

Política de cancelamento de pacotes terrestres de viagem

1. Cancelamento ou alteração dos Pacotes de Hospedagem comprados através da Operadora antes do início da viagem:

1.1. Pela Operadora:

- a) Oferecimento de crédito ao cliente em valor devidamente corrigido, correspondente às importâncias efetivamente pagas antecipadamente, por este, sob a forma de participação em outro programa turístico;
- b) Outro acordo com o cliente que preveja, inclusive, a devolução da importância no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do cancelamento, devidamente corrigida, por este efetivamente paga e desembolsada antecipadamente.

1.2. Pelo Cliente:

1.2.1. Cancelamento de pacotes:

Devem ser solicitados até 30 dias de antecedência do início do pacote para que a Operadora reembolse ou converta em créditos os valores até então pagos. Não sendo respeitado tal prazo, haverá incidência de multa, conforme tabela a seguir:

- Entre 29 e 15 dias antes do início da viagem: 10% de multa (dez por cento);
- Entre 14 e 08 dias antes do início da viagem: 20% de multa (vinte por cento);
- Entre 07 dias a 48h antes do início da viagem: de 40% (quarenta por cento), podendo haver maiores retenções, desde que demonstradas as despesas e prejuízos suportados pela Operadora;
- O não comparecimento ao Hotel e o aviso com menos de 48hs acarretará a retenção de 100% do valor da estada. Não são passíveis de reembolsos ou compensações os casos de NO-SHOW.

1.2.3. Cancelamentos parciais:

Para cancelamentos superiores a 25% do total da reserva, será aplicada a política normal de cancelamento. Importante: Nos períodos de alta temporada e pacotes de feriados não será permitida quebra de pacotes.

1.2.4. Confirmação de Cancelamento de Reserva:

A reserva só será considerada cancelada mediante solicitação por escrito enviada por e.mail e protocolada com data de recebimento e visto do responsável pelo departamento de reservas da Operadora.

2. Cancelamento do Programa de Viagem durante a excursão ou viagem

2.1. Pela Operadora:

a) Oferecimento de crédito ao usuário, em valor correspondente ao reembolso dos serviços não prestados e não compensados em substituição, sob a forma de participação em outro programa turístico; ou b) Outro acordo com o cliente que preveja inclusive a devolução da importância no prazo de 30 (trinta) dias contados da data do cancelamento, devidamente corrigida, correspondente aos serviços não prestados.

2.2. Pelo Cliente:

a) Ocorrendo a desistência após o início da viagem e havendo desistência total ou parcial dos serviços, nenhum reembolso dos valores pagos será efetuado, por quaisquer motivos que possam ocorrer, não podendo ser considerado eventuais formulários de “saída antecipada” como um documento de acordo de reembolso em dinheiro ou crédito em novas diárias.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

1 - Nos períodos de alta temporada (NATAL, REVEILLON, CARNAVAL, JANEIRO, JULHO E FERIADOS) as datas para desistência e/ou alteração de reservas podem sofrer mudanças. Alguns hotéis e resorts não fazem devolução de valores pagos para pacotes em períodos de altíssima temporada, como o Réveillon, por exemplo, ou exigem informações de cancelamento e/ou alterações com até 30 (trinta) dias de antecedência da entrada. Consulte a regra de cancelamento específica de alta temporada para o seu hotel ou resort no momento da reserva.

2 - Em reservas canceladas em qualquer prazo na qual a Operadora comprove um custo financeiro superior ao cobrado como multa, este valor, devidamente comprovado, será repassado para o cliente.

3 - Todas as regras para cancelamento igualmente se aplicam em caso de pedidos de alteração, já que para os fornecedores qualquer alteração significa cancelar a reserva inicial.

4 - Compras pagas com cartão de crédito, cujas parcelas foram totalmente quitadas, o valor será devolvido em dinheiro deduzindo a taxa administrativa de 3%.

5 - Compras pagas com boleto bancário, o valor será devolvido deduzindo uma taxa administrativa por parte da financeira.

6 - Essa política não se aplica na parte aérea. Em caso de cancelamento ou alteração da parte aérea será aplicada a política vigente de cada companhia.