

# TRILHAS BH ECOTURISMO

## Política e Condições de cancelamento de nossas trips e viagens

### Por iniciativa da AGÊNCIA:

Por motivos técnicos/operacionais, a empresa reserva-se ao direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto aos itinerários, hotéis, serviços etc., sem prejuízo para o cliente. Caso necessário poderá também alterar a data de embarque, com fins a garantir o bom andamento do serviço e a segurança dos participantes. Informando ao cliente sobre as alterações e dando-lhe a opção de aceitar a mesma ou cancelar sua reserva com respectivo reembolso.

Se a agência de viagens precisar cancelar o pacote de viagem devido a circunstâncias imprevistas, como condições climáticas extremas, instabilidade política ou outras situações de força maior, o cliente terá direito a um reembolso total do valor pago em crédito, caso seja dinheiro teremos uma cobrança de intermediação administrativa mínima, para ser realizado o estorno.

A agência de viagens pode oferecer opções alternativas, como reagendamento da viagem para outra data ou destino, caso seja possível e conveniente para o cliente.

### Alterações de itinerário:

Se o cliente desejar fazer alterações no itinerário ou trocar o evento após a reserva do pacote de viagem, isso estará sujeito à disponibilidade e poderá estar sujeito a taxas adicionais. A agência de viagens deve informar claramente quaisquer custos ou restrições relacionadas a alterações no itinerário.

Reembolsos: Os reembolsos de pacotes de viagem cancelados serão processados de acordo com a política de reembolso do Trilhas BH Ecoturismo. O tempo necessário para o processamento e a devolução dos fundos pode variar, portanto, é importante verificar dentro de cada evento, sobre as informações detalhadas.

### 2 Por iniciativa do CLIENTE:

Em qualquer momento o participante poderá cancelar sua participação no passeio, através de pedido feito por escrito, enviado por e-mail (trilhasbhoficial@gmail.com), por telefone e/ou WhatsApp: (31)997768667

Em qualquer circunstância de desistência será devida a taxa de serviços não reembolsáveis, do valor total do passeio adquirido, para fazer em face das despesas administrativas de comunicação e organização do passeio.

O Cancelamento só será confirmado mediante recebimento do e-mail e visto do responsável pelo departamento de reservas da AGÊNCIA. O usuário terá direito ao valor previamente pago conforme as seguintes condições e Deliberação Normativa nº 161 de 9 de agosto de 1985, da EMBRATUR:

Para cancelamentos com 31 dias ou mais, retenção de 10% do valor total do serviço;

Para cancelamentos com 30 a 21 dias, retenção de 20% do valor total do serviço;

Para cancelamentos com 20 a 08 dias, retenção de 50% do valor total do serviço;

Para cancelamentos com 07 dias ou menos (No Show), desistência total ou parcial dos serviços, retenção de 100% do valor total do serviço.

É possível a transferência de nome de um participante (Cliente e/ou acompanhante) para outro, caso haja desistência. A solicitação deverá ser feita por escrito e enviado por e-mail (trilhasbhoficial@gmail.com), em até 2 dias úteis do início do passeio. A transferência do participante só será confirmada mediante recebimento do e-mail e visto do responsável pelo departamento de reservas da AGÊNCIA.

Como previsto no Código de Defesa do Consumidor, as solicitações de crédito na fatura ou saque para a conta bancária poderão ser feitas em até 30 (trinta) dias contando a partir da realização do pedido por e-mail e dependendo do método de pagamento escolhido.



