

CONDIÇÕES GERAIS – SERVIÇOS (RECEPTIVOS / INGRESSOS / PASSEIOS, ETC)

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 única e exclusivamente à serviços de receptivo – Traslados, passeios, ingressos, shows, etc., conforme expressamente descritos e confirmados nas Reservas.
7. Serviços NÃO Contratados: Não estão inclusos nos serviços a serem prestados pela **BWT OPERADORA** e fornecedores contratados, a contratação de transporte aéreo, marítimo ou terrestre, à exceção dos serviços de Receptivo. No caso de receptivo, não estão incluídas no preço: gastos extras com o motorista, alimentação, hospedagem, estacionamento, pedágio, taxas de visitação e ingressos, cadeiras de bebê e maleteiros, e quaisquer outros não descritos como inclusos na Reserva.

RESERVAS:

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 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 através do NÚMERO DE ATENDIMENTO **BWT OPERADORA** 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:

TRASLADOS:

1. Para solicitação de traslados será necessária e obrigatória a informação de alguns dados:

- Nome dos clientes
- Documento: CPF e PASSAPORTE
- Telefone para contato (desejável)
- Cia Aérea, Aeroporto de Chegada ou Saída, Número e Horário do voo.
- Nome, endereço e telefone do Hotel onde o cliente ficará hospedado.

2. A falta ou erro nas informações poderão atrapalhar a prestação do serviço e a **BWT OPERADORA** não poderá ser responsabilizada caso isso aconteça.

3. O atraso, cancelamento ou alteração de voo devem ser prontamente informados pelo Cliente ou Agente para que a **BWT OPERADORA** possa adotar as providências para solicitar a alteração do serviço junto ao fornecedor, ressaltando, 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.

4. O prestador do serviço apresentará e estará expresso no voucher, assim como qual o prazo de espera, após o horário informado de chegada do cliente ou para início de serviços contratados.

5. No caso de traslados de/para aeroporto/hotel, o prestador de serviço ficará atento ao horário de chegada do voo e o tempo de espera começará a contar a partir do momento em que houver confirmação pelos órgãos competentes no aeroporto, do horário de pouso do avião em solo.

6. 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 qual será necessário comprovação ao prestador de serviço no destino.

7. O Cliente deverá acompanhar a sua bagagem desde a retirada na esteira do Aeroporto até a entrega e armazenamento no veículo designado para o traslado e ou passeio, o mesmo fazendo quando da retirada daquelas e chegada ao Hotel. A **BWT OPERADORA** ou seus prestadores de serviços não serão responsáveis por extravios ou perda de bagagens que não estiverem sobre seus cuidados.

8. 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.

9. 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.

10. Caso o cliente solicite diretamente ao prestador, um serviço específico, que não conste na Reserva, deverá efetuar o pagamento diretamente ao mesmo.

PASSEIOS:

Os passeios (city tour e outros) serão coordenados e agendados entre o cliente e o guia dos prestadores de serviços de receptivo no local.

1. Deverá o cliente atentar ao horário combinado com o guia. Caso o guia passe no horário e local combinados e o cliente não esteja pronto e disponível, o guia e veículo não são obrigados a esperar, diante da necessidade de continuidade e comprometimento de horário com terceiros.

2. Os dias de realização de passeios inclusos, não necessariamente serão os constantes no voucher, essa programação poderá sofrer alteração conforme cronograma do prestador de serviço local;

3. O cliente poderá optar por não realizar o serviço. Em isso acontecendo, o mesmo não é passível de reembolso.

4. Se o cliente abandonar o passeio durante a realização do mesmo, também não terá direito a qualquer reembolso;

5. Durante a realização dos passeios a **BWT OPERADORA** e seus prestadores não serão responsáveis por qualquer objeto pessoal do cliente (máquinas fotográficas, filmadoras, óculos, etc.). Cada cliente é responsável por zelar e guardar seus objetos pessoais.

INGRESSOS / SHOWS:

1. O Voucher será válido somente para os serviços nele constantes, considerando, data, tipo de ingresso, horário e espetáculo adquiridos e expressos, não podendo ser alterado;

2. A não utilização desse serviço não dará direito a qualquer tipo de reembolso;

3. Fique atento aos horários estabelecidos ou acertados com o guia local.

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.

O Voucher somente será liberado após o recebimento do pagamento.

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.

As tarifas de Serviços de Receptivo Internacionais, são oferecidas em nosso sistema de reservas 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.BWT OPERADORA.COM.BR.

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

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.

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.BWT.OPERADORA.COM.BR.

Reserva 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 cancelamento por parte da Agência de Viagens.

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.

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.

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 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.

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 cliente, 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 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.

DOCUMENTAÇÃO

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.**

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 deve 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, 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 Réveillon, Carnaval, férias e feriados, períodos de feiras/congressos ou eventos e reservas em resorts durante a alta temporada, 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.

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 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.

4. 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.

5. 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

6. A BWT OPERADORA reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar Reservas em casos necessários.

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

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 viajando no mesmo ônibus, 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.