

## **POLÍTICA DE CANCELAMENTO DE PACOTES DE VIAGEM**

Para a correta interpretação da presente política, é necessário observar que o serviço prestado pela Litoral Verde é de operação de turismo, que diz respeito à intermediação entre o consumidor e os fornecedores de serviços turísticos, realizando a coordenação de roteiros e serviços, indicação e contratação de prestadores de serviços que melhor se adequem ao perfil do consumidor, indicação de programas de viagem e etc., sendo esta prestação de serviço concluída quase totalmente no momento da contratação e fechamento do pacote. Dessa forma, ao ser realizado o cancelamento do pacote, a quase totalidade dos serviços prestados pela Litoral Verde já foi concluída. Dessa forma, em hipóteses de cancelamento haverá a cobrança da taxa administrativa pelo serviço prestado, conforme art. 27, § 2º da Lei 11.771/2008.

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

**1.1. Pela Litoral Verde:**

- a)** Oferecimento de crédito ao cliente, 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 efetivamente paga por este no prazo de 60 (sessenta) dias contados da data da confirmação do cancelamento.

**1.2. Pelo Cliente:**

**1.2.1. Cancelamento de pacotes:**

Independente da data de início da viagem haverá a cobrança da taxa de serviço equivalente a 14% (quatorze por cento) do valor do pacote para casos de reembolso;

Independente da data de início da viagem não haverá a cobrança da taxa de serviço equivalente a 14% (quatorze por cento) do valor do pacote para carta de crédito;

Caso sejam aplicadas multas pelos demais prestadores de serviço, de acordo com a política de cancelamento de cada um, as mesmas serão transferidas ao cliente.

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.

Os reembolsos serão realizados com a utilização da mesma modalidade utilizada para opagamento.

Em caso de cancelamentos por motivos de saúde haverá a cobrança da taxa administrativa por parte da Litoral Verde, devendo o cliente encaminhar o respectivo atestado médico com a correta indicação da doença e contendo a declaração médica expressa no sentido de o mesmo está impossibilitado de realizar a viagem, a fim de que seja buscada a redução da multa aplicada pelos demais fornecedores.

### **1.2.3. Confirmação de Cancelamento de Reserva:**

A reserva só será considerada cancelada mediante a confirmação, pela operadora, da solicitação por escrito enviada por e-mail ([relacionamento@litoralverde.com.br](mailto:relacionamento@litoralverde.com.br)).

## **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;

a) Outro acordo com o cliente que preveja inclusive a devolução da importância no prazo de 60 (sessenta) dias contados da data da confirmação 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.

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** - Essa política não se aplica na parte aérea, receptivo, passeios e bilhetes de parques. Em caso de cancelamento ou alteração será aplicada a política vigente de cada companhia/fornecedor.

**5** - Quando a operação resultar em concessão de carta de crédito, a operadora deixa claro que não possui ingerência em negociações entabuladas diretamente entre a agência de viagens e os consumidores finais, de forma que não pode alterar o valor de cartas de crédito com base nessas negociações. Logo, as cartas de crédito emitidas tem sempre por base o valor efetivamente pago por cada cliente, após a exclusão de eventuais multas, taxas e demais abatimentos devidos, ao passo que não podem ser acatados quaisquer pedidos de atribuição de valores diversos aos créditos devidos aos consumidores finais com base em negociações estabelecidas no âmbito exclusivo da agência para com o cliente