

Condições Gerais ICC Operadora

1.0 RESPONSABILIDADES

1.1 – DA ICC OPERADORA

ICC Operadora Turística Ltda., sediada à Av. São Luis, 703 – 7º andar – CEP 01046-000 – São Paulo – SP, CNPJ 00.394.127/0001-32, declara que serve como intermediária entre as agências de viagem e turismo, hotéis e prestadoras de serviços no exterior e assume inteira responsabilidade pelo fornecimento dos serviços oferecidos, reservando o direito de, por motivo justo ou de força maior, promover as alterações necessárias decorrentes de fatos alheios, modificar itinerários, serviços e hotéis, por outros de igual categoria aos contratados.

A ICC Operadora Turística não se responsabiliza por quaisquer despesas decorrentes de atrasos ou cancelamento de voos, condições climáticas, eventuais greves, fechamento de aeroportos, extravio ou furto de bagagem quando não manuseada por pessoa credenciada pela operadora, objetos esquecidos nos veículos locados, de traslados (transfers) e excursões ou nos hotéis, acidente ou falecimento, e de outros fatos alheios ao controle da operadora que impeçam a utilização de quaisquer serviços contratados.

1.2 – DA AGÊNCIA DE VIAGEM VENDEDORA

É de inteira responsabilidade e função da Agência de Viagem vendedora, informar ao cliente consumidor final os termos destas Condições Gerais, bem como das condições específicas de cada reserva no ato de sua confirmação, uma vez que a Operadora não disponibiliza a venda de serviços diretamente ao passageiro e consumidor final. Os serviços ou “produtos” publicados pela ICC Operadora são disponibilizados exclusivamente para as Agências de Viagem. A ICC Operadora não exerce qualquer ingerência na escolha de hotéis e serviços que a Agência de Viagem venha a negociar com o cliente consumidor final. A Agência de Viagem é a única responsável pela escolha e venda dos hotéis incluídos em seus pacotes ou itinerários aos seus clientes.

1.2.1 – VENDAS COM CARTÃO DE CRÉDITO

Condições Gerais ICC Operadora

É expressamente proibido à Agência de Viagens, incluindo seus funcionários, colaboradores e terceiros por ela contratados, aceitar pagamentos com CARTÃO DE CRÉDITO de sua titularidade, ou de titularidade de sócios ou de TERCEIRO que não esteja vinculado diretamente aos serviços contratados.

A ICC Operadora disponibilizará um LINK DE PAGAMENTO para transação de venda com Cartão de Crédito, entretanto a Agência de Viagem assume integralmente a responsabilidade pelo valor da TRANSAÇÃO da venda, à vista ou quantidade de parcelas, negociado entre a Agência de Viagens e o Titular do Cartão.

A Agência de Viagens deverá solucionar diretamente com o Titular do Cartão toda e qualquer controvérsia sobre os serviços contratados e se responsabilizar integralmente pela TRANSAÇÃO da venda, isentando a ICC Operadora de qualquer responsabilidade em caso de FRAUDE ou NEGATIVA DE DÉBITO pelo Titular, o chamado “CHARGEBACK”, devendo RESSARCIR à ICC Operadora o valor total da TRANSAÇÃO no prazo de até 48 horas da notificação do fato, bem como indenizar a ICC Operadora em caso de imputação de responsabilidades pelo Titular do Cartão e das consequências previstas em Lei.

2.0 – VENDAS DE RESERVAS DE HOTÉIS – DIVERGÊNCIA DE TARIFAS (OPERADOR X HOTEL)

As tarifas publicadas pela Operadora poderão, eventualmente, serem superiores às tarifas oferecidas pelos hotéis no período da utilização das reservas e não há reembolso de diferenças de tarifas cobradas pela ICC Operadora.

As reservas de hotéis são compradas de empresas operadoras, congêneres no exterior, sendo as tarifas fixadas em contratos entre as operadoras e hotéis, para futuros períodos de até 12 meses. Entretanto, os hotéis poderão, a qualquer momento, oferecer diretamente ao público de última hora, tarifas inferiores àquelas negociadas com as Operadoras e sempre que o hotéis julgarem conveniente, seja por motivo de baixa ocupação ou qualquer outro. Para obtenção de tarifas de portaria e/ou promocionais o passageiro ou agência deverá contatar diretamente o hotel, sem qualquer participação da ICC Operadora.

Condições Gerais ICC Operadora

As tarifas divulgadas pela ICC Operadora em seus diferentes canais de comunicação e reservas (motor de reservas, website, redes sociais, e-mail, aplicativos de mensagens instantâneas e telefone) estão sujeitas a alterações sem prévio aviso e somente serão definitivamente fixadas, bem como as regras de cancelamento, prazos e outras condições da tarifa, quando da efetivação das reservas.

3.0 – REEMBOLSO – RETENÇÕES / PRAZO DE SOLICITAÇÃO

Após o pagamento parcial ou total da reserva, quando permitido o reembolso, será descontado, além da comissão paga à agência, até 20% do valor bruto correspondente à parte cancelada a título de comissão de venda, custos administrativos e de comunicações internacionais relativos ao processo de cancelamento, mais taxas cobradas pelos fornecedores (hotéis, transportadoras aéreas e terrestres, atrações e organizadoras de eventos, etc.).

NÃO HAVERÁ REEMBOLSO em caso de: a) Deixar de usar traslados pelo não comparecimento ou impontualidade, ainda que ocorrido por atraso de vôos ou fatos alheios ao controle da ICC Operadora e seus fornecedores; b) não utilização de ingressos para atrações, teatros, refeições, restaurantes, etc.; c) desistência de uso de serviços após seu início, city tours, excursões, café da manhã e/ou refeições quando inclusos nas tarifas de hotéis e excursões, exceto quando autorizado por escrito pelo fornecedor final dos serviços; d) efetuar por conta própria alterações de itinerários nos serviços ou excursões; e) não consumação de café da manhã no hotel quando mencionado como incluso na tarifa ou voucher e não se fornecido pelo hotel (considerado cortesia “complimentary”), exceto se previamente autorizado e fixado valor-limite pela ICC Operadora ou seus fornecedores, antes do consumo; f) falta de comprovação escrita e/ou qualquer acordo ou ajuste feito diretamente entre os estabelecimentos e passageiro sem o consentimento por escrito da ICC Operadora; g) ultrapassar o prazo de 30 dias após o término da viagem para solicitar reembolso.

3.1 – REEMBOLSO – FEIRAS / EVENTOS / GRUPOS / CONGRESSOS

Em caso de reservas para grupos ou em períodos de feiras, eventos, datas comemorativas ou congressos, vigorarão as informações apresentadas no ato da confirmação da reserva ou através de CONDIÇÕES ESPECÍFICAS a serem

Condições Gerais ICC Operadora

informadas separadamente e que também farão parte integrante das Condições Gerais da ICC Operadora.

3.2 – RESERVAS NÃO REEMBOLSÁVEIS

A tarifa não reembolsável é normalmente uma tarifa mais baixa que o praticado no mercado, onde o consumidor aceita o risco de não haver reembolso em troca do benefício de uma tarifa promocional. Ao confirmar uma reserva com uma tarifa não reembolsável, a agência de viagens torna-se responsável por informar o cliente consumidor final que, uma vez confirmada a reserva, não haverá qualquer reembolso, sob nenhuma circunstância (por exemplo, motivo de força maior, greves, condições climáticas, doença, ou qualquer outro impedimento para a viagem).

4.0 – PERDA DA RESERVA (NO SHOW)

A entrada no hotel após às 18:00 horas, poderá acarretar cancelamento automático da reserva, caso o hotel não tenha sido previamente informado, no ato da reserva. De um modo geral, os hotéis cobram, no mínimo, 1 diária em caso de cancelamento dentro das 72 horas antes da chegada dos hóspedes no hotel. Este prazo pode variar de acordo com a política de cada hotel. Após o pagamento das reservas aos hotéis, em caso de não comparecimento do passageiro (o chamado no show) ou em caso de saída antecipada, os hotéis reservam o direito de não fazer qualquer reembolso. Em se ocorrendo a saída antecipada do hotel, a solicitação de reembolso à ICC Operadora deverá ser acompanhada de toda a documentação fornecida pelo hotel.

5.0 – VOUCHER – ATENÇÃO

Os vouchers emitidos pela ICC cobrem exclusivamente os serviços neles discriminados. O passageiro deverá verificar atentamente a fatura apresentada pelo hotel ou locadora de veículos, sendo de sua inteira responsabilidade quaisquer débitos em seu cartão de crédito, referentes às despesas extras. A ICC Operadora, assim como seus fornecedores, não intervém junto aos estabelecimentos no sentido de contestar despesas extras debitadas diretamente ao passageiro.

6.0 – ACOMODAÇÃO NOS HOTÉIS

Condições Gerais ICC Operadora

Nos Estados Unidos e Canadá, as reservas são confirmadas prevendo-se as seguintes acomodações: a) Duplo, 1 cama de casal para 2 pessoas; b) Twin, 2 camas de solteiro; c) Triplo, 1 cama de casal para 2 pessoas mais 1 de solteiro ou sofá-cama para a terceira pessoa; d) Quádruplo, 2 camas de casal ou 1 cama de casal mais sofá cama para a terceira e quarta pessoa. Na Europa e demais continentes, a acomodação em apartamento: a) Duplo poderá conter 1 cama de casal para 2 pessoas; b) Twin, 2 camas de solteiro; c) Triplo, 1 cama de casal ou 2 camas de solteiro mais 1 cama de armar (rollaway bed) para a terceira pessoa. A ICC Operadora não aceita solicitação de reserva de cama extra. A inclusão de cama extra, deverá ser solicitada e paga pelo próprio passageiro diretamente ao hotel.

6.1 – HORÁRIO NOS HOTÉIS

De um modo geral, os horários previstos de acomodação nos apartamentos dos hotéis são: entrada (check in) a partir das 15:00 horas, caso o passageiro chegue antes do horário de check-in, a sua entrada no apartamento estará condicionada à disponibilidade, podendo o hotel aceitar ou não. Saída (check out): geralmente até às 12:00 horas. O passageiro deverá pagar diretamente ao hotel o suplemento e/ou diárias extras por utilização do apartamento fora do horário estipulado pelo hotel.

7.0 – FAMILY-PLAN (PLANO FAMILIAR)

A maioria dos hotéis nos Estados Unidos, Canadá e Caribe oferecem o benefício do “plano familiar” onde no máximo duas pessoas com idade igual ou inferior à estipulada pelo hotel não pagam a diferença de tarifa para triplo ou quádruplo, desde que compartilhando o mesmo apartamento com no mínimo 2 adultos pagantes. Para se obter a vantagem deste benefício, o hotel deverá ser informado das idades dos passageiros menores, no ato do pedido da reserva, sem o que a reserva será cobrada como triplo ou quádruplo, automaticamente, e não haverá qualquer reembolso após a data da chegada dos hóspedes. Os passageiros que se utilizam do benefício desta condição não têm direito ao café da manhã quando incluído na tarifa.

8.0 – CLASSIFICAÇÃO DOS HOTÉIS

Condições Gerais ICC Operadora

As classificações dos hotéis publicados pela ICC são obtidas através de informações dos próprios hotéis, de fornecedores parceiros e através das informações fornecidas pelo TripAdvisor, podendo não coincidir com classificações de órgãos oficiais. A ICC Operadora não se responsabiliza por eventual discrepância de classificações hoteleiras cujos critérios variam entre regiões e países.

LEGENDAS:

- Hotel de Categoria Turística: preferido pelos passageiros que buscam viagens mais econômicas e com serviços básicos.
- Categoria Primeira: geralmente oferecem boas acomodações, restaurante e bons serviços.
- Categoria Superior: hotéis com excelentes acomodações, confortáveis e de bom padrão de serviços.
- Hotéis de Luxo: com excelente qualidade de serviços e acomodações mais sofisticadas, quase sempre nas melhores localizações e que sempre atendem às expectativas dos passageiros mais exigentes.