

FAQ

Tire suas dúvidas!

01- O que é um pacote de viagem? Quais as vantagens?

É um agregado de serviços de viagens oferecidos em forma de um único produto.

Neste caso, é possível trabalhar o custo benefício, uma vez que os fornecedores costumam oferecer valores mais competitivos realmente a fim de proporcionar a associação de dois ou mais produtos.

02-Posso comprar serviços separadamente?

Sim em nosso website você pode montar online a viagem do seu jeito.

03- Todas as taxas estão incluídas?

Na compra de passagens aéreas por exemplo, todas as taxas de embarque, de serviços e de segurança, além dos tributos, estão incluídas no valor do bilhete adquirido por você, exceto naqueles aeroportos que a cobrança com presença física é obrigatória, é sempre bom se certificar disso.

TAXAS COBRADAS NA PRIMEIRA PARCELA

É prática no mercado que, em caso de aquisição de passagem aérea com pagamento em parcelas, as taxas e tributos mencionados no item anterior sejam integralmente cobrados na primeira parcela.

RESORTS FEES & IMPOSTOS LOCAIS

É prática no mercado que alguns casos de hotéis e resort possam vir a cobrar taxas chamadas de “resort fee” e alguns impostos como “taxas de turismo” locais, cobradas diretamente do hóspede em “cash” (dinheiro) no hotel

04- E se eu precisar alterar ou cancelar?

I- ALTERAÇÕES

Se você precisar, eventualmente, de alterações em datas e/ou horários deverá nos solicitar, em nossa central de atendimento, através dos endereços: contato@bwtoperadora.co.br, com antecedência, por favor, superior a 72 horas úteis ao embarque. Essas alterações poderão ser taxadas, de acordo

com as regras da cia aérea para viagens nacionais, e a partir de US\$50 até US\$350,00 (trezentos cinquenta dólares) ou até 25% do valor da tarifa de acordo com as regras da cia aérea para viagens internacionais iniciadas no Brasil, ambas acrescidas de eventual diferença tarifária.

II– CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS SÃO PERMITIDOS, desde que solicitados com antecedência superior a 72hs úteis ao embarque, mediante penalidades a partir de R\$50, de acordo com as regras da cia aérea para viagens nacionais, e a partir de U\$50 até US\$350,00 (trezentos cinquenta dólares), de acordo com as regras da cia aérea, para viagens internacionais iniciadas no Brasil.

III – NOSHOW. Caso você não compareça para embarcar (o que o mercado chama de “No Show”), a remarcação e/ou cancelamento de qualquer Produto Turístico será regida pelas regras dos fornecedores, com os valores referentes às taxas de remarcação e/ou cancelamento, que variam de empresa para empresa, de acordo com cada pacote turístico adquirido.

IV– OVERBOOKING. Caso haja atraso de voo, cancelamento de voo, ou superlotação no voo (o que o mercado costuma chamar de “overbooking”), infelizmente os procedimentos de reembolso obedecerão as políticas e procedimentos da respectiva companhia aérea, pois nós não podemos interferir na gestão dessas empresas.

V – PRODUTOS PROMOCIONAIS.

Quando você adquirir passagens aéreas ou hospedagens em por preços/ tarifas promocionais, você precisará ficar muito atento, antes de efetivamente fechar o negócio, pois em alguns casos há previsão específicas, como de não reembolso, regras específicas sobre restrições para remarcação e/ou cancelamento, de acordo com as normas estabelecidas pela companhia aérea ou hotel, conforme o caso – isso não significa que nós concordamos com isso, mas é necessário que você fique atento.

VI –SITUAÇÕES ESPECÍFICAS DE REEMBOLSO.

Eventuais valores de reembolso, ou seja, o dinheiro que eventualmente os fornecedores lhe devolverão em virtude de cancelamento, desistência etc., normalmente demora 150 dias para aparecer na sua fatura de cartão de crédito – no mesmo cartão que você fez a compra (ele aparece como positivo, como crédito na sua fatura). Esse tempo se justifica pelo fato de que, após o pedido de estorno, a administradora do cartão inicia um procedimento interno para levar a termo a devolução, de acordo com a sua política.

04-Comprando com seu cartão de crédito;

I – Nós, BWT, aceitamos diversas bandeiras de cartão de crédito, mas é fundamental que você, nosso contratante, utilize um cartão de crédito válido e emitido no Brasil, para que evitemos qualquer desencontro de informações. As bandeiras que aceitamos estão no nosso site, olha só:

II – Quando do preenchimento das informações, você precisará de redobrada atenção, afinal de contas suas informações bancárias não podem ser tratadas de qualquer maneira. Todo cuidado é

pouco no processo de inserção dos dados do cartão de crédito, evitando erro de digitação do número do cartão, da data de validade, do dígito verificador etc.,

No caso de dados erroneamente imputados nós não poderemos fechar/finalizar a compra. Como a compra não estará fechada, quando você tentar comprar de novo os preços poderão ser outros, sobretudo porque nós recebemos cotações e promoções toda hora. É preciso atenção.

III – Quando você termina tudo, o processamento de tudo se dá junto ao fornecedor, pois nós funcionamos como uma espécie de ponte, interface, que aproxima seus interesses daquilo que o mercado tem para oferecer. Em outras palavras, o processamento das suas informações e a realização da cobrança serão feitos no sistema do respectivo Fornecedor. O site da BWT comunica e aproxima você e o sistema dos Fornecedores, responsáveis pelo processamento das informações e cobrança dos valores dos Produto Turístico. É claro que, caso a sua operadora de cartão de crédito não autorize a sua compra, nós precisaremos cancelar o seu pedido... não dá para vender e pagar os fornecedores sem receber, certo?

05 - Quais as responsabilidades das Cias Aéreas

I – A companhia aérea é a única responsável pelos eventuais danos e prejuízos que porventura venham a serem causados ao passageiro ou à sua bagagem, ocorridos durante a execução do contrato de transporte.

II – A companhia aérea é a única responsável pela cobrança dos valores referentes à aquisição das passagens aéreas, realização de estornos e/ou reembolsos.

III – Nós não podemos nos responsabilizar por quaisquer danos ou prejuízos ocorridos à você decorrentes de aquisição de qualquer Produto Turístico não efetivada em razão de indisponibilidade total ou parcial do sistema de cobrança e processamento de informações do Fornecedor.

06-Posso comprar serviços separadamente

QUANTO AS TARIFAS

As tarifas dos hotéis são dinâmicas e sujeitas a alterações a qualquer tempo e sem prévio aviso. É preciso atenção e cautela, pois pode ocorrer variação de preço entre a escolha do hotel e a confirmação de compra pelo Cliente (é difícil, mas pode acontecer, por isso é sempre bom se certificar).

QUANTO AS TAXAS

II – Todos os preços de acomodação em hotéis são baseados em apartamentos do tipo comum (standard), não incluindo impostos governamentais cobrados por alguns países e cidades, além de taxas de serviço e/ou taxas de turismo, que são de responsabilidade de cada hotel e não estão inclusos no preço cobrado pela BWT, motivo pelo qual é importante que você busque esse tipo de informação e, claro, nós estaremos aqui para lhe auxiliar.

QUANTO A TARIFAS NÃO REEMBOLSÁVEIS

III – A rede hoteleira tem muitas regrinhas específicas, que variam de hotel para hotel, de país para país, por isso algumas tarifas promocionais podem não ser reembolsáveis por eles, ou ainda, pode eles podem não permitir remarcações ou cancelamentos, sendo imprescindível, portanto, que você faça a leitura da “Política de Cancelamento” do hotel escolhido – caso queira podemos lhe auxiliar na localização e compreensão disso também.

QUANTO A TIPOS DE ACOMODAÇÃO

IV – A sua acomodação no hotel será efetivamente definida quando de sua chegada no local, mas nós conseguimos lhe adiantar algumas das formas mais comuns de acomodação, fique atento: (i) nos apartamentos duplos, em duas camas separadas ou casal, (ii) nos apartamentos triplos ou quádruplos, em duas camas de casal ou duas camas de solteiro e duas camas articuladas, ou, ainda, um sofá-cama.

É sempre vendido a categoria de acomodação mas não garantimos um quarto em específico ou andar. Camas separadas também não são garantidas. Algumas categorias ficam em alas ou andares específicos.

GARANTIA COM CARTÃO DE CRÉDITO

V – É importante dizer que, alguns hotéis poderão, a seu critério e sob sua responsabilidade, solicitar o seu cartão de crédito para “caucionar” (garantir o pagamento) de eventuais despesas. É importante, então, que você se certifique com o hotel escolhido sobre eventual valor a ser caucionado durante sua estadia, bem como a disponibilidade de limite no seu cartão de crédito (bandeira internacional), claro.

HORÁRIO DE CHECK IN & CHECK OUT

VI – É fundamental que você se certifique com o hotel escolhido sobre os horários de entrada (“check in”) e saída (“check out”). Isso porque, a entrada ou a saída antes ou depois do horário permitido eventualmente poderá ocasionar peculiaridades, como cobrança de taxa em caso de permanência depois do horário de saída, ou, ainda, poderá ocorrer o cancelamento da sua reserva se, por ventura, você chegar muito depois do horário de entrada – é preciso se informar para se prevenir – informação e pontualidade são imprescindíveis.

PLANO DE REFEIÇÕES

VII – Pela nossa experiência, sabemos que os hotéis podem oferecer (i) somente café da manhã, (ii) café da manhã e uma refeição (“Meia Pensão”), (iii) café da manhã e duas refeições (“Pensão Completa”) e (iii) café da manhã, duas refeições e bebidas alcoólicas inclusas durante a hospedagem

("All Inclusive"), dependerá, realmente, da contratação e do tipo (estilo de trabalho) do hotel (fique atento para aproveitar e se programar).

INGRESSOS

Alguns ingressos são nominais, não passíveis de troca e não reembolsáveis. Em alguns casos, o ingresso físico será entregue somente na hora, para isto o cliente deverá apresentar um documento de identidade com foto para a retirada no local indicado.

Após a emissão os ingressos não poderão ser reemitidos, portanto, havendo perda não será possível recuperá-lo ou reemiti-lo.

CORTESIAS & AFINS

VIII – Qualquer outra promoção, condição ou cortesias do hotel, como, por exemplo, café da manhã ou noites grátis, devem ser verificadas e certificadas no voucher, o qual deverá conter essas informações, para seu resguardo e tranquilidade e, caso não haja expressamente o registro, entre em contato conosco.

IMAGENS & MARKETING

IX – As informações e fotos dos hotéis são fornecidas pelos próprios estabelecimentos, sendo meramente ilustrativas e de inteira responsabilidade destes, assim como as notas fiscais, as quais serão emitidas pelos fornecedores de serviço (hotéis) e ficarão sob a responsabilidade única e exclusiva de tais estabelecimentos.

Antes das últimas cláusulas desse nosso contrato, deixamos à disposição de vocês, também intermediação com empresas que oferecem a possibilidade da contratação de um seguro de viagem.

A contratação do seguro viagem depende de seu aceite e da compreensão das regras e condições estipuladas pela empresa seguradora, tais como, eventos cobertos pelo seguro, limite de valores para realização de procedimentos médicos ou odontológicos.

Merece ser destacado que, quando contratado o seguro viagem, inexistente qualquer obrigação, principal ou acessória, da BWT com relação ao cumprimento das obrigações da seguradora escolhida.