

# TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS

**Antecedência e disponibilidade através da plataforma** – Reservas só podem ser feitas com antecedência mínima de cinco dias corridos da data do serviço. Recomendamos avisar nossa central de atendimento, assim que uma reserva for realizada, para que possamos acompanhar o processo.

**Pedidos com menos de três dias úteis de sua utilização e condições excepcionais de pagamento** – Reservas com menos de três dias úteis do serviço e/ou com pagamento via depósito/transferência bancária e/ou pagamento com cartão de terceiros não poderão ser feitas através da plataforma devendo ser solicitadas a central de atendimento.

**Serviços de Transferes** – Deverão ser solicitados exclusivamente através da central de atendimento com antecedência mínima de um dia útil.

**Pagamentos através da plataforma** – Os pagamentos através da plataforma deverão ser feitos exclusivamente através do cartão de crédito do titular do serviço (passageiro líder), respeitando a grafia de seu nome conforme inserido na reserva e com a data de vencimento do cartão no formato DD/AAAA para que o pagamento seja aprovado.

**Informações importantes para a emissão** – Cada fornecedor poderá solicitar as informações que julgar pertinentes, conforme necessidades do serviço. É importante estar atento ao descritivo para melhor orientação de seu cliente. Em alguns casos poderá ser solicitado informações do passageiro na véspera do serviço.

**Contatos dos fornecedores** – Os telefones dos operadores locais devem ser salvos pelos clientes e pelas agências para fins de tratativas que se façam necessárias durante e/ou na véspera do serviço. Esta informação está incluída no voucher disponibilizado.

**Descritivo de serviço/Informações do voucher** – A leitura do descritivo do serviço para melhor orientação do cliente, assim como a ciência das informações contidas no voucher após sua emissão, são de responsabilidade do agente de viagens. Havendo qualquer dúvida, divergência ou necessidade de ajuste, nossa equipe deverá ser prontamente sinalizada.

**Prazo para liberação/envio do voucher** – Vouchers emitidos na plataforma, em sua maioria, são os documentos a serem apresentados localmente. Alguns serviços poderão solicitar vouchers ou tickets próprios que nestes casos poderão ser enviados até na véspera do serviço. O prazo padrão varia entre sete e três dias corridos antes da data prevista de utilização do serviço. O agente de viagem deve entrar em contato imediatamente caso seu cliente não receba nenhuma comunicação dentro deste prazo com o voucher oficial

**Cancelamento de reserva por parte do fornecedor** – Serviços não privativos com quantidade mínima de pessoas estabelecida para execução da atividade, mesmo já reconfirmados pelo fornecedor, poderão ser cancelados até a véspera do serviço caso não atinjam a quantidade de pessoas necessária. Nessas situações o serviço poderá ser alterado para outra data, caso o cliente esteja de acordo, ou reembolsado integralmente.

**Cancelamento e alteração de reservas por parte do cliente** – Qualquer pedido de ajuste/cancelamento ficará sujeito ao prazo e/ou condições do fornecedor e análise da nossa central de atendimento.

**Reservas não reembolsáveis ou feitas que contenham regras específicas sobre cancelamentos** – Reservas para esses tipos de serviços podem não ser passíveis de qualquer alteração, cancelamento e conseqüentemente seu reembolso. Essas regras são claramente informadas através das reservas na plataforma e com a central de atendimento. Para casos de força-maior será necessário contactar a central de atendimento para verificação da situação e o fornecimento de documentos comprobatórios da situação.

**Reservas não utilizadas sem qualquer aviso (NO-SHOW)** – Reservas que não forem utilizadas e não forem canceladas dentro dos prazos pré-estabelecidos serão integralmente cobradas.

**Reembolsos de pagamentos com cartão de crédito** – Pedidos de cancelamento feitos no mesmo dia da reserva, dentro do expediente (das 9h às 18h00), serão estornados integralmente. Pedidos feitos a partir do dia subsequente ao dia de reserva estão sujeitos a cobrança de taxa administrativa.

**Contatos para Suporte, dúvidas, cotações e/ou reservas:**

4020 9749 (ligação de todo Brasil) ou [otc@smilatam.net](mailto:otc@smilatam.net) ou WhatsApp 21 4020 9749 (menos pedidos de cotação/reserva)