

## CONDIÇÕES GERAIS – PASSAGENS AÉREAS

**Prezado Agente de Viagens,**

Segue abaixo informações importantes sobre suas reservas, **as quais deverão obrigatoriamente ser repassadas ao seu cliente**, para que este fique ciente das condições gerais. A emissão da Reserva implica, automaticamente, na concordância às Condições Gerais ora estabelecidas, pela agência de viagens, ora intermediária, e pelo cliente.

### **DEFINIÇÕES:**

1. **BEST WAY TRIPS VIAGENS E TURISMO** - será doravante denominada como **“BWT OPERADORA”** e é a empresa contratada pelo Agente de Viagens nos termos das respectivas “Reservas” nos exatos termos solicitados;
2. Agente de Viagens será doravante denominada como **“Agente de Viagens”** ou **“Agente”** ou **“Agência de Viagens”** ou **“Agência”** e é a empresa intermediária entre o cliente/consumidor e solicitante dos serviços da BWT OPERADORA. Sendo está remunerada através de comissionamento pelas vendas repassadas a BWT OPERADORA.
3. Cliente será doravante denominado **“Cliente”** e é aquele que contrata os serviços do Agente de Viagens.
4. “No-Show” é o valor cobrado pelo prestador de serviço referente ao não comparecimento do Cliente sem prévio cancelamento da reserva. Implica na cobrança integral da reserva (conforme política adotada pelo fornecedor para o período da Reserva);
5. Reserva: Quando solicitada representa o ato de contratação da **BWT OPERADORA**, realizado pelo Agente de Viagens, para prestação dos serviços descritos e confirmados na Respectiva Reserva
6. Serviços Contratados: são aqueles relacionados unicamente à reserva de passagens aéreas e emissão de bilhetes/vouchers correspondentes aos pedidos das **Agências de Viagens** ou **Agentes** que contratam com a **BWT OPERADORA**.
7. Serviços NÃO Contratados: Não estão inclusos nos serviços a serem prestados pela **BWT OPERADORA** e fornecedores contratados a contratação de transporte marítimo ou terrestre, serviços de Receptivo e Hospedagem.

### **RESERVAS:**

1. A reserva estará disponibilizada junto ao sistema de reservas da respectiva companhia aérea e será confirmada expressamente no *voucher* de viagem ou bilhete eletrônico, o qual contém todo o itinerário contratado, com destaque de data e horário de embarque, previsão de chegada ao destino escolhido, assim como necessidade de realização de *check in* com antecedência de, no mínimo, duas horas antes do embarque agendado para voos nacionais e, no mínimo, três horas antes do embarque agendado para voos internacionais.

1.1. A confirmação da Reserva se dará no Sistema de Reservas On-line, ou pelos processos de reservas OFF-line (e-mail) através da nossa central de reservas, cabendo ao Agente fazer essa checagem utilizando seu login/senha ou

pelo e-mail de confirmação enviado pela nossa central de reservas. Uma vez confirmada a Reserva, aplicar-se-ão as Condições Gerais.

1.2. Somente Agências de Viagens e seus respectivos Agentes, previamente cadastrados, poderão utilizar o Sistema de Reservas On-line da **BWT OPERADORA**, para isso ele receberá um LOGIN e SENHA por parte do departamento de cadastro da **BWT OPERADORA**.

2. O pagamento, refere-se aos serviços discriminados no voucher. Despesas ou serviços extras (não constantes no *voucher*) deverão ser pagos diretamente ao prestador local, através de cartão de crédito e/ou depósito em espécie, conforme estabelecido pelo mesmo.

3. Qualquer dificuldade quanto à realização dos serviços contratados, deverá o cliente entrar em contato com o **Agente** ou **Agência de Viagens**, os quais, por sua vez, deverão resolver o problema. Em havendo necessidade, entretanto, poderão os últimos entrar em contato com a **BWT OPERADORA**, através do NÚMERO DE ATENDIMENTO, constante no Voucher e que deve ser informado e ressaltado pelo **Agente** ao cliente.

4. Os serviços serão prestados conforme datas, horários e descrição constantes no voucher. Qualquer alteração estará sujeita a cobrança de valores extras e ou penalidades.

5. Todas as reservas confirmadas terão informações sobre prazos limites para alterações e cancelamentos.

#### **Condições Específicas que devem obrigatoriamente ser transmitidas pelo Agente ao Cliente:**

#### **DOCUMENTAÇÃO FUNDAMENTAL PARA EMBARQUE:**

- Deverão ser apresentados documentos correspondentes aos mesmos dados informados no momento da compra. Documentos divergentes com os dados informados podem impedir o embarque dos passageiros, estando A **BWT OPERADORA** isenta de qualquer ônus;

- Voos Nacionais:

1. Adultos (12 anos ou mais): RG (cédula de identidade), original, em bom estado de conservação com até 10 anos de emissão.

2. Menores (11 anos incompletos ou menos): Certidão de Nascimento do (a) filho (a) ou; RG (cédula de identidade), original, em bom estado de conservação com até 10 anos de emissão. Em voos nacionais, menores de 12 anos precisam de autorização judicial quando não estiverem acompanhados pelos pais ou responsáveis. A autorização não é exigida se a criança estiver junto de maiores de 21 anos com autorização dos responsáveis ou que sejam parentes próximos – irmãos, tios, avós e bisavós. Em geral, adolescentes de 12 a 18 anos com carteira de

identidade podem viajar desacompanhados, mas a regra pode variar de acordo com o Juizado de Menores de cada área. Recomendamos que a informação seja confirmada diretamente com a companhia aérea de seu bilhete.

3. Viagens pelo Mercosul – Argentina, Chile, Bolívia, Colômbia, Equador, Peru, Venezuela, Paraguai e Uruguai: Passaporte original, válido, com no mínimo 06 meses de validade após a data de retorno ou RG (cédula de identidade), original, em bom estado de conservação com até 10 anos de emissão. Observação: Para voos operados pela companhia aérea Copa, independente do destino (no Mercosul) faz-se obrigatório apresentar-se no embarque com Passaporte original, válido, com no mínimo 06 meses de validade após a data de retorno.

4. Viagens para outros países da América do Sul: Passaporte original, válido, com no mínimo 06 meses de validade após a data de retorno.

- Voos Internacionais:

1. Adultos: Passaporte original, válido, com no mínimo 06 meses de validade após a data de retorno e visto consular, se exigido.

2. Maiores de 12 anos e menores de 18 anos desacompanhados necessitam de autorização dos pais, com firma reconhecida (PORTARIA 2324/CGJ/2012 § 1º e 2º).

3. Menores de 12 anos devem viajar acompanhados dos pais. Na ausência de um dos pais é necessária autorização expressa, com firma reconhecida, do outro. Não sendo possível só podem viajar com autorização judicial obtida na Vara da Infância e Juventude.

- Vistos e Vacina contra Febre Amarela: Alguns países exigem visto de entrada ou mesmo para trânsito dos cidadãos brasileiros. Por isso é importante verificar as condições não só para seu destino final, mas também para suas escalas e conexões. Se o passageiro possuir outra nacionalidade, caberá ao mesmo verificar junto aos órgãos consulares do país a ser visitado se o mesmo exige visto de entrada para sua nacionalidade. É responsabilidade do passageiro verificar e providenciar a documentação exigida para o destino solicitado, escalas e conexões.

- Alguns países exigem o Certificado Internacional de Febre Amarela no momento do embarque. O certificado pode ser obtido nos Postos da ANVISA. O passageiro deverá tomar a vacina com no mínimo 10 (dez) dias de antecedência ao voo. Assim como a vacina, o certificado é válido por 10 (dez) anos. Caso o passageiro já tenha tomado a vacina, o mesmo deverá apresentar sua carteira de vacinação em algum posto da ANVISA para emissão do Certificado Internacional. Não recomendamos ao passageiro tomar uma nova dose da vacina caso a anterior não

tenha completado 10 (dez) anos de aplicação.

- O cliente é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem. A documentação defeituosa e a falta de vistos, será de única e exclusiva responsabilidade do cliente, eximindo a **BWT OPERADORA** de qualquer responsabilidade, inclusive do reembolso de qualquer tipo de despesas extras. **As informações sobre documentos, visto e vacinas necessárias para os passageiros devem ser previamente transmitidas pelo Agente ao cliente.**

#### DA RESPONSABILIDADE:

1. A falta ou erro nas informações poderão atrapalhar a prestação do serviço e a **BWT OPERADORA** não poderá ser responsabilizada caso isso aconteça.
2. O atraso, cancelamento ou alteração de vôo devem ser prontamente informados pelo Agente para que a **BWT OPERADORA** possa adotar as providências para solicitar a alteração do serviço junto ao fornecedor, ressalvando, entretanto, que tal alteração somente será possível se houver tempo hábil para tanto. Não havendo tempo hábil para a alteração, a **BWT OPERADORA** não poderá ser responsabilizada e o serviço não utilizado não será passível de reembolso, sendo que novas solicitações gerarão novos valores e necessários pagamentos.
3. Em caso de cancelamento de vôo sem prévio aviso com antecedência de, no mínimo, 12 (doze) horas do horário local (destino) previsto, o serviço será cobrado normalmente. Salvo provados casos fortuitos e de força maior, o que dependerá de comprovação ao prestador de serviço no destino.
4. No-show será cobrado nas seguintes situações: sem prévio cancelamento da reserva ou após o “dead line” – prazo limite para cancelamento sem cobrança - conforme política do fornecedor do serviço contratado. A tolerância para atrasos de vôo varia de 30 minutos a 1 hora, caso exceda este prazo o no show será cobrado integralmente.
5. Para serviços que envolvam menores de 18 anos, é necessário a apresentação pelo Cliente do RG, Certidão de Nascimento e/ou Passaporte no ato do Serviço, informações que deverão ser transmitidas ao cliente pelo Agente.
6. Caso o cliente solicite diretamente ao prestador, um serviço específico, que não constante na Reserva, deverá efetuar o pagamento diretamente ao mesmo.

#### NÚMERO DE ATENDIMENTO BWT OPERADORA

Na ocorrência de qualquer problema com os receptivos deverá ser contatado o NÚMERO DE ATENDIMENTO **BWT OPERADORA**, constante no *Voucher*, para que a **BWT OPERADORA** possa adotar as medidas que entender possíveis e necessárias. Caso a **BWT OPERADORA** não seja contatada na forma aqui prevista, não poderá ser responsabilizada ou onerada de qualquer forma.

## BAGAGENS:

- O **Agente** ou a **Agência de Viagem** deve informar e orientar aos clientes:
  1. Os limites de peso e dimensões de bagagem para voos domésticos ou internacionais (definidos pela companhia aérea escolhida), assim como deve informar para que se evitade o carregamento de líquidos, objetos cortantes, aerossóis e pontiagudos na bagagem de mão;
  2. Não acondicionar objetos de valor em sua bagagem, sem prévia comunicação à empresa aérea. Em eventual perda/extravio de bagagem não haverá devolução pela companhia aérea, caso não tenha sido feito o registro antecipado;
  3. Verificar as condições de sua bagagem no desembarque. O cliente deve reclamar imediatamente no balcão da empresa aérea caso identifique algum dano em sua bagagem.
  4. A **BWT OPERADORA** não se responsabilizará por furto, roubo, violação, danificação, ou extravio de bagagem estando esta em guarda das transportadoras aéreas, terrestres (trens, ônibus, carros) e /ou hidroviárias e hotéis. É da responsabilidade de cada cliente, zelar pela segurança de todas as suas bagagens em áreas aeroportuárias.

## ALERTA

O “seguro de bagagem” disponível no Brasil através dos Cartões de Assistência Internacional não cobre o roubo ou extravio de malas exceto quando em posse da transportadora aérea, quando o roubo ou extravio puder ser comprovado através do cupom da mala. Assim, o cliente viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação (saguão do aeroporto, no transporte terrestre, no navio ou no hotel).

Aconselhamos também nunca deixar malas “no corredor” para o carregador buscar (mesmo quando o operador local solicitar) e, quando viajando individualmente, sempre acompanhar as malas desde o “baggage claim” no aeroporto até o quarto do hotel e vice-versa. (Se os especialistas, as seguradoras não podem cobrir estes riscos, não tem como a BWT OPERADORA ou seus correspondentes assumi-los). Os hotéis não assumem responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências (exceto quando guardado dentro do cofre – sujeito a certos limites de acordo com a política de cada hotel). Por isso, recomendamos não levar roupas e acessórios de alto valor e, na medida que certos itens sejam indispensáveis, guardar sempre nos cofres ou, quando viajando, na bagagem de mão. Estas informações devem ser previamente transmitidas pelo Agente ao cliente.



## PAGAMENTOS:

1. A **BWT OPERADORA** disponibiliza em seu sistema de reservas várias formas de pagamento que poderão ser escolhidos pelo cliente junto ao seu Agente no ato da reserva.

As tarifas de fornecedores Internacionais, são oferecidas em nosso sistema de reservas ou central de atendimento nas moedas – USD (Dolares Americanos), EUR (Euros) e £(Libra Esterlina) a equivalência para conversão em R\$ (Reais) é divulgada diariamente no portal de **BWT OPERADORA** [www.bwtoperadora.com.br](http://www.bwtoperadora.com.br) e no Sistema de Reservas On-line.

**a. Pagamento à Vista – Depósito Bancário** – Nesta modalidade, na confirmação da reserva a Agências receberá a confirmação com um prazo limite para seja efetuado o pagamento da reserva.

Nessa modalidade de pagamento, o câmbio de conversão para R\$(Reais) será o vigente no dia do envio do pagamento para **a BWT OPERADORA**.

**b. Pagamento Faturado – Da Data da Emissão da RESERVA** – Nesta modalidade a agência que têm crédito aprovado pela **BWT OPERADORA** efetuará a reserva e fará o pagamento baseado na data de emissão da mesma, obedecendo as regras abaixo:

RESERVA EFETUADA – 01 a 10 do mês – pagamento no dia 20 do mesmo mês

RESERVA EFETUADA – 11 a 20 do mês – pagamento no dia 30 do mesmo mês

RESERVA EFETUADA – 21 a 30 ou 31 do mês – pagamento no dia 10 do mês seguinte.

Nessa modalidade de pagamento, o câmbio de conversão para R\$(Reais) será o vigente no dia da emissão da reserva.

**c. Pagamento com Cartão de Crédito ON-LINE**

Nesta modalidade a agência efetua o pagamento da reserva diretamente em nosso SISTEMA DE RESERVAS, utilizando o cartão de crédito do Contratante-

Nessa modalidade permite que a reserva e compra seja parcelada em até 4 parcelas (sem juros). Pedimos que a agência sempre verifique as promoções de formas de pagamento que estarão expressas na confirmação.

Nessa modalidade de pagamento, o câmbio de conversão para R\$(Reais) será o vigente no dia da emissão da reserva.

**ATENÇÃO:** A AGÊNCIA COMPROMETE-SE A MANTER EM ARQUIVO, CÓPIA DA AUTORIZAÇÃO DEVIDAMENTE ASSINADA PELO TITULAR DO CARTÃO POR 12 MESES, PARA FINS DE VERIFICAÇÃO POR PARTE DA OPERADORA DO CARTÃO DE CRÉDITO. CASO O DÉBITO SEJA CONTESTADO PELO TITULAR DO CARTÃO, A RESERVA SERÁ FATURADA EM NOME DA AGÊNCIA DE VIAGENS.

- PARA RESERVAS FORA DO PRAZO DE CANCELAMENTO, CASO O CARTÃO NÃO SEJA APROVADO A MESMA SERÁ AUTOMATICAMENTE FATURADA A AGÊNCIA, PORÉM COM A OPÇÃO DE INSERIR UM NOVO CARTÃO.

- PARA RESERVAS COM DISPONIBILIDADE ON LINE NO EVENTO DA EMISSÃO, MESMO QUE O CARTÃO NÃO SEJA APROVADO A RESERVA SERÁ CONFIRMADA.

**d. Pagamento com Cartão de Crédito OFF-LINE**

Nesta modalidade a agência efetua o pagamento através do envio da autorização de débito no cartão do cliente. O modelo da Autorização de Débito encontra-se disponível em nosso site [WWW.BWTOOPERADORA.COM.BR](http://WWW.BWTOOPERADORA.COM.BR).

Reservas que tenham prazo para cancelamento serão confirmadas e será gerado um prazo para envio da documentação (Autorização de débito, cópia do cartão de crédito frente e verso, cópia do documento do titular do cartão – RG – frente e verso). O Voucher somente será liberado após o recebimento e conferência dessa documentação.

Reservas que estejam fora do prazo para cancelamento sem multa, somente serão confirmadas mediante a garantia de No-Show e garantia de que a Reserva não será cancelada.

Essa modalidade permite que a reserva seja parcelada em até 5 parcelas (sem juros). Pedimos que a agência sempre verifique as promoções de formas de pagamento que estarão expressas na confirmação

Nessa modalidade de pagamento, o câmbio de conversão para R\$(Reais) será o vigente no dia do recebimento da documentação para débito no cartão do cliente.

**ATENÇÃO:**

- PARA RESERVAS FORA DO PRAZO DE CANCELAMENTO, CASO O CARTÃO NÃO SEJA APROVADO A MESMA SERÁ AUTOMATICAMENTE FATURADA A AGÊNCIA, PORÉM COM A OPÇÃO DE INSERIR UM NOVO CARTÃO.
- PARA RESERVAS COM DISPONIBILIDADE ON LINE NO EVENTO DA EMISSÃO, MESMO QUE O CARTÃO NÃO SEJA APROVADO A RESERVA SERÁ CONFIRMADA.

**ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS**

Toda e qualquer reserva tem suas condições específicas de cancelamento, alteração e No-show, portanto, pedimos que leiam atentamente essas condições no ato da reserva e na confirmação da mesma. **Estas informações devem ser previamente transmitidas pelo Agente ao cliente.**

**Cancelamento por parte do Agente de Viagens**

Alterações e cancelamento **não poderão** ser solicitados diretamente aos fornecedores da **BWT OPERADORA**, caracterizando quebra de contrato e suas penalidades.

1. Antes do início da viagem, o Agente dever informar ao cliente previamente todas as condições de cancelamento ou o Agente de Viagens perderá em favor da **BWT OPERADORA**;

a) Taxa administrativa, em caso de pagamento por intermédio de cartão de crédito, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor da venda (Reserva);

- b) Multa equivalente a 10% (dez por cento) incidente sobre o valor contratado da venda (Reserva);
- c) Qualquer taxa ou multa de cancelamento observará as regras tarifárias específicas de cada companhia aérea. Os valores destas multas aumentam substancialmente na medida que o cancelamento acontece mais perto da data de *check in*, podendo chegar a 100% do valor total, em certos casos, especialmente no caso de reservas para datas nobres, como Réveillon, Carnaval, férias e feriados. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido.
2. Sem prejuízo da cobrança dos valores descritos nas letras (a), (b) e (c) do item 2 supra, é lícito à **BWT OPERADORA**, cobrar ou não reembolsar/devolver, conforme for o caso, valores pagos aos fornecedores para garantia das reservas, desde que devidamente comprovados e que não tenham sido devolvidos pelos fornecedores, pois a **BWT OPERADORA**, é somente a intermediária dos serviços turísticos, ficando na posse transitória dos valores recebidos.
- 3 O endosso do bilhete de passagem aérea não será permitido ao passageiro em nenhum momento, tendo em vista que o documento é de caráter pessoal, intransferível.
4. No caso de cancelamento com uso parcial do serviço contratado, além do estabelecido nos itens anteriores, a **BWT OPERADORA** se compromete a verificar com os fornecedores quais as condições e valores passíveis de reembolso, considerando que os serviços já estarão disponibilizados e em desenvolvimento.

#### **Cancelamento por parte da BWT OPERADORA**

5. A BWT OPERADORA reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar Reservas em casos necessários.
6. Nesse caso, a **BWT OPERADORA** deverá reembolsar ao Agente de Viagens os valores repassados e recebidos de seus clientes, acrescidos de multa compensatória a favor do cliente no valor de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor contratado da respectiva venda.

#### **PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSOS PELA AGÊNCIA**

1. Os pedidos de reembolso deverão ser solicitados à **BWT OPERADORA** por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos da data do fato.
2. Não haverá direito ao reembolso quando:
- Ultrapassar o prazo máximo estipulado para o pedido;
  - O Agente de Viagens e/ou seu cliente, efetuar, por conta própria, alterações em qualquer das condições da reserva diretamente com o fornecedor;
  - Houver qualquer outro ato ou fato, tais como aqueles descritos no item “Cancelamento e Alterações” que não dêem direito ao reembolso.
3. O prazo para processamento, análise e finalização do processo de reembolso se dará em até 40 (quarenta) dias corridos contados da respectiva solicitação.



## RECLAMAÇÕES

No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o Agente de Viagens as encaminhará por escrito à **BWT OPERADORA**, em até 30 dias após o encerramento dos serviços. Se não o fizer, após este prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a **BWT OPERADORA** de qualquer responsabilidade.

## RESPONSABILIDADE

1 A **BWT OPERADORA** é responsável pela execução das contratações constantes na Reserva e, mesmo sendo intermediária entre a agência e os demais prestadores de serviços envolvidos (pessoas físicas ou jurídicas), não responde, nem se solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos, em que a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas seja direta ou específica, como no caso dos transportadores aéreos, que responderão na forma da lei.

2 A **BWT OPERADORA** não responde por atrasos, antecipações ou mudança de horários e cancelamento decorrentes de condições atmosféricas ou catástrofes naturais, tais como, tempestades, nevascas, tormentas, terremotos, maremotos e furacões, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, passeatas, feriados locais, roubos, furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade da Agência de Viagens e/ou seu cliente.

3 A **BWT OPERADORA** não responde por reclamações sobre o comportamento de outras pessoas viajando na mesma aeronave, uma vez que não tem nenhum controle sobre a seleção ou comportamento das mesmas.

## CONCORDÂNCIA

1 No ato da emissão/confirmação da Reserva, o cliente, por intermédio da agência de viagens sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, a estas Condições Gerais e as Condições Específicas relativas ao programa ou serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares e acompanhantes.

2 Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação destas condições gerais, por eleição, o contratante escolhe o Foro da cidade de Curitiba.