comercial ou cessão a terceiros sem autorização prévia e por escrito da Agência.

14. Privacidade e Proteção de Dados (LGPD)

Os dados pessoais fornecidos (documentos, contatos, dados de pagamento e preferências de viagem) são utilizados exclusivamente para cotação, organização do roteiro e efetivação de reservas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD). O Cliente pode, a qualquer momento, solicitar confirmação, correção, portabilidade ou eliminação de seus dados, ressalvadas as hipóteses de guarda obrigatória previstas em lei.

15. Comunicação

A comunicação entre as partes ocorre preferencialmente por e-mail e/ou WhatsApp, sendo responsabilidade do Cliente manter esses canais atualizados e ativos durante a prestação do serviço.

16. Uso de Imagem e Depoimentos

O Cliente autoriza que eventuais depoimentos, avaliações ou fotos da experiência relacionada ao roteiro contratado sejam utilizados pela Agência para divulgação em redes sociais e materiais de marketing, resguardando dados pessoais sensíveis. Essa autorização é opcional e pode ser revogada a qualquer momento, sem ônus e sem afetar a prestação do serviço.

17. Disposições Gerais

Estes Termos representam a totalidade do acordo entre as partes quanto ao serviço, substituindo entendimentos verbais anteriores. Alterações somente têm validade se formalizadas por escrito. Este documento é regido, no que couber, pelo Código de Defesa do Consumidor, sendo nula de pleno direito qualquer cláusula que restrinja direitos fundamentais do Cliente de forma incompatível com a boa-fé ou a equidade.

Fica eleito o foro do domicílio do Cliente para dirimir dúvidas ou litígios decorrentes destes Termos, nos termos do art. 101, I, do CDC.