



Condições Gerais Tumlare:

HOSPEDAGEM

O hotel poderá oferecer diferentes acomodações: o apartamento duplo poderá ter duas camas separadas ou não; o apartamento triplo ou quádruplo poderá ter duas camas de casal ou 02 (duas) camas de solteiro e 02 (duas) camas articuladas ou ainda um sofá-cama. A entrada (check in) geralmente é autorizada a partir das 15 (quinze) horas. Devido à política de alguns setores de reservas de hotéis, os nomes indicados na reserva somente são enviados para o estabelecimento hoteleiro na semana de seu check in. Por isso é possível que o quarto esteja reservado, porém o nome ainda não esteja inserido no inventário do hotel. Em caso de problemas com o fornecedor local (over booking) a Tumlare Brasil reserva-se a alterar as opções de hospedagem divulgadas nas páginas do programa, para hotéis similares em categoria e localização.

PAGAMENTOS

Os preços poderão ser modificados sem necessidade de aviso, até que a reserva esteja paga e confirmada.

TAXAS, IMPOSTOS E SUPLEMENTOS

Alguns hotéis, resorts e companhias aéreas cobram taxas de serviço, impostos ou suplementos que NÃO estão inclusos no preço informado pela Tumlare Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda. e deverão ser pagos pelos passageiros diretamente ao hotel ou estabelecimento parceiro. A cobrança pode variar ou inexistir de acordo com a legislação vigente na região visitada.

CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO DE RESERVA POR PARTE DO FORNECEDOR

Em casos de ameaça confirmada de ocorrência de fenômenos da natureza, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços de viagem e que, eventualmente não permitam ao hóspede a continuidade de sua viagem, não são passíveis de reembolso pelos fornecedores de serviços, não cabendo à Tumlare Brasil qualquer ônus, penalidades ou indenizações.

CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO DE RESERVA POR PARTE DO CLIENTE

PARTE TERRESTRE: Os cancelamentos por parte dos passageiros serão isentos de penalidades desde que efetivados até 45 dias úteis antes do embarque, deduzindo os gastos de cancelamento de acordo com o fornecedor local. Entre 44 dias e 30 dias úteis do embarque será retido 50% do valor da excursão. Entre 29 e 15 úteis serão retidos 80 % do valor da excursão. Com menos de 14 dias úteis da data do embarque não haverá reembolso, independente de apresentação de atestado médico ou similares. **PARTE AÉREA:** Política de cancelamento de acordo com as regras de tarifa da companhia aérea.

CANCELAMENTO PARCIAL

Não é permitido o cancelamento parcial de serviços.

ANTECEDÊNCIA PARA ALTERAÇÃO

A antecedência mínima para solicitação de alteração de nomes em sua reserva é de 15 (quinze) dias úteis, antes do início do tour. Quando a compra for realizada com menos de 15 (quinze) dias de antecedência para o embarque, não será permitido qualquer tipo de alteração em seu pedido.

INCLUSÃO DE PASSAGEIROS

Para o novo hóspede a ser incluso na viagem serão cobradas as tarifas vigentes no momento da solicitação. Estas tarifas, bem como a confirmação da inclusão, estarão sujeitas à disponibilidade de lugares sem prévio aviso.

NO-SHOW – NÃO COMPARECIMENTO

Nos casos de não apresentação para início do tour, devido à documentação incompleta e/ou incorreta, abandono da viagem ou desistência por qualquer razão não haverá nenhum reembolso ou compensação.

RESPONSABILIDADE TUMLARE BRASIL

A Tumlare Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda. sediada na Rua São Luis, 112 - 2º andar - CEP 01046-000 na cidade de São Paulo-SP - Brasil, CNPJ 0730878000176, declara sua integral responsabilidade pela comercialização dos serviços descritos. Esta responsabilidade é regida, pelo Decreto nº. 84.934/80, pela Resolução Normativa CNTur n. 04/83 e pela Deliberação Normativa EMBRATUR nº. 161/85, à disposição dos clientes. Ela abrange a prestação de todas as informações sobre os serviços, o encaminhamento de solicitações, confirmações e pagamentos de reservas, estes desde que efetivamente recebidos, e os reembolsos cabíveis. A responsabilidade por eventuais fatos ou vícios que derivem da execução de cada um dos serviços comercializados é do respectivo fornecedor, cuja atividade é regida por normas legais e regulamentares próprias.

A TUMLARE BRASIL AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO NÃO É RESPONSÁVEL POR:

Despesas decorrentes de atrasos de chegada e/ou saída, redução e/ou prolongamento de estada nem quaisquer prejuízos materiais, pessoais ou morais que eventualmente os passageiros venham a sofrer por motivos de força maior como greves, apagões aéreos, fechamento de aeroportos, atrasos de vôos, meteorologia ou outros alheios à atuação da organizadora, nem por extravio, danos ou furtos de bagagem, acidentes, doenças ou falecimento, sendo recomendável a compra de um cartão de assistência viagem. A passagem aérea é de responsabilidade da companhia aérea, conforme as condições por esta estabelecida e determinada, o cumprimento de data e horário dos vôos, assim como o transporte de bagagem. As companhias aéreas não podem ser responsabilizadas por quaisquer acidentes ocorridos com os passageiros durante o tempo em que os mesmos não se encontrarem sob sua custódia. O bilhete de passagem constitui o único compromisso entre a companhia aérea e o passageiro.

DOCUMENTOS A SEREM ENTREGUES PELA TUMLARE BRASIL AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO

A Tumlare Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda. providenciará em até 5 (cinco) dias úteis, antes da data de saída da viagem a emissão da documentação de viagem (vouchers). A documentação de viagem será entregue via e-mail. Em casos de reserva de último momento, a Tumlare Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda. se reserva o

direito de não entregar a documentação de viagem via e-mail caso todos os campos do formulário de reservas não estejam devidamente preenchidos.

RECLAMAÇÕES

Em caso de deficiência no serviço prestado (acomodação, transporte aéreo, traslados, serviços de guias e outros) a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador do serviço "in loco", com o devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada à Tumlare Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda. Em caso de reclamações quanto à prestação dos serviços, o cliente as encaminhará preferencialmente por e-mail ao sao@tumlare.com sempre no prazo de até 30 (trinta) dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, Inciso I, parágrafo 1o. do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada. Ao participar de quaisquer programas de viagem da Tumlare Brasil Agência de Viagens e Turismo Ltda., o passageiro, declara conhecer as Condições Específicas relativas ao programa adquirido, pelo que aderem contratualmente e assumem total responsabilidade sobre todas as informações acima mencionadas.

CONCORDÂNCIA

O cliente declara estar ciente e plenamente de acordo com as condições gerais e específicas dos serviços que está solicitando, não tendo dúvida, reserva ou ressalva a este respeito.