

CONDIÇÕES GERAIS DE COMPRAS

1. Introdução

Esta iniciativa atende aos princípios do Código de Defesa do Consumidor, sem prejuízo do previsto na Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85 e demais dispositivos legais que regulam as relações dos prestadores de serviços turísticos e os usuários de seus serviços.

Características Básicas:

A – Os programas de viagens ao Rio Quente Resorts compreendem a parte aérea e/ou terrestre, traslados aeroporto/Rio Quente Resorts/aeroporto, regime de meia pensão (almoço e café da manhã). O horário de apresentação e embarque será confirmado em até 24h antes do dia do voo ou saída do rodoviário.

B – A compra somente de hospedagem nos hotéis do Rio Quente Resorts compreendem as diárias com meia pensão (almoço e café da manhã), nas quais não está incluso o transporte terrestre ou aéreo.

2. Condições Básicas de Hospedagem

2.1 Hotel Pousada:

Garden: acomoda até 03 (três) pessoas.

Standard: acomoda até 02 (duas) pessoas.

Família: acomoda até 06 (seis) pessoas.

Diamante: acomoda até 06 (seis) pessoas.

2.2 Hotel Turismo:

Standard: acomoda até 03 (três) pessoas.

Suíte Luxo: acomoda até 04 (quatro) pessoas.

2.3 Bangalô Village:

Apartamentos: acomoda até 03 (três) pessoas.

Chalés: acomoda até 06 (seis) pessoas.

Bangalôs: acomoda até 04 (quatro) pessoas.

2.4 Hotel Suíte & Flat I, III e Giardino Suítes:

Suíte Família: acomoda até 05 (cinco) pessoas.

Suíte Superior: acomoda até 07 (sete) pessoas.

Os hotéis Bangalô Village, Suíte & Flat I, III e Giardino Suítes, se localizam na parte externa do Resort, sendo o transporte até os parques aquáticos realizados em ônibus, disponibilizado pelo resort.

OBS. A configuração dos apartamentos é dupla. Os leitos adicionais são com bi-cama e sofá bi-cama.

Em todos os Hotéis é proibida a entrada com alimentos e bebidas adquiridos fora do complexo.

Caso sejam identificados produtos (alimentos e bebidas) não pertencentes ao hotel, será cobrado o valor de 01 diária de hospedagem, a título de multa pelo desrespeito a esta norma.

2.5 Início e Vencimento da Hospedagem:

Check-in (registro da entrada): liberado a partir das 12:00h.

Check-out (registro da saída): deverá ser até às 10:00h, independente do horário de entrada. Mediante disponibilidade e liberação da recepção do hotel, o hóspede poderá

permanecer no apartamento após as 10:00h, sendo cobrado uma taxa de 50% do valor de uma diária de balcão. Ressalta: a não liberação do apartamento sem a prévia autorização do hotel, implicará em multa no valor de 2 (duas) diárias de balcão.

Conforme Lei Municipal nº 405, de 16 de junho de 2005, será incluído automaticamente na fatura do Check-out, os seguintes valores referentes à Taxa de Turismo:

- Hotéis Bangalô Village, Pousada, Turismo, RQSF I e Giardino Suítes: taxa de R\$ 2,00 por apto/dia;

- Hotel RQSF III: taxa de R\$ 1,00 por apto/dia.

O Hot Park é fechado toda quinta-feira para manutenção.

2.6 Cancelamento de Reservas do Hotel:

Aplica-se aos casos de cancelamento de reservas do Hotel as mesmas condições estabelecidas no item 6 e 7 deste instrumento (cancelamento dos programas), inclusive quanto às multas na proporção da antecedência em que ocorrer o cancelamento.

3. Regime de Pensão:

Hotéis Pousada, Turismo, Rio Quente Suíte & Flat I e III, Giardino Suítes e Bangalô Village: meia pensão (almoço e café da manhã). Bebidas inclusas nas refeições: (chopp, refrigerante, água mineral e suco natural).

As refeições de crianças de 0 a 4 anos serão liberadas se houver um adulto pagante.

4. Transporte Aéreo ou Rodoviário

Os horários de voos, rotas, conexões, escalas, aeroportos e entrada e a saída do hotel podem ser alterados em decorrência de imprevistos quanto ao transporte aéreo e rodoviário. Assim, todas as informações da parte aérea e rodoviária oferecidas pela Valetur estão baseadas em informações prestadas pelas transportadoras ou em ajuste entre elas convencionadas. Quando não for possível o pouso da aeronave no aeroporto de destino e origem, por fechamento ou impedimento, a aeronave pousará em outro, ocorrendo o traslado por transporte rodoviário, de responsabilidade da Cia Aérea. A apresentação dos passageiros para embarque, no balcão da Cia Aérea no aeroporto, deve ocorrer com antecedência suficiente para trâmites necessários, 2h antes do horário de saída do voo.

A pontualidade dos horários de voo está sujeita a problemas de ordem técnica e meteorológica sobre os quais as agências de turismo não possuem qualquer meio de previsão ou de controle, sendo de inteira responsabilidade dos órgãos competentes. A segurança dos passageiros e de suas bagagens, após o embarque e despacho, é de responsabilidade da Cia Aérea até o final, quando da entrega da bagagem.

Os programas de viagens com transporte rodoviário seguirão as mesmas regras quanto à responsabilidade da transportadora, exceto

no que tange ao local de embarque, que será previamente avisado aos passageiros.

O passageiro deverá confirmar o horário de saída de seu fretamento aéreo em até 24h antes do dia do embarque.

Todas as condições acima devem ser transmitidas pela agência de turismo aos interessados, com clareza e precisão.

5. Traslado

O passageiro somente terá direito ao traslado nas viagens aéreas, compreendendo o trajeto: aeroporto/Rio Quente Resorts/aeroporto.

6. Responsabilidade da Operadora

A agência garantirá a adoção de providências adequadas ao cumprimento de seus programas, sendo responsável por sua organização, oferta, divulgação, contratação e execução.

O hotel se reserva no direito de: 1) interditar, para manutenção preventiva ou regular, os seus equipamentos de lazer (brinquedos, piscinas, toboáguas, lazeres opcionais); 2) isolar alguma área do resort para realização de eventos.

7. Cancelamento dos Programas

O cancelamento dos programas somente será possível nas seguintes hipóteses

7.1 Por parte da Agência / Rio Quente Resorts:

- a) Exclusivamente nos casos de efetiva ameaça de ocorrência de fenômenos naturais com possíveis riscos aos participantes, situação de calamidade pública, perturbação da ordem, acidentes ou greves prejudiciais aos serviços de viagem, podendo a Operadora cancelar a viagem, antes do seu início, ou em qualquer fase ou etapa, devendo em qualquer dos casos, restituir os valores efetivamente pagos correspondentes aos serviços não utilizados, sem acréscimo de multa, juros ou qualquer outro encargo;
- b) O Passageiro que causar perturbação ou cuja presença possa oferecer risco à saúde, à integridade física ou moral, de quem quer que seja, será desligado da viagem, sem direito a qualquer tipo de reembolso. Os desligamentos poderão ser feitos pelos guias turísticos, bem como por autoridades competentes;
- c) Quando a execução dos serviços adquiridos depender de um número mínimo de participantes (aéreo ou rodoviário) e, não sendo esse número atingido, reserva-se a Operadora o direito de cancelar a viagem, comunicando o Passageiro com antecedência mínima de 72h. Ocorrendo o cancelamento, ficará à escolha do Passageiro a outra viagem nessa mesma ocasião ou programação em outra data. Não optando por nenhuma das possibilidades, será devolvido pela Operadora, o valor pago, integralmente.

7.2 Por solicitação do passageiro. Ocorrendo o cancelamento por solicitações do passageiro, fica estabelecido, desde já que:

- O passageiro deverá providenciar, em tempo hábil, sua substituição por outro participante, nas mesmas condições contratadas;
- Acertar com a agência/Rio Quente Resorts sua participação em outro programa, sendo que a nova data deverá ser confirmada no prazo de até 180 dias, sob pena de perecimento do direito;
- Não sendo possível a aplicação das hipóteses acima mencionadas, serão cobradas as seguintes porcentagens sobre o valor pago, a título de multa pelas despesas resultantes:

10% se o cancelamento ocorrer 31 dias ou mais antes da data de embarque/check-in.
20% se o cancelamento ocorrer entre 30 a 21 dias antes da data de embarque/check-in.
30% se o cancelamento ocorrer entre 20 a 11 dias antes da data de embarque/check-in.
50% se o cancelamento ocorrer entre 10 a 01 dia antes da data de embarque/check-in.
100% se ocorrer no show (não comparecimento para utilização da hospedagem).

8. Manutenção do Preço

Os valores ora negociados não sofrerão quaisquer alterações para mais ou para menos em decorrência de variação na tabela de preços, promoções ou qualquer outro fator que acarrete diminuição ou aumento dos produtos negociados.

As tarifas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio, salvo as reservas confirmadas e pagas.

9. Reembolso a Clientes

Os reembolsos a clientes podem ser originados de:

- Cancelamento da Reserva;
- Substituição de Ticketour, gerando pagamento a maior;
- Reembolsos eventuais, conforme previstos e especificados abaixo.

10. Substituição de Reserva

Em caso de alterações de reserva para hospedagem individual, como: mudança de data e hotel, tipo de acomodação, quantidade de pessoas, quantidade de diárias, será necessário a substituição da Reserva já emitida. Se a nova Reserva alterada for de menor valor que a primeira, o cliente receberá o crédito deduzido de 5% de taxa administrativa + comissão da agência (se houver) sobre o valor da diferença, para serem gastos no Resort, (caso o valor do crédito não seja todo gasto, não haverá reembolso). Quando a alteração resultar em Reserva de maior valor, ficará o cliente obrigado a pagar a diferença.

11. Reembolso por saída antecipada

O reembolso será concedido somente por motivo de óbito na família (parentesco até 3º grau) ou doença do próprio cliente, devendo ser apresentado os documentos comprobatórios. Ele será feito através de carta de crédito de diárias, de acordo com os critérios do pacote adquirido.

12. Informações Gerais

O Resort dispõe de uma equipe médica 24h de plantão para emergências.

13. Obrigações do Passageiro

As solicitações dos serviços implicam no pleno conhecimento e aceitação integral das Condições Gerais estabelecidas pelo

presente instrumento, afastando qualquer possibilidade de alegação de desconhecimento das mesmas, bem como, de indução a erro.

- Aceitar no caso de cancelamento, a cobrança das despesas resultantes;
- Apresentar-se para início do programa na data, horário e local estabelecidos, sob o risco de perda do valor;
- Liquidar as despesas efetuadas no resort no ato do check-out, as quais os valores não estão inclusos expressamente no preço do programa.

14. É obrigatória, a apresentação dos seguintes documentos originais no dia do embarque e check-in no hotel

- Crianças (de 0 a 12 anos) acompanhadas dos pais: RG ou Certidão de Nascimento original;
- Crianças (de 0 a 12 anos) quando desacompanhadas dos pais: RG ou Certidão de Nascimento original + Autorização do Juizado da Infância e Adolescência, do local de residência dos pais ou responsáveis pela(s) criança(s).
- Adulto (acima de 12 anos): RG ou Carteira de Identidade Profissional ou CTPS ou Carteira de Motorista atual com foto original; Passaporte.

15. Inadimplência do Passageiro ou Hóspede

A não liquidação pontual de qualquer pagamento, independentemente do motivo, ensejará a cobrança de juros moratórios de 0,12% a.d e 1% a.m, correção monetária, despesas com cobranças, bem como honorários advocatícios e custas judiciais, quando a cobrança for em juízo.

A emissão do presente documento se faz com a ciência e integral concordância por parte do cliente, das condições aqui explicitadas pela Companhia Thermas do Rio Quente.

Reserva Nº: _____ Período da viagem: ____/____/____ a ____/____/____

Produto: () Excursão aérea () Excursão Rodoviária () Hospedagem

Hotel: _____ Regime de alimentação incluso: _____

Quantidade de Adultos _____ Crianças (de 2 a 12 anos) _____ Crianças de Colo (0 a 2 anos) _____

Nome dos Passageiros					
Nome	RG	Data Nasc.	Nome	RG	Data Nasc.

Nome do Pagante (Titular da Reserva): _____

CPF _____ RG _____ Tel (____) _____

Endereço: _____ Nº. _____ Cep _____

Cidade _____ Estado _____ E-mail: _____

Nome da Agência Vendedora _____

Local: _____ Data: _____

De Acordo: _____