

CONDIÇÕES GERAIS – HOTELARIA

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 LTDA** 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. O Cliente da Agência será doravante denominado **“Cliente”** e é aquele que contrata os serviços do Agente de Viagens;
4. “No-Show” é o valor cobrado pelo HOTEL referente ao não comparecimento do Cliente sem prévio cancelamento da reserva. Implica na cobrança da primeira diária ou do período integral da reserva (conforme política adotada pelo HOTEL 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, relacionados exclusivamente a acomodação e hospedagem.
6. Serviços Contratados: São aqueles relacionados única e exclusivamente à hospedagem, que estiverem expressamente descritos e confirmados nas Reservas.
7. Serviços NÃO contratados: Não está incluídos no preço, carregamento de bagagens, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, extraordinárias e serviço de quarto, e quaisquer outras não descritas na Reserva. Além disso, não estão inclusos nos serviços a serem prestados pela **BWT OPERADORA** e fornecedores contratados, a contratação de transporte aéreo, marítimo ou terrestre.

RESERVAS e ACOMODAÇÕES:

1. A reserva está confirmada no hotel, período e tipo de acomodação, conforme expresso no *voucher* de hospedagem que não será aceito como forma de pagamento por qualquer outro hotel diverso do(s) citado(s).

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 depto de cadastro da **BWT OPERADORA**.

2. O pagamento, refere-se ao valor de diárias e taxas solicitadas e confirmadas, bem como eventualmente outros serviços especificamente constantes no *voucher*. Despesas extras (não constantes no *voucher*) deverão ser pagas diretamente ao hotel, através de cartão de crédito e/ou depósito em espécie, conforme estabelecido no “check-in”.

2.1 Alguns Resorts cobram a taxa de resort, esse valor é determinado pelo hotel e será cobrado diretamente do hóspede, não estando incluso no pagamento feito no Brasil. Quando isso acontecer, será informado no voucher que o hotel cobra “TAXA DE RESORT” e que a mesma será paga diretamente no Hotel sendo obrigação do Agente passar tal informação ao cliente.

2.2 Algumas cidades cobram a TAXA DE TURISMO nos hotéis, essa taxa não está incluída no valor pago e serão cobradas diretamente pela recepção dos Hotéis sendo obrigação do Agente informar tal possibilidade ao cliente.

3. O hotel poderá solicitar que seja apresentado um Cartão de Crédito como garantia para quitação de débito relativos à extras despendidos pelo cliente no hotel sendo obrigação do Agente informar tal possibilidade ao cliente.

4. Qualquer dificuldade quanto à localização da reserva no hotel, solicite ao recepcionista que contate o número **ATENDIMENTO BWT OPERADORA** informado no *voucher*.

5. Os preços confirmados poderão, eventualmente, ser superiores aos preços de balcão publicados, ou promocionais sazonais, praticados pelos hotéis e fornecedores de serviços.

6. A **BWT OPERADORA** pratica tarifas flutuantes que poderão variar de acordo com a taxa de ocupação do Hotel, e pode não ter acesso às promoções momentâneas oferecidas pelos hotéis e fornecedores de serviços, diretamente ao público.

7. As diárias dos hotéis se iniciam normalmente entre 14h00 e 15h00 do dia da chegada, e vencem, a critério de cada hotel, entre 10h00 e 12h00, do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos), horários que deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada ou saída dos vôos ou outros meios de transporte utilizados pelo cliente. A ocupação antes ou depois destes horários poderá acarretar a cobrança de uma diária (ou meia-diária) extra por parte dos hotéis ao cliente, possibilidade que deve ser informada pelo Agente ao cliente.

8. A **BWT OPERADORA** não garante *early check-in* e/ou *late check-out* que poderão e deverão quando pretendidos, ser tratados, sendo obrigação do Agente informar tal possibilidade ao cliente.

9. Apesar de todas as Reservas terem garantia de *No Show*, para chegada no hotel após 18:00 horas é importante informar ao hotel diretamente, para assegurar a reserva, caso o fato já não tenha sido informado no ato da solicitação da mesma, ou seja, um caso excepcional ou extraordinário.

10. Crianças não pagantes, compartilhando o apartamento com adultos pelo plano familiar, podem não ter direito a café da manhã e/ou refeições. Estes deverão ser pagos à parte.

11. O tipo de cama solicitado não está garantido com a confirmação da reserva. O apartamento somente é designado mediante a disponibilidade do hotel no momento do *check-in*. Solicitações especiais deverão ser feitas via e-mail a central de atendimento da BWT Operadora, para que a mesma verifique com os prestadores de serviço envolvidos a possibilidade de anteder ao pedido.

12. Acomodações em aptos triplos poderão ser: em duas camas de casal, em três camas de solteiros; em uma cama de casal + uma de solteiro, em uma cama de casal + um sofá cama, sendo que a definição fica a cargo de cada hotel mediante a disponibilidade no momento do *check in*. A **BWT OPERADORA** não pode pré-definir.

13. Não sendo possível a hospedagem nos hotéis contratados e mencionados no voucher por casos fortuitos e de força maior, ou por excepcionalmente não apresentarem disponibilidade em desconhecimento da **BWT OPERADORA**, estes serão substituídos por outros hotéis da mesma classificação ou tipo locais.

14. Pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea **NÃO SERÃO DE RESPONSABILIDADE DA BWT OPERADORA**, devendo ser tratados pelo cliente e ou pela companhia aérea.

15. A adequada execução do contrato de hospedagem, abrangendo instalações e serviços compatíveis aos anunciados, o depósito necessário da bagagem, ocorrências havidas no interior dos hotéis que causem danos aos passageiros e sobre-venda de lugares, é de inteira responsabilidade dos hotéis, nos termos expressos na legislação especial brasileira e internacional.

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 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 do Check-in – Nesta modalidade a agência que têm crédito aprovado pela BWT OPERADORA efetuará a reserva e fará o pagamento da mesma após o check-in do passageiro no hotel, obedecendo as regras abaixo:

CHECK-IN – 01 a 10 do mês – pagamento no dia 20 do mesmo mês

CHECK-IN – 11 a 20 do mês – pagamento no dia 30 do mesmo mês

CHECK-IN – 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 do Check-In do passageiro no Hotel.

c. Pagamento Faturado – Da Data 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.

d. 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 DE DÉBITO 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.

e. 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.

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.

NÚMERO DE ATENDIMENTO BWT OPERADORA

Na ocorrência de qualquer problema com as reservas 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.

BAGAGEM

Malas quebradas e/ou danificadas.

Desde o aumento dos limites de peso permitido para cada volume despachado, o número de alças quebradas e malas danificadas têm aumentado significativamente. Normalmente a quebra é resultado do uso de malas inadequadas para tal peso. A BWT OPERADORA e seus fornecedores não aceitam responsabilidade pela quebra de alças em qualquer hipótese.

Furto, Roubo ou Extravio.

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 passageiro, zelar pela segurança de todas as suas bagagens em áreas aeroportuárias, rodoviárias, portos, ferroviárias e meios de hospedagem.

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 passageiro 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” ou saguão do hotel 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.

DOCUMENTAÇÃO

O passageiro 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 passageiro, 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.**

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.

Cancelamento por parte do Agente de Viagens

1. As alterações ou cancelamentos devem ser solicitados exclusivamente pelo Agente de Viagens, por intermédio de seu login/senha no portal www.bwtoperadora.com.br, ou por e-mail, através da nossa CENTRAL DE ATENDIMENTO.

1.1 O Agente de Viagens, utilizando seu login/senha, se obriga a verificar a confirmação das alterações e cancelamentos, as quais constarão no Portal do Sistema de Reservas On-line. Caso a alteração ou cancelamento tenha sido feita na modalidade “off-line”, o agente de viagem receberá e-mail da nossa central de reserva com o posicionamento da operação solicitada.

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

2. Antes do início da viagem, em caso de Cancelamento, o Agente deverá informar ao cliente previamente todas as condições de cancelamento 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 15% (QUINZE POR CENTO) incidente sobre o valor contratado da venda (Reserva);
- c) Qualquer taxa ou multa de cancelamento, bem como despesas, cobrada pelos hotéis e outros fornecedores

terrestres. 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 Reveillon, Carnaval, férias e feriados, períodos de feiras/congressos ou eventos e reservas em resorts durante a alta temporada, ou ainda, tarifas promocionais não reembolsáveis. Estas taxas ou multas poderão ser cobradas no evento de qualquer cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido. .

3. 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, os valores pagos aos fornecedores para garantia das reservas, desde que devidamente comprovados e que não tenham sido devolvidos pelos fornecedores, uma vez que a BWT OPERADORA é somente a intermediária dos serviços turísticos, ficando na posse transitória dos valores recebidos.

4 A substituição de nomes de clientes ou a solicitação de transferência de datas, representa um cancelamento e o novo pedido que poderá sofrer a cobrança dos valores estipulados acima, a critério exclusivo da BWT OPERADORA e dos fornecedores envolvidos.

5. Para reservas com garantia irrevogável de no show para o período completo, não haverá qualquer direito de reembolso, sendo que a cobrança será do período integral da reserva. Devendo existir a pré informação de tais condições ao Agente que fica obrigado a informar previamente o cliente de tal condição para a ciência e aceitação do mesmo de tais condições.

6. No caso de cancelamento após o início da viagem, 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

1. A **BWT OPERADORA** reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar Reservas em casos necessários. Nesse caso, a **BWT OPERADORA** deverá reembolsar ao Agente de Viagens os valores por este 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.

2. A **BWT OPERADORA** poderá efetuar o cancelamento da Reserva em caso de não pagamento ou atraso no pagamento por parte do Agente, na forma estabelecida na Reserva, sem que seja aplicada qualquer multa ou penalidade à **BWT OPERADORA**.

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 contados do *check out* do cliente.

1.1 A solicitação de reembolso deverá ser enviada por e-mail para o endereço:

reembolso@bwtoperadora.com.br, nesse e-mail deve constar a explicação de solicitação do reembolso e deverão ser anexados todos os documentos que suportem essa solicitação.

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 hotéis ou 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. Devendo tal informação ser transmitida pelo Agente ao seu cliente.

4. Reembolsos de diárias não utilizadas serão analisadas mediante o comprovante de *check-out* antecipado do hotel e dependerão da política de cada fornecedor e motivo apresentado.

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, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, 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 hospedadas no mesmo hotel, ou viajando no mesmo meio de transporte, 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.