

**CONDIÇÕES GERAIS****FAVOR LER COM ATENÇÃO ESTAS CONDIÇÕES****POIS NELAS CONSTAM INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE SUA VIAGEM****1. RESPONSABILIDADE**

A Bon Voyage Operadora, registrada na Embratur nº 07921-00-41-5, atua exclusivamente como intermediária entre os fornecedores contratados e os passageiros, baseada no Código de Defesa do Consumidor e na Deliberação Normativa da Embratur nº 00472.0041-5. Assim, a Bon Voyage Operadora não se responsabiliza por problemas oriundos de caso fortuito, força maior, atos de guerra, eventos da natureza, atrasos ou cancelamento de vôos, ou qualquer dano, moral ou material, sofrido pelo passageiro e/ou suas bagagens, nem por qualquer falha, total ou parcial, na prestação dos serviços, uma vez que sobre os mesmos não pode exercer nenhum controle. Os operadores destas viagens não se responsabilizam 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 da 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- Valores

Todos os valores publicados estão expressos em dólares americanos ou euros, são indicativos e sujeitos a alterações sem aviso prévio em virtude de: alterações cambiais, 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 ao câmbio do dia do pagamento. Após o pagamento total (em moeda corrente do país – Reais) dos serviços adquiridos não haverá cobrança de nenhuma correção cambial. Os valores de diárias podem ou não incluir café da manhã que pode variar desde uma opção mais simples (Continental) até uma opção mais completa (Buffet). Pedimos verificar a opção escolhida com atenção. Não estão inclusas em nossas tarifas as gorjetas, taxas aeroportuárias no Brasil e no Exterior, refeições não mencionadas como incluídas nos roteiros, excesso de bagagem, despesas com documentação (passaporte e vistos), opcionais, lavanderia, telefonemas e toda despesa extra de caráter pessoal. 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.

3. Reservas e Pagamentos

Todas as reservas deverão ser feitas por escrito, através de fax ou e-mail , e com depósito bancário , se solicitado, reembolsáveis em caso de cancelamento de acordo com o item 4. A reserva será cancelada automaticamente no prazo informado , caso o pagamento não seja recebido integralmente pela Bon Voyage Operadora. Caso o pagamento seja feito através de depósito bancário , só pode ser considerado se for informado a Bon Voyage Operadora e esteja disponível e não bloqueado ou sujeito a conferência. Todos os serviços e prestações deverão ser pagos antes da partida do passageiro, no prazo estipulado pela operadora. A garantia da tarifa aérea só existe com a emissão do bilhete, segundo as condições estabelecidas pelas próprias companhias aéreas

4. Taxas/Multas de Alteração/Cancelamento

Caso o cliente necessite de uma resposta urgente, deverá ser paga uma taxa de USD 20,00, cobrada para cobrir despesas adicionais de telecomunicações. Sendo esta taxa cobrada independente da reserva ser confirmada ou não. Nenhum reembolso será feito na hipótese do passageiro não utilizar qualquer serviço conforme estabelecido ou ser impedido de viajar por falta de documentos, vistos, vacinas, ou por estarem com validade expirada ou ter o retorno antecipado por imposição das autoridades locais.

Todos os cancelamentos deverão ser solicitados por escrito e estão sujeitos a penalidades de acordo com a deliberação normativa da Embratur 161/85, conforme detalhes abaixo:

Até 30 dias antes da saída 10% do valor total do circuito

De 29 a 15 dias: 20% do valor total do circuito

De 14 a 05 dias: 50% do valor total do circuito

Menos de 05 dias: 100% do valor total do circuito.

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).

Alterações de datas, rotas, nomes só podem ser feitas se previstas nas regras tarifárias específicas, estando sujeitas a multa.

A solicitação de reembolso deve ser encaminhada por escrito para a Bon Voyage Operadora . 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.

5. Reembolso:

Todas as solicitações de reembolso deverão ser enviadas por fax ou e-mail, relatando o ocorrido, informando o motivo e juntando os comprovantes de cancelamento. Em caso de no show, o passageiro não terá direito a nenhum reembolso. A Bon Voyage Operadora assume o compromisso de encaminhar o pedido de reembolso junto aos fornecedores desde que obedeçam os prazos estabelecidos no item nº4 e a repassar qualquer valor recebido daqueles fornecedores deduzindo a multa de cancelamento, bem como a comissão eventualmente paga a terceiros pela intermediação dos serviços. Os eventuais reembolsos serão efetuados em reais dentro de um período mínimo de 30 dias após a data da solicitação.

Após o início dos serviços, não será efetuado reembolso pela não utilização dos serviços que o cliente dispense ou se veja forçado a dispensar, seja por qualquer razão, o pela sua desistência parcial ou total dos serviços programados.

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.

A maioria das tarifas promocionais não é reembolsável em caso de utilização parcial.

6. Acomodação/ocupação dos quartos/ check-in e check-out

Segundo praxe internacional de hotelaria, a ocupação dos quartos é permitida a partir das 14h, e sua liberação até às 12h. 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) será em cama extra. Early check-in ou late check-out terá de ser solicitado e será cobrado de acordo com a política de cada hotel.

Para passageiro que pretende chegar após 18h00, é obrigatório informar, no ato da reserva o horário de chegada para evitar o cancelamento da mesma.

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.

8. Traslado

- O serviço será confirmado de acordo com os dados fornecidos por escrito pelo cliente.

A Bon Voyage Operadora não será responsável pelas consequências resultantes de uma informação incorreta no momento da realização da reserva.

- A Bon Voyage Operadora não será responsável pelos gastos produzidos por atrasos ou cancelamentos de vôos ou outros serviços de transporte que possam provocar a perda do serviço de terra acordado.

- Nosso fornecedor local tentará adaptar novos horários de pick up, em caso de atrasos de meio de transporte, sempre sujeitos a uma nova disponibilidade e, com a aprovação prévia pelo cliente dos gastos originados pela não apresentação à hora acordada na reserva. Para isso é imprescindível que o cliente tenha informado acerca do atraso com suficiente antecipação através do telefone de emergência informado no voucher, caso contrário será considerado No Show.

-Em caso de não localizar o motorista, favor telefonar para o número de emergência que aparece no voucher.

-Nos transfers privativos com saída do aeroporto, porto ou estação, o tempo máximo de espera será de 30 minutos a partir da hora acordada.

-Nos transfers regulares, o cliente deverá adaptar-se às rotas e os horários estabelecidos pelo transferista

-O cliente é responsável pelo pedido e correta utilização de suportes adaptáveis para bebês, crianças, cadeiras de rodas e outros. Este serviço terá de lhe ser especificamente confirmado por escrito.

-Para serviços privativos o ponto de encontro será a recepção do hotel

9. Documentação e bagagem

Após o recebimento do pagamento no prazo estipulado, a Bon Voyage Operadora irá fornecer um voucher com todas as informações necessárias para a utilização da reserva do 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 dar o 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 Bon Voyage Operadora a possibilidade de solucionar qualquer dificuldade encontrada. A responsabilidade pela validade do passaporte, validade da carteira de habilitação, obtenção dos vistos, bem como os pagamentos das taxas envolvidas são de inteira responsabilidade dos passageiros e da agência de viagem vendedora. Não é permitido embarque internacional com documentação de identidade expedido por órgão de categoria (OAB, CREA, etc.).

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 no 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 de visto depender de algum comprovante de viagem obtido de nossos fornecedores locais, o prazo para o envio da documentação é estipulado pelos fornecedores/ órgãos estrangeiros, estando sujeitos a feriados locais. As reservas só devem ser pagas se o passageiro concordar com os prazos informados para a 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. A Bon Voyage não se responsabiliza pela perda, roubo, extravio ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados. Na ocorrência de qualquer problema o passageiro deve apresentar as reclamações no ato, diretamente a empresa transportadora. Aconselhamos a utilização de cartão de assistência que auxilie nessas situações.

Existem limites (franquias) de bagagem estabelecidas pelas transportadoras (aéreas, terrestres, marítimas e ferroviárias). Muitas vezes há limites diferentes, de acordo com o meio de transporte utilizado. Favor consultar em caso de dúvidas a franquias estabelecidas para cada serviço.

Menores de idade viajando

Menores não podem embarcar com Certidão de Nascimento , necessitam Carteira de Identidade Civil (para países da América do Sul com acordo) ou passaporte. Se desacompanhados (por ambos ou apenas um dos pais) devem seguir as normas específicas estabelecidas pelo Juizado de Menores. Não cabendo a Bon Voyage Operadora a responsabilidade por qualquer documentação ou pela ausência de documento que impeça o embarque ou utilização de qualquer dos serviços contratados.

10. Reclamações

Eventuais reclamações serão aceitas por escrito até 30 (trinta) dias após a chegada da viagem (conforme Código de Defesa do Consumidor).

Sugerimos a utilização de cartão internacional de assistência, conforme exigido pelas leis vigentes nos países de destino.

As partes contratantes elegem o for do município do Rio de Janeiro (RJ) para dirimir toda e qualquer pendência decorrente desse contrato, renunciando a qualquer outro, por mais privilegiado que possa ser.

Declaro estar de acordo com as condições gerais descritas acima.

Data prevista para o início da viagem: / /

Passageiro(s):

Programa:

Valor do pacote:

Assinatura:

Local e data: _____

Testemunhas:

