



## **CONDIÇÕES GERAIS - Pacotes**

**SOMENTE ASSINE ESTAS CONDIÇÕES APÓS SUA LEITURA COMPLETA, POIS NELA CONSTAM INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA VIAGEM.**

### **1. Condições Gerais**

A Air International Tours formulou seus serviços baseada no Código de Defesa do Consumidor, e na Deliberação Normativa da Embratur nº 00472.0041-5. A Air International Tours, atuando no ramo de turismo como intermediária entre seus clientes e os prestadores de serviços internacionais contratados, declina de toda e qualquer responsabilidade por problemas oriundos de caso fortuito (ex: atraso e cancelamento de voos devido a motivos técnicos, mecânicos ou meteorológicos; ou força maior, como fenômenos da natureza), uma vez que sobre os mesmos não pode exercer nenhum controle.

Os promotores e operadores destas viagens declinam de qualquer responsabilidade por quaisquer perturbações ou prejuízos causados por calamidades públicas, tempestades, guerras, sublevações ou outras convulsões sociais que impeçam a realização da viagem ou forcem a suspendê-la em qualquer ponto do percurso em que se encontre. Toda a despesa proveniente das ditas causas correrá por conta do cliente, ou por conta de empresa seguradora a partir da aquisição (opcional) de um seguro-viagem que cubra essas situações.

A não prestação de um serviço adquirido, por motivos alheios à nossa vontade, apenas dá ao cliente, o direito de reclamar o reembolso referente a esse serviço, se o mesmo for aplicável.

De acordo com o item 4, o cancelamento de serviços em determinados prazos tem multa de 100% do valor pago. É de responsabilidade exclusiva e integral do agente de viagens, informar o cliente sobre todas as condições aqui indicadas e obter sua aceitação sem ressalvas.

### **2. Serviço oferecido/contratado**

A Air International Tours oferece a possibilidade de reservar hotéis pelo seu sistema de reservas on-line ou através de seu departamento de vendas (por e-mail ou fax). Essas reservas são contratadas através de fornecedores internacionais. As reservas feitas pelo sistema on-line são confirmadas automaticamente de forma imediata. Reservas solicitadas por e-mail ou fax dependem de disponibilidade em outros sistemas ou de resposta de nossos fornecedores, podendo demorar até 48h úteis para serem respondidas. Caso não seja possível confirmar o hotel/apartamento solicitado, não haverá ônus para o cliente em caso de cancelamento (ou não aceitação de eventual alternativa). Conforme o item 5 a acomodação reservada estará disponível a partir de 14h ou de acordo com o critério de cada hotel. Caso exista a possibilidade da chegada ao hotel ocorrer após 18h é responsabilidade do mesmo informar a Air International Tours ou ao hotel, de forma a evitar eventual cancelamento da reserva pelo não comparecimento. Essa situação pode ocorrer em momentos em que o hotel esteja com uma lotação esgotada e ainda recebam hóspedes de última hora, e considerem os que ainda não tiverem feito check-in como NO-SHOW – cancelando a reserva e cobrando multa pelo não comparecimento. O descritivo disponível no sistema on-line, ou enviado por algum atendente da Air International Tours, foi preparado pelos fornecedores, baseados em avaliações ou em material divulgado pelo próprio hotel. A Air International Tours não é responsável por esse conteúdo ou qualquer divergência. Na medida em que verificamos e/ou recebemos reclamações sobre determinado hotel, suspendemos a comercialização do mesmo até a devida apuração do fato. Não assumimos a responsabilidade de fiscalizar as condições (legais, de higiene, de segurança, etc) de funcionamento dos hotéis, cabendo essa função aos órgãos determinados pela legislação de cada local (Cidade, Estado ou País).

Não existe garantia para solicitações tais como: apartamentos fumantes (ou não fumantes), conectados, conjugados, andar alto (ou baixo), cama de casal ou camas de solteiro, berço, entre outras. Esses pedidos são enviados aos hotéis, que acatam ou não de acordo com a disponibilidade deles no momento do check-in do passageiro. Por não garantirmos esse tipo de solicitação especial, nem cobrarmos tarifa adicional, não cabe nenhum tipo de reembolso ou dano, caso o hotel não possa atender ao pedido enviado.

### 3. Valores

Todos os valores publicados estão expressos em dólares americanos (ou em outras moedas no sistema on-line), e são sujeitos a alterações sem aviso prévio em virtude de: alterações cambiais (moedas estrangeiras em relação ao dólar americano), realização de feiras e eventos, mudanças em taxas locais e/ou governamentais – as quais poderão ser aceitas ou não pelo cliente, no ato da confirmação da reserva, sem qualquer tipo de ônus. Todos os pagamentos serão recebidos em moeda corrente no país (REAL) ao câmbio do dia do pagamento. Após o pagamento total (em moeda corrente do país – Real) dos serviços adquiridos não haverá cobrança de nenhuma correção cambial. Os valores de diárias podem ou não incluir refeições (café da manhã, meia pensão ou pensão completa), de acordo com o regime alimentício oferecido pelo hotel, e com a tarifa disponível no momento da reserva. Pedimos verificar a opção escolhida com atenção. O café da manhã (quando incluído) pode variar desde uma opção mais simples (Continental) até uma opção mais completa (Buffet). Para detalhes é necessário consultar nossos funcionários. As taxas hoteleiras e locais (governamentais) estão incluídas na maioria das tarifas informadas. As exceções são: hotéis tipo resort (taxas de utilização de serviços de praia e outros), hotéis na Polinésia Francesa, e hotéis em que a legislação local não permita o recolhimento de taxas pelo fornecedor. Não estão incluídas nas diárias despesas de caráter pessoal (telefonemas, frigobar, bebidas, lavanderia, gorjetas, etc). Para a garantia dessas eventuais despesas, o hotel pode solicitar um cartão de crédito como garantia no ato do check-in. Para evitar qualquer cobrança incorreta, é importante solicitar a fatura no check-out. Se forem pagos serviços extras, deve constar na fatura a quitação dos mesmos.

Os valores contratados como diárias através da Air International Tours, são elaborados a partir de contratos anuais estabelecidos com fornecedores locais. Esses valores não têm por base as tarifas comercializadas diretamente pelos hotéis (tarifa balcão) ou através de portais na internet. Não garantimos oferecer a melhor tarifa, por isso não existe reembolso (parcial ou total) caso o passageiro verifique tarifa mais barata ao chegar ao hotel. Dentro dos prazos estabelecidos no item 5 ou informados na reserva, o passageiro pode cancelar sem custos, caso encontre o hotel disponível por tarifa mais baixa. Para obter a tarifa oferecida diretamente pelo hotel, o contato deverá ser feito diretamente com o mesmo. Os valores **incluem**: passagem aérea em classe econômica promocional, de acordo com a companhia aérea mencionada, refeições conforme mencionadas nos roteiros, acomodação nos hotéis previstos ou similares em quartos com banheiro privativo, serviços mencionados como incluídos nos roteiros, e discriminados abaixo. Os valores **não incluem**: gorjetas para motoristas e guias, taxas aeroportuárias no Brasil e no Exterior, refeições e serviços não mencionadas como incluídas nos roteiros, excesso de bagagem, despesas com documentação (passaporte, vacinas e vistos), opcionais, lavanderia, telefonemas e todo extra de caráter pessoal.

### 4. Reservas e Pagamentos

Todas as reservas deverão ser feitas por escrito, através de fax ou e-mail, e com depósito (se solicitado), reembolsáveis em caso de cancelamento de acordo com o item 5. A reserva será cancelada automaticamente no prazo informado, caso o pagamento não seja recebido integralmente pela Air International Tours. Caso o pagamento seja feito através de depósito bancário, só pode ser considerado se for informado à Air International Tours e esteja disponível (não bloqueado ou sujeito a conferência). Caso seja necessária mudança no prazo informado, é preciso contatar um de nossos colaboradores e verificar a possibilidade de extensão do prazo inicial. Essa modificação só poderá ser feita se não houver risco de multa em caso de cancelamento ou se o prazo da companhia aérea permitir. A garantia da tarifa aérea só existe com a emissão do bilhete.

### 5. Taxas/Multas de Alteração/Cancelamento

Caso o cliente necessite de uma resposta urgente, deverá ser paga uma taxa de USD 20,00, cobrada com o intuito de reembolsar despesas adicionais de telecomunicações. Sendo esta taxa cobrada independente da reserva ser confirmada ou não. Após o início dos serviços, o reembolso pela não utilização dos mesmos que o cliente dispense ou se veja forçado a dispensar (seja por qualquer razão), pela sua desistência parcial ou total dos serviços programados, estará sujeito às condições específicas dos serviços adquiridos. Alterações durante a utilização da reserva devem ser comunicadas tanto para a Air International Tours quanto ao hotel/fornecedor local (detalhes no voucher), ficando também sujeitas à disponibilidade e eventuais multas. **Ao comunicar a alteração ao hotel, deve ser solicitado documento (constando nome e função da pessoa que assinou o mesmo) atestando a alteração ocorrida, e eventual crédito por não utilização de serviços contratados.** Caso o passageiro não obtenha esse documento, a averiguação de eventual crédito ficará comprometida e demorada. Todos os cancelamentos deverão ser solicitados por escrito e estão sujeitos a penalidades conforme detalhes abaixo:

**Parte terrestre:** Sem ônus até 15 dias antes do início dos serviços, e: Multa de 20% a 100% do valor equivalente a parte terrestre (dependendo das multas aplicadas pelos fornecedores terrestres, e informadas na confirmação da reserva) – para cancelamentos com menos de 14 dias.

Os prazos e percentuais de multas podem ser modificados em função da ocorrência de feiras/eventos, ou condição estipulada pelo(s) fornecedor (es) terrestre(s) envolvido(s). **Parte aérea:** Uma vez emitido(s) o(s) bilhete(s) aéreo(s), qualquer cancelamento será feito através de processo de reembolso, sujeito a multas e prazos estipulados pelas companhias aéreas. Alterações de datas, rotas, nomes só podem ser feitas se previstas nas regras tarifárias específicas, estando sujeitas a multa. Favor consultar detalhes. A maioria das tarifas promocionais não é reembolsável em caso de utilização parcial. Os prazos e percentuais de multas podem ser modificados em função da ocorrência de feiras/eventos, ou condição estipulada pelo(s) fornecedor(es) terrestre(s) envolvido(s). A solicitação de reembolso deve ser encaminhada por escrito para a Air International Tours. O reembolso será pago a partir do crédito confirmado pelos serviços não utilizados, e será feito em moeda corrente do Brasil, ao câmbio do dia do pagamento. Segundo o Código de Defesa do Consumidor, o prazo legal para resposta a solicitações desse caráter é de 30 dias. No entanto se for obtido e enviado documento conforme informado acima, o processo é respondido em até 10 dias.

## **6. Acomodação/ocupação dos quartos**

Segundo praxe internacional de hotelaria, a ocupação dos quartos dá-se **a partir** das 14h, e sua liberação **até** às 12h. Na maioria dos hotéis utilizados nestes programas, os passageiros são acomodados em duas camas de solteiro ou em uma de casal. A terceira pessoa será acomodada em cama de armário, ou sofá-cama, podendo comprometer o conforto e o espaço do quarto. Assim a escolha e a divisão das acomodações são de inteira responsabilidade dos passageiros. Os quartos de solteiro são geralmente menores do que os demais. A acomodação de menores de 12 anos (acompanhado de dois adultos no mesmo quarto) poderá ser em cama extra ou na mesma cama dos pais. Favor verificar opções e eventuais diferenças de tarifas.

## **7. Refeições**

As constantes nos programas sejam nos restaurantes ou nos hotéis, são servidas em conjunto, em horário fixo, conforme o menu fornecido aos participantes. Não incluem bebidas ou solicitações especiais. No caso de necessidade de dieta especial, favor informar com antecedência para verificarmos a possibilidade de oferecer o serviço. Em alguns hotéis da Europa o café incluído na diária é tipo Continental, e o hotel pode cobrar um suplemento para uma opção mais completa (opcional). Alguns hotéis nos Estados Unidos oferecem café da manhã em caráter de cortesia (valor do café não é incluído na diária paga no Brasil). Por esse motivo podem restringir a oferta a apenas 2 pessoas por apartamento, ou suspender a promoção sem aviso prévio.

## **8. Documentação e bagagem**

Após o recebimento do pagamento no prazo estipulado, a Air International Tours irá fornecer um voucher com todas as informações necessárias para utilização da reserva de hotel. É importante a conferência minuciosa dos dados da reserva (Hotel, Cidade, datas, apto, nomes, etc), a fim de evitar qualquer transtorno durante a viagem. Nesse voucher é informado o contato do fornecedor responsável pela reserva. Em caso de necessidade ou dificuldade durante a viagem, esse contato é quem pode prestar o primeiro auxílio ao passageiro. É importante comunicar a esse contato qualquer ocorrência durante a viagem, para que possam ser tomadas as providências necessárias de forma imediata. **Se esse contato não for feito, o cliente estará retirando da Air International Tours a possibilidade de solucionar qualquer dificuldade encontrada.** A responsabilidade pela validade do passaporte, obtenção dos vistos, vacinas bem como os pagamentos das taxas envolvidas são de inteira responsabilidade dos passageiros. Caso a reserva esteja confirmada e paga, e houver necessidade de alteração ou cancelamento por motivos de documentação, as multas informadas no item 5 serão aplicadas. Não é permitido embarque internacional com documento de identidade expedido por órgão de categoria (OAB, CREA, etc.). Menores não podem embarcar com Certidão de Nascimento, necessitam Carteira de Identidade Civil (para países da América do Sul com acordo). Se desacompanhados devem seguir as normas estabelecidas pelo Juizado de Menores. A obtenção do visto não garante a entrada no país de destino, pois em todos os lugares do mundo apenas as autoridades locais de imigração são as que autorizam ou não o ingresso de um passageiro ao país. No caso de ter sua entrada negada pelas autoridades de imigração, não haverá reembolso pela não utilização dos serviços previamente contratados. No caso da obtenção do visto depender de algum comprovante de viagem obtido de nossos fornecedores locais (Rússia, etc.) o prazo para envio da documentação é estipulado pelos fornecedores/órgãos estrangeiros, estando sujeito aos feriados locais. As reservas só devem ser pagas se o passageiro concordar com os prazos informados para obtenção desses documentos. Bagagem: as malas e demais itens pessoais do passageiro durante a viagem, não são objetos desse contrato, estando sob conta e risco dos passageiros e/ou transportadores utilizados.

