



### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

<b>Número do Contrato:</b>	<b>Reserva :</b>	<b>Excursão :</b>	<b>Pág. 01/04</b>
<b>Destino da Viagem :</b>			
<b>Data de Saída:</b>	<b>Data de Retorno:</b>	<b>Tipo :</b>	Excursão Fretamento Nacional

O presente Contrato de Prestação de Serviços da Operadora e Agência de Viagens CVC Tur Ltda., CNPJ 44.191.666/0001-40, representada neste ato por:

		de CNPJ	
estabelecida à		Nº	Cidade
UF	SP	CEP	a seguir denominada Contratada, de outro lado, na qualidade de Contratante, comparece a pessoa de:
Data de nasc:		CPF	RG/EXP
Email		Endereço	Nº
UF	CEP	Filiação (somente nome da mãe)	
Empresa		Cargo	
Endereço		Nº	Cidade
UF	CEP	Tel	Ramal
		Data de Admissão	

Tem entre si ajustado o que segue: o Contratante, acima qualificado, confirma a veracidade das informações relativas aos seus dados pessoais e cadastrais, assinando este contrato de prestação de serviços como responsável por si e pelas demais pessoas abaixo nomeadas, para quem as reservas são feitas. Havendo alterações na programação, por força maior ou caso fortuito, afetando parcial ou totalmente qualquer item da viagem, a Contratada comunicará por escrito o Contratante, quando da entrega dos documentos da viagem e respectivas passagens. Caso solicitado e concedido o parcelamento de preço, o contratante que tiver pago a entrada será responsável pela quitação integral do restante do preço orçado para todo o programa de viagem.

NOME DOS PASSAGEIROS							
Nome	Tipo*	Documento	Idade	Nome	Tipo*	Documento	Idade

Legenda – Tipo*	
1 RG	2 CPF
3 CNPJ	4 PASSAPORTE
5 DRIVER LICENSE	6 RNE
7 EIN	8 Certidão de Nascimento
9 RUT	10 RUC
11 CUIT	12 CI
	13 DNI

A **Contratada** declara haver recebido do **Contratante**, no ato da assinatura deste contrato, por cheques de sua emissão, por boletos de cartão de crédito, ou pagamento à vista o valor de \_\_\_\_\_

A **Contratada** declara ainda, que no valor supra está incluída a Taxa de Embarque, no valor de \_\_\_\_\_

O valor pago pelo **Contratante** permanecerá em sua posse transitória, até o repasse aos fornecedores do pacote turístico do quais é intermediária, ficando tão-somente com a comissão a que faz jus. Como pagamento do programa de viagem, fica a Contratada desde logo autorizada pelo Contratante a ceder o crédito decorrente da operação de parcelamento para empresa de sua confiança e escolha, a qual ficará sub-rogada plenamente no direito de receber. Na hipótese de cancelamento ou pedido de reembolso deste contrato, a qualquer tempo, o Contratante deverá fazer o pagamento da próxima parcela vincenda do contrato, independentemente da forma de pagamento, a partir da data da solicitação, para atender o prazo necessário dos procedimentos internos e das exigências das instituições financeiras. Essa parcela será devolvida ao Contratante integralmente, na conclusão do processo de cancelamento ou reembolso. A Operadora e Agência de Viagens CVC Tur Ltda. reembolsará ao Contratante o valor devido, calculado sobre o total efetivamente recebido, excluindo o valor da comissão retida que deverá ser tratado com o Agente de viagem. Abaixo segue as Condições Gerais que são informativos válidos do conteúdo do programa adquirido referentes a todos os itens da viagem, seja no tocante ao fornecimento dos serviços bem como à sua utilização e fruição. Em caso de viagem programada individualmente, segue a descrição dos serviços incluídos na viagem:

#### SERVIÇOS INCLUSOS

--

O **Contratante** autoriza a **Contratada** a realizar consultas aos Sistemas de Risco de Crédito e às demais organizações centralizadoras de cadastros e informações privadas ou governamentais (SERASA, SCPC, Bureaus de Cadastros Positivos, etc.), sobre eventuais débitos e responsabilidades do mesmo, bem como a prestação aos órgãos citados das informações cadastrais e dados relativos ao parcelamento, tudo em conformidade com o disposto na legislação em vigor. Autoriza também o envio de informações de seus pacotes turísticos e promoções aos endereços (residencial, eletrônico, etc) acima mencionado. Para o não recebimento dessas informações o Contratante deverá solicitar a exclusão de seu nome em nosso endereço eletrônico.



**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO**

Número do Contrato:		Reserva :		Excursão :		Pág. 02/04
Destino da Viagem :						
Data de Saída:		Data de Retorno:		Tipo :	Excursão Fretamento Nacional	

**PAGAMENTO**

\* Descreva a sua forma de pagamento.



## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO - PREVIEW

Número do Contrato:	Reserva :	Excursão :	Pág. 03/04
Destino da Viagem :			
Data de Saída:	Data de Retorno:	Tipo :	Excursão Fretamento Nacional

### CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE VIAGENS AÉREAS NACIONAIS EM VÔOS FRETADOS

#### (PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO)

1. No caso de o CONTRATANTE e o PASSAGEIRO não se tratarem da 7.3 Havendo motivo justo, aceito pela CONTRATADA, poderá ocorrer 11.6 - Para fins de redução tarifária, serão considerados vãos mesma pessoa, compromete-se aquele a levar ao conhecimento substituição do passageiro, até 6 (seis) dias antes do início da noturnos aqueles cuja saída se dá entre as 22h00min (noite) e deste o teor destas Condições Gerais, sendo solidariamente viagem (início da execução dos serviços). 06h00min (manhã), independentemente do horário de chegada ao responsável por qualquer ato deste último praticado no âmbito da 7.4 Ocorrendo desistência do turista, em qualquer fase ou etapa da destino.

2. DOS SERVIÇOS CONTRATADOS - É importante que o qualquer bonificação para o desistente. deverá observar as regras vigentes para transporte de bagagens que CONTRATANTE / PASSAGEIRO esteja(m) cliente(s) quanto aos 8. DO CANCELAMENTO DA VIAGEM OU PACOTE PELA podem variar de acordo com cada empresa transportadora, não se serviços contratados bem como se estes estão ou não incluídos no CONTRATADA - Quando a execução dos serviços adquiridos responsabilizando a CONTRATADA por extravios e excessos ou respectivo preço. Assim, são considerados serviços incluídos depender de um número mínimo de participantes e, não sendo esse inobservância praticadas pelo CONTRATANTE / PASSAGEIRO, aqueles que estiverem expressamente mencionados no programa número atingido, reserva-se a CONTRATADA o direito de cancelar a 12.1 - Recomenda-se verificar as condições de franquia indicadas no como "serviços incluídos". Quaisquer afirmações ou informações viagem, comunicando o CONTRATANTE com a antecedência mínima bilhete da passagem, que podem variar de uma empresa prestadas verbalmente sobre a inclusão de determinados serviços no de 72 (setenta e duas) horas. Ocorrendo o cancelamento, ficará à transportadora para outra. preço não devem ser consideradas ou aceitas pelo CONTRATANTE escolha do CONTRATANTE a realização de outra viagem nessa 12.2 - Recomenda-se também, que documentos, jóias, valores, e passageiro, tampouco sugestões de passeios opcionais e de mesma ocasião ou a programação para outra data. Não optando por máquinas fotográficas, filmadoras, objetos frágeis e afins, sejam outras referências que não se encontrem escritas no contrato. nenhuma das possibilidades, será devolvido pela CONTRATADA, portados na bagagem de mão, sob vigilância direta do passageiro, se 2.1 - Nas viagens contratadas pela modalidade tudo incluído (tipo all integralmente o valor pago, assim permitido pela companhia aérea, inclusive) estarão compreendidos no preço todos os itens 8.1 - Em caso de efetiva ameaça de ocorrência de fenômenos da 12.3 - A CONTRATADA não se responsabiliza por extravios ou danos relacionados pelos estabelecimentos que adotem esse sistema ou natureza com possíveis riscos aos participantes, situação de de qualquer dos itens citados no item anterior ou outros deixados em nos escritos na oferta do roteiro turístico contratado, calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou de greves bagagem despachada ou deixados em outro local durante o roteiro.

3. DOS SERVIÇOS NÃO CONTRATADOS - As seguintes despesas, prejudiciais aos serviços de viagem, poderá a CONTRATADA cancelar 13. DOS EMBARQUES - O CONTRATANTE / PASSAGEIRO tem bem como outras que poderão ocorrer, e cuja ciência será a viagem, ou parte desta, antes do seu início, ou em qualquer fase ou ciência de que deverá cumprir todas as indicações de horários que previamente levada ao cliente, não estarão incluídas no preço, tais etapas, devendo a CONTRATADA restituir os valores correspondentes lhe forem informadas, respondendo por qualquer atraso e os reflexos como taxas com expedição de documentos, obtenção de vistos aos serviços não utilizados, desde que não tenham sido faturados ou que deste possam emergir. Deverá apresentar-se para embarque consulares, taxas de embarques (aeroporos ou portos), taxa pró-o que tenham sido estornados pelos hotéis e serviços de receptivo, portando seus documentos pessoais originais e com foto, e turismo, ingressos de qualquer natureza, taxas com expedição e sem acréscimo de multa, juros ou qualquer outro encargo. No caso identificar-se ao representante da CONTRATADA que estará presente carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e da ocorrência de fenômenos naturais e cataclismos (terremotos, na ocasião, fornecendo a este os documentos expedidos (voucher TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigorífico, restaurantes, furacões, ciclones, inundações, etc.), bem como, de levantes sociais e/ou ordem de serviço), onde estará indicado o nome do passageiro, serviços de quarto. As despesas provenientes de diárias, refeições e (protestos públicos, revoluções, atos terroristas, etc.), a bem como todos os serviços incluídos no pacote turístico adquirido. deslocamento quando excedentes às incluídas no programa, que, CONTRATADA não se responsabiliza pelos danos materiais ou A apresentação do passageiro sem a documentação referida, ou por qualquer motivo ocorrer, serão suportadas pelo cliente, morais decorrentes, não cabendo nenhum tipo de indenização, estando esta ilegível e/ou rasurada implicará o não embarque. É de 3.1 - Exceto se expressamente mencionado no voucher, os passeios 9. EVENTUAIS ALTERAÇÕES NOS PACOTES TURÍSTICOS - O inteira e exclusiva responsabilidade do passageiro a perda do opcionais não estão incluídos no preço contratado, não tendo a CONTRATANTE fica cliente de que o pacote turístico por ele embarque, quer por não se apresentar dentro do horário e local CONTRATADA qualquer responsabilidade quanto sua contratação e contratado poderá sofrer alterações por motivos técnicos, indicados ou sem portar a documentação necessária, respondendo execução. disponibilidade e/ou força maior, restando à sua escolha a aceitação individualmente por consequências de qualquer ordem advindas do

3.2 - Os clientes que, no decorrer da viagem, necessitarem de dessas alterações com o devido reembolso de eventuais diferenças fato, inclusive quanto a eventuais encargos para eventual embarque assistência médica ou remédios deverão suportar tais encargos. A existentes em seu favor ou a rescisão do contrato com a devolução em outro voo, se possível e de seu interesse. CONTRATADA orienta para que os titulares de seguro saúde ou da totalidade dos valores efetivamente pagos até a data 14.1 - A CONTRATADA se compromete a disponibilizar a retirada do assistência médica portem consigo os documentos necessários para 10. DO DESLIGAMENTO COMPULSÓRIO DO PASSAGEIRO - O voucher e demais documentos referentes ao pacote turístico atendimento fora do domicílio habitual, passageiro e/ou turista que estiver usufruindo do contrato poderá ter adquirido na unidade ou loja de aquisição, em até dois dias antes da 4. DA EFETIVAÇÃO DO CONTRATO - A contratação para participar impedido o início ou continuidade de sua viagem nas seguintes viagem.

no programa escolhido se efetiva com o pagamento do preço hipóteses: se causar perturbação ou se sua presença oferecer risco 14.2 - O CONTRATANTE / PASSAGEIRO fica cliente de que, nos contratado, que poderá ser feito à vista ou de forma parcelada, em à saúde, à integridade física ou moral de quem que seja, termos da legislação aplicável, por "documento pessoal" se entende moeda corrente, cartão de crédito, emissão de cheques, circunstâncias estas que serão apreciadas pelas pessoas o documento de identidade (RG) em sua via original, com no máximo financiamento ou por parcelamento conforme aprovação da competentes, não lhe sendo devida qualquer restituição de valores 10 anos de expedição, não sendo permitida a apresentação de cópias CONTRATADA. pagas. autenticadas, não podendo estar rasgado e/ou rasurado, bem como 4.1 - Os pacotes contratados podem ter preços alterados, sem prévio 11. DOS REGRAMENTOS DO TRANSPORTE CONTRATADO - A que a não apresentação do documento na forma devida implicará o aviso, não cabendo ao CONTRATANTE / PASSAGEIRO direito a CONTRATADA somente intermediária a contratação de transportadora não embarque, caso em que não haverá responsabilidade alguma da qualquer restituição, nem à Contratada o direito de cobrar qualquer que esteja autorizada pela Agência Nacional de Aviação Civil - CONTRATADA.

5. DA INADIMPLÊNCIA DO CONTRATANTE - A impuntualidade no constantes no Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/86), país e/ou responsáveis (detentores do pátrio poder, tutor ou pagamento de qualquer parcela, independentemente do motivo, bem como as demais normas vigentes, fazendo constar os nomes curador), é necessário alvará judicial concedido perante o Juizado da ensejar a cobrança de juros moratórios de 1% a.m., correção dessas empresas transportadoras nos bilhetes de passagens, Infância e Juventude. Na ausência de um dos pais, é necessário o monetária pelo IGP-M, despesas com cobranças, bem como números de vãos, local de partida, escala e destino, os trechos a consentimento do outro, por autorização escrita, com firma honorários advocatícios e custas judiciais, quando a cobrança for em serem voados, os horários, o nome dos passageiros e outros reconhecida, conforme artigos 83 a 85 do Estatuto da Criança e do Juízo. Fica o CONTRATANTE / PASSAGEIRO cliente de que, nesse informes de ordem técnica (classe, poltrona, categoria, código de Adolescente - Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. O passageiro pode caso, a CONTRATADA poderá, se a viagem não tiver iniciado, tomar reserva, etc) obter maiores informações sobre a documentação necessária junto à providências no sentido de suspender as reservas realizadas até que 11.1 - Algumas alterações podem ocorrer nos vãos contratados, Polícia Federal (www.dpf.gov.br) 2. situação seja regularizada, como mudança de companhias aéreas, horários, nas rotas e/ou 15. DA HOSPEDAGEM - O nome do hotel, o tipo de acomodação 6. DA RESPONSABILIDADE CIVIL DA CONTRATADA - A conexões (tanto na ida como na volta), nos equipamentos, podendo adquirida e demais peculiaridades do pacote turístico adquirido, CONTRATADA é intermediária na contratação de serviços turísticos, passar de voo fretado para regular, inclusive nos aeroportos de devem constar no voucher. Para categoria do apartamento ficando na dependência de terceiros para a efetiva execução de tais origem e destino, que poderão mudar para aeroportos alternativos, diferenciada daquela adquirida e/ou localização especial, caberá ao serviços, como transporte, hospedagem, atendimento receptivo no No caso de, por motivos técnicos, operacionais ou decorrentes das cliente tratar diretamente com o hotel a disponibilidade e preço, sob local de destino e/ou escalas das viagens contratadas, tercelização condições do tempo, o voo não se iniciar, aplicar-se-ão as suas despesas. de guias turísticos com cadastro na EMBRATUR, entre outros disposições legais pertinentes, descritas nos parágrafos seguintes. 15.1 - Tendo em vista que apartamentos dos hotéis no Brasil, serviços diversos, respondendo cada um na medida de sua atuação. 11.2 - Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de normalmente, contém apenas duas camas de solteiro, apesar de 7. DAS DESISTÊNCIAS, TRANSFERÊNCIAS E CANCELAMENTOS - destino por fechamento ou impedimento, a aeronave posará em acomodar, geralmente, de 2 a 4 pessoas, deverá o CONTRATANTE Conforme disposição legal neste sentido, poderá o contratante outro, podendo ocorrer o traslado por outra forma de transporte. O informar à CONTRATADA, no ato da aquisição dos serviços, a exercer seu direito de arrendimento, por escrito, até 7 (sete) dias voo fretado não permite aproveitamento, desdobramento, necessidade de que seja disponibilizada acomodação para casal ou após a assinatura do presente contrato (desde que nenhum dos transferência, reembolso de trecho não voado ou prolongamento de para pessoas excedentes, através de camas articuláveis, dobráveis, serviços contratados tenha sido faturado), lhe sendo devolvido todo trecho, devido as condições especiais de contratação entre a sofá-cama, a fim de que esta verifique a disponibilidade perante o o valor pago. CONTRATADA e a empresa transportadora. hotel contratado, bem como a eventualidade de acomodação 7.1 - Quando a data de assinatura do presente contrato for igual ou 11.3 - Quando fretado, o voo não deve ser utilizado para a realização especial, como berços e afins. inferior a 7 (sete) dias da data do início da viagem, a devolução do de negócios, passeios ou visitas fora do roteiro da parte terrestre. 15.2 - Os horários de entradas e saídas dos apartamentos nos hotéis valor total contratado sofrerá a incidência de dedução de multa pois as datas e horários, tanto da chegada como de partida, podem devem ser rigorosamente respeitados, podendo os horários de aplicada para os casos de desistência, transferência e cancelamento ser alterados. "início" das diárias variar de acordo com o local, sendo em regra às 7 (sete) dias da data de embarque. 11.4 - A CONTRATADA, na qualidade de intermediária, garante a 12 horas no Brasil. Os horários de entrada e saída nos apartamentos 7.2 - Ultrapassado o período legal previsto para arrendimento, contratação de empresa aérea para execução da programação dos hotéis não podem variar em razão dos horários de voo (chegada serão cobradas multas percentuais do valor total cobrado pelo turística ou parte dela, tendo a companhia aérea total ou partida). Havendo entrada antecipada ou saída posterior ao pacote turístico, para desistências, transferências e cancelamentos responsabilidade por seus atos. O CONTRATANTE está ciente de que horário, deverá o cliente verificar e assumir os encargos diretamente da seguinte forma: a responsabilidade civil e criminal, decorrente do contrato de com o hotel. 7.2.1 - com 30 ou mais dias antes do início da viagem: 2%; transporte, é da empresa transportadora. 15.3 - No caso de, por qualquer motivo, haver a possibilidade de que 7.2.2 - com 29 até 21 dias antes do início da viagem: 5%; 11.5 - O CONTRATANTE / PASSAGEIRO está ciente de que, de a execução dos serviços contratados fique comprometida, poderá a 7.2.3 - com 20 até 07 dias antes do início da viagem: 10%; acordo com as normas técnicas da Agência Nacional de Aviação CONTRATADA alterar o hotel contratado, caso em que deverá 7.2.4 - a menos de 07 dias antes do início da viagem; além da multa Civil - A.N.A.C. é considerado tolerável atraso nos embarques de até acomodar os passageiros em hotel de categoria similar ou superior prevista na alínea anterior, o valor de uma diária contratada, com 4 horas. exceção de feriados e datas comemorativas, ocasião em que os hotéis cobram o valor pago por todas as diárias, acrescido do valor pago pelo lugar vago no frete.



### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO

Número do Contrato:		Reserva :		Excursão :		Pág. 04/04
Destino da Viagem :						
Data de Saída:		Data de Retorno:		Tipo :	Excursão Fretamento Nacional	

#### CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE VIAGENS AÉREAS NACIONAIS EM VÔOS FRETADOS

(PARTE INTEGRANTE DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TURISMO)

15.4 - A CONTRATADA orienta os clientes para que mantenham nos cofres dos hotéis quantias em dinheiro superiores àquelas necessárias ao uso diário, documentos importantes, e demais objetos de alta estima ou valor. Na impossibilidade de uso dos cofres (em função do tamanho ou características do objeto), caso.

16.1 - Nos casos de dieta alimentar ou na exigência de qualquer tal objeto, inclusive suas características, acessórios e valor, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a CONTRATADA exonerada de qualquer publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas. Ainda, o cliente informará ao hotel, por escrito, a existência de tal objeto, inclusive suas características, acessórios e valor, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a CONTRATADA exonerada de qualquer publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas. Ainda, o cliente informará ao hotel, por escrito, a existência de tal objeto, inclusive suas características, acessórios e valor, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a CONTRATADA exonerada de qualquer publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas. Ainda, o cliente informará ao hotel, por escrito, a existência de tal objeto, inclusive suas características, acessórios e valor, para que lhe seja facultada outra possibilidade de guarda, estando a CONTRATADA exonerada de qualquer publicidade, tendo suas validades restritas aos períodos neles mencionadas.

18. ELEIÇÃO DE FORO - Para dirimir qualquer dúvida proveniente do presente contrato, as partes elegem o foro do consumidor para resolver e decidir qualquer questão entre as partes, envolvendo o que foi aqui contratado, devendo, em consequência, nele ser proposta medida judicial e por qualquer das partes.

17. DAS OFERTAS E DA PUBLICIDADE - Os anúncios e por qualquer das partes.

16. DA ALIMENTAÇÃO - A alimentação será fornecida de eventualmente sofrer aumentos ou reduções em decorrência da Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o CONTRATANTE assina abaixo, sem quaisquer restrições.

acordo com a modalidade de hospedagem contratada, devendo constar do voucher a informação sobre quais refeições estão competentes. Quando em períodos de alta temporada, feriados e comemorações, a alimentação será fornecida de eventualmente sofrer aumentos ou reduções em decorrência da Como expressão de seu inteiro e exato conhecimento, e de sua perfeita concordância com tudo o que acima foi mencionado, o CONTRATANTE assina abaixo, sem quaisquer restrições.

O café da manhã é normalmente prolongado, realização de eventos, festas e comemorações, inclusive nas diárias dos hotéis brasileiros. Na modalidade "meia pensão" será disponibilizado ao cliente o café da manhã e da maior demanda de turistas. Pode, também, ocorrer outra refeição, podendo ser almoço ou jantar, definido pelo remanejamento de horários de chegada e de saída ou hotel, sem escolha do CONTRATANTE / PASSAGEIRO. Na realocação de acomodações hoteleiras, além de eventuais modalidades "pensão completa" serão disponibilizados café da manhã, almoço e jantar. As refeições poderão ocorrer nas dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

dependências do hotel ou em qualquer outro estabelecimento de igual nível.

Nome do Vendedor/Agência

Local / Data

Assinatura do Contratante

Obs.: 1) O presente instrumento está disponível para as Agências de Viagens devidamente cadastradas no Portal da Operadora CVC.

2) Obrigação da Agência de Viagens e Turismo junto à operadora: para a efetiva concretização do pacote turístico entre passageiro, Agência e a Operadora CVC, se faz necessário a confirmação da reserva assim como, o repasse dos valores pagos pelo passageiro, junto à Operadora.