



## **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 vôos 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 (de acordo com o critério de cada hotel). Caso exista a possibilidade de a 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/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 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 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, bebidas, 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 funcionários 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.

#### 4.1. Pagamentos com cartão de crédito no Portal da AIT Operadora

Nosso portal oferece ao agente de viagens a oportunidade de efetuar o pagamento integral ou parcial com o cartão de crédito do passageiro. No caso de utilizar esse procedimento, o agente de viagens declara estar ciente que:

- é responsável por informar/entregar nossas Condições Gerais, e colher a assinatura dos passageiros em via a ser arquivada pelo mesmo, ou enviada para a AIT Operadora
- é responsável pela informação dos valores a serem debitados do cartão de crédito informado. Sugerimos que utilizem o documento de autorização de débito, peçam a assinatura do cliente e arquivem o mesmo ou enviem para a AIT Operadora
- a AIT Operadora não recebe no processo eletrônico os dados do cartão utilizado, devido a processos de segurança da operação. Portanto em caso de necessidade de averiguar informações, ou pedido de cancelamento, esses dados poderão ser solicitados.
- uma vez realizada a operação eletrônica, a mesma não é passível de cancelamento on-line. Caso solicitada para a AIT Operadora, iremos proceder com o pedido junto a

administradora do cartão. O tempo para estorno ou reembolso do pagamento vai depender de fatores como data de realização do pagamento, no caso de parcelamento se já houve pagamento de alguma fatura, etc.

- o pagamento utilizando cartões corporativos fica sujeito às condições negociadas com o banco emissor do cartão. Pedimos que o cliente verifique com o banco antes de efetuar o pagamento.

## 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% do valor equivalente a parte terrestre – para cancelamentos entre 14 e 6 dias antes do início dos serviços;

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 5 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 é 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.



Assinatura do agente de viagens: