

Prezado Agente de Viagens,

Segue abaixo informações importantes sobre suas reservas, as quais deverão ser repassadas ao seu cliente, para que este fique ciente das condições gerais. A emissão da Reserva implica, automaticamente, na concordância às Condições Gerais ora estabelecidas.

#### CONDIÇÕES GERAIS (Hotelaria e Receptivo)

##### DEFINIÇÕES:

1. Trend Fairs & Congresses será doravante denominada como “TREND” e é a empresa contratada pelo Agente de Viagens nos termos das respectivas “Reservas”;
2. Agente de Viagens será doravante denominada como “Agente de Viagens” ou “Agente” ou “Agência de Viagens” ou “Agência” e é a empresa contratante dos serviços da TREND;
3. O Cliente da Agência será doravante denominado “Cliente” e é aquele que contrata o Agente de Viagens;
4. “No-Show” é o valor cobrado pelo HOTEL referente ao não comparecimento do Cliente sem prévio cancelamento da reserva. Implica na cobrança da primeira diária ou do período integral da reserva (conforme política adotada pelo HOTEL para o período que constará na Reserva);
5. Reserva: representa o ato de contratação da TREND, realizado pelo Agente de Viagens, para prestação dos serviços descritos na Respectiva Reserva.
6. Serviços Contratados: são aqueles relacionados única e exclusivamente à hospedagem e Receptivo, que estiverem expressamente descritos nas Reservas.
7. Serviços NÃO contratados: não estão incluídos no preço, carregamento de bagagem, malas, atrativos como filmes de vídeo e TV a cabo, telefonemas, bebidas, produtos do frigobar, extraordinárias e serviços de quarto, e quaisquer outras não descritas na Reserva. Além disso, não estão inclusos nos serviços a serem prestados pela TREND a contratação de transporte aéreo, marítimo ou terrestre, à exceção dos traslados portos/aeroportos para os hotéis (Receptivo). No caso de Receptivo, não estão incluídos no preço: gastos extras com motoristas, alimentação, hospedagem, estacionamento, pedágio, taxa de visitação e ingressos, cadeiras de bebê e maletas, e quaisquer outros não descritos na Reserva.

##### RESERVAS e ACOMODAÇÕES:

1. A reserva está confirmada no hotel, período e tipo de acomodação, conforme expresso no voucher de hospedagem. O voucher não será aceito por outro hotel como forma de pagamento.
  - 1.1. A confirmação da Reserva se dará no portal do Sistema de Auto Atendimento cabendo ao Agente fazer essa checagem utilizando seu login/senha. Uma vez confirmada a Reserva, aplicar-se-ão as Condições Gerais. A TREND poderá, por mera liberalidade, enviar um e-mail ao Agente com a confirmação da Reserva.
2. O pagamento, refere-se ao valor de diárias e taxas, bem como eventualmente outros serviços especificamente constantes no voucher. Despesas extras (não constantes no voucher) deverão ser pagas diretamente ao Hotel, através de cartão de crédito e/ou depósito em espécie, conforme estabelecido no “check-in”.
3. O Hotel poderá solicitar que seja apresentado um Cartão de Crédito como garantia para quitação de débitos relativos aos Extras despendidos pelo cliente no hotel.
4. Qualquer dificuldade quanto à localização da reserva no hotel, solicite ao recepcionista que contate o número de ATENDIMENTO TREND informado no voucher.

5. No caso de transfers e tours, se ocorrerem atrasos de vôos, o cliente deverá se comunicar com o número de ATENDIMENTO TREND informado no voucher. Ocorrendo desencontro com o guia/motorista, o cliente deverá proceder da mesma forma, ANTES de deixar o ponto de encontro previamente estabelecido.
6. Os preços confirmados poderão, eventualmente, ser superiores aos preços de balcão publicados, ou promocionais sazonais, praticados pelos hotéis e fornecedores de serviços. A TREND pratica tarifas contratadas anualmente, e pode não ter acesso às promoções momentâneas oferecidas pelos hotéis e fornecedores de serviços, diretamente ao público.
7. As diárias dos hotéis se iniciam normalmente entre 14h00 e 15h00 do dia da chegada, e vencem, a critério de cada hotel, entre 10h00 e 12h00, do dia da partida (horário máximo para desocupação dos apartamentos), horários que deverão ser respeitados, independentemente do horário de chegada ou saída dos vôos. A ocupação antes ou depois destes horários poderá acarretar a cobrança de uma diária (ou meia-diária) extra por parte dos hotéis ao cliente.
8. A TREND não garante early check-in e/ou late check-out. Estas devem ser tratadas diretamente pelo Cliente junto ao hotel.
9. Apesar de todas as Reservas terem garantia de No-Show, para chegada no hotel após 18h00 é importante informar ao hotel diretamente, para assegurar a Reserva, caso o fato já não tenha sido informado no ato da solicitação da mesma.
10. Crianças não pagantes, compartilhando o apartamento com adultos pelo plano familiar, podem não ter direito a café da manhã e/ou refeições. Estes deverão ser pagos à parte.
11. O tipo de cama solicitado não está garantido com a confirmação da reserva. O apartamento somente é designado mediante a disponibilidade do hotel no momento do check-in.
12. Acomodações em aptos triplos poderão ser: em duas camas de casal, em três camas de solteiro; em uma cama de casal + uma de solteiro, em uma cama de casal + um sofá-cama, sendo que a definição fica a cargo de cada hotel mediante a disponibilidade no momento do check-in. A TREND não pode pré-definir.
13. Não sendo possível a hospedagem nos hotéis normalmente utilizados pela TREND, por estarem sem disponibilidade, estes serão substituídos por outros hotéis da mesma classificação ou tipo locais.
14. Pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea deverão ser pagos pelo cliente ou pela companhia aérea.
15. A adequada execução do contrato de hospedagem, abrangendo instalações e serviços compatíveis aos anunciados, o depósito necessário da bagagem, ocorrências havidas no interior dos hotéis que causem danos aos passageiros e sobre-venda de lugares, é de inteira responsabilidade dos hotéis, nos termos expressos na legislação especial brasileira e internacional.

## RECEPTIVO

- 1 Os traslados e passeios adquiridos por intermédio da TREND, serão feitos em ônibus de turismo, micro-ônibus, veículos tipo van ou carros pertencentes às transportadoras locais.
- 2 Para solicitação de traslados será necessária e obrigatória a informação de alguns dados:
  - Nome dos passageiros;
  - Documento (tipo e número);
  - Telefone para contato (desejável);
  - Cia Aérea, Aeroporto de Chegada ou Saída, Número e Horário do vôo;
  - Nome, endereço e telefone do Hotel onde o passageiro ficará hospedado.

3 A falta ou erro nas informações poderão atrapalhar a prestação do serviço e a TREND não poderá ser responsabilizada caso isso aconteça.

4 A TREND não é responsável por atraso em chegadas ou saídas, bem como pela redução ou prolongamento da prestação do serviço. O atraso, cancelamento ou alteração de vôo deve ser informado para que a TREND possa solicitar a alteração do serviço junto ao fornecedor. Não havendo tempo hábil para a alteração, a TREND não poderá ser responsabilizada e o serviço não utilizado não será passível de reembolso.

5 O prestador de serviço tem um limite de tempo de espera após o horário informado de chegada, e esse tempo estará especificado no voucher.

6 Em caso de cancelamento de vôo sem prévio aviso o serviço será cobrado normalmente.

7 O Cliente deverá acompanhar a sua bagagem desde a retirada na esteira do Aeroporto até a chegada ao Hotel. A TREND ou seus prestadores de serviços não serão responsáveis por extravios ou perda de bagagens.

8 O No-show será cobrado nas seguintes situações: sem prévio cancelamento da reserva ou após o “deadline” – prazo limite para cancelamento sem cobrança - conforme política do fornecedor. A tolerância para atrasos de vôos é de 1 hora, caso exceda este prazo o no-show será cobrado integralmente.

9 Para serviços que envolvam menores de 18 anos são necessários a apresentação pelo Cliente, do RG, Certidão de Nascimento e/ou Passaporte no ato do Serviço.

10 Caso o cliente solicite diretamente ao prestador um serviço específico que não constante na Reserva, deverá efetuar o pagamento diretamente ao mesmo.

## NÚMERO DE ATENDIMENTO TREND

Na ocorrência de qualquer problema com as reservas/receptivos, deverá ser contatado o NÚMERO DE ATENDIMENTO TREND, constante no “Voucher” para que a TREND possa adotar as medidas que entender necessárias. Caso a TREND não seja contatada na forma aqui prevista, não poderá ser responsabilizada ou onerada de qualquer forma.

## BAGAGEM

Malas quebradas e/ou danificadas.

Desde o aumento dos limites de peso permitidos para cada volume despachado, o número de alças quebradas e malas danificadas têm aumentado significativamente. Normalmente a quebra é resultado do uso de malas inadequadas para tal peso. A TREND e seus fornecedores não aceitam responsabilidade pela quebra de alças em qualquer hipótese.

Furto, Roubo ou Extravio.

A TREND não se responsabilizará por furto, roubo, violação, danificação, ou extravio de bagagem estando esta em guarda das transportadoras aéreas, terrestres (trens, ônibus, carros) e /ou hidroviárias e hotéis. É de responsabilidade de cada passageiro zelar pela segurança de todas as suas bagagens em áreas aeroportuárias, rodoviárias, portos, ferroviárias e meios de hospedagem.

## ALERTA

O “seguro de bagagem” disponível no Brasil através dos Cartões de Assistência Internacional não cobre o roubo ou extravio de malas exceto quando em posse da transportadora aérea, quando o roubo ou extravio puder ser comprovado através do cupom da mala. Assim, o passageiro viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação (saguão do aeroporto, no transporte terrestre, no navio ou no hotel).

Aconselhamos também nunca deixar malas “no corredor” ou saguão do hotel para o carregador buscar (mesmo quando o operador local solicitar) e, quando viajando individualmente, sempre acompanhar as malas desde o “baggage claim” no aeroporto até o quarto do hotel e vice-versa. (Se os especialistas, as seguradoras, não podem cobrir estes riscos, não tem como a TREND ou seus correspondentes assumi-los). Os hotéis não assumem responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências (exceto quando guardado dentro do cofre – sujeito a certos limites de acordo com a política de cada hotel). Por isso, recomendamos não levar roupas e acessórios de alto valor e, na medida em que certos itens sejam indispensáveis, guardar sempre nos cofres ou, quando viajando, na bagagem de mão.

## DOCUMENTAÇÃO

O passageiro é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem. A documentação defeituosa e a falta de vistos serão de única e exclusiva responsabilidade do passageiro, eximindo a TREND de qualquer responsabilidade, inclusive do reembolso de qualquer tipo de despesas extras.

## ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS

Cancelamento por parte do Agente de Viagens

1. As alterações ou cancelamentos devem ser solicitados exclusivamente pelo Agente de Viagens, por intermédio de seu login/senha no portal [www.trendoperadora.com.br](http://www.trendoperadora.com.br).

O Agente de Viagens, utilizando seu login/senha, obriga-se a verificar a confirmação das alterações e cancelamentos, as quais constarão no Portal do Sistema de Auto Atendimento. A TREND poderá, por mera liberalidade enviar e-mail com o código de confirmação, data, horário, nome do(a) colaborador(a) e o status da reserva.

Alterações e cancelamentos não poderão ser solicitados diretamente aos Hotéis e demais fornecedores da TREND, caracterizando quebra de contrato e suas penalidades.

2. Antes do início da viagem, o Agente de Viagens perderá em favor da TREND:

a) Taxa administrativa, em caso de pagamento por intermédio de cartão de crédito, no valor equivalente a 5% (cinco por cento) do valor da venda (Reserva);

b) Multa compensatória equivalente a 10% (dez por cento) incidente sobre o valor contratado da venda (Reserva);

c) Qualquer taxa ou multa de cancelamento, bem como despesas cobradas pelos hotéis e outros fornecedores terrestres. Os valores destas multas aumentam substancialmente na medida em que o cancelamento acontece mais perto da data de check-in, podendo chegar a 100% do valor total, em certos casos, especialmente no caso de reservas para datas nobres, como Reveillon, Carnaval, férias e feriados, períodos de feiras/congressos ou eventos e reservas em resorts durante a alta temporada. Estas taxas ou multas poderão ser cobradas no evento de qualquer cancelamento efetuado depois do pagamento do sinal ou depósito. Uma previsão das possíveis multas será fornecida a pedido.

3. Sem prejuízo da cobrança dos valores descritos nas letras (a), (b) e (c) do item 2 supra, é lícito à TREND, cobrar, ou não reembolsar/devolver, conforme for o caso, os valores pagos aos fornecedores para garantia das reservas, desde que devidamente comprovados e que não tenham sido devolvidos pelos fornecedores, pois a TREND é somente a intermediária dos serviços turísticos, ficando na posse transitória dos valores recebidos.

4 A substituição de nomes de clientes ou a solicitação de transferência de uma saída (ou programa) para outra, representa um cancelamento e um novo pedido, que poderá sofrer a cobrança das taxas estipuladas acima, a critério exclusivo da TREND e dos fornecedores envolvidos.

5. Para reservas com garantia irrevogável de no-show para o período completo, não haverá qualquer direito de reembolso, sendo que a cobrança será do período integral da reserva.

6. No caso de cancelamento após o início da viagem, além do estabelecido nos itens anteriores, a TREND devolverá somente os valores que conseguir recuperar dos fornecedores envolvidos.

#### Cancelamento por parte da TREND

7. A TREND reserva o direito de cancelar, adiantar ou adiar Reservas. Nesse caso, a TREND deverá reembolsar ao Agente de Viagens os valores por este pagos, acrescidos de multa compensatória no valor de 10% (dez por cento) incidente sobre o valor contratado da respectiva venda.

8. A TREND poderá efetuar o cancelamento da Reserva em caso de não pagamento ou atraso no pagamento por parte do Agente, na forma estabelecida na Reserva, sem que seja aplicada qualquer multa ou penalidade à TREND.

#### PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSOS PELA AGÊNCIA

1. Os pedidos de reembolso deverão ser solicitados à TREND por escrito, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos contados do check-out do cliente.

2. Não haverá direito ao reembolso quando:

- ultrapassar o prazo máximo estipulado para o pedido;
- o Agente de Viagens e/ou seu cliente, efetuar, por conta própria, alterações em qualquer das condições da reserva diretamente com hotéis ou fornecedor;
- houver qualquer outro ato ou fato, tais como aqueles descritos no item “Cancelamento e Alterações” que não dêem direito ao reembolso.

3. O prazo para processamento, análise e finalização do processo de reembolso se dará em até 40 (quarenta) dias corridos contados da respectiva solicitação.

4. Reembolsos de diárias não utilizadas serão analisadas mediante o comprovante de check-out antecipado do hotel e dependerão da política de cada fornecedor.

#### RECLAMAÇÕES

1 No caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o Agente de Viagens as encaminhará por escrito à TREND, em até 30 dias após o encerramento dos serviços. Se não o fizer, após este prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a TREND de qualquer responsabilidade.

#### RESPONSABILIDADE

1 A TREND é responsável pela execução das contratações constantes na Reserva e, mesmo sendo intermediária entre a agência e os demais prestadores de serviços envolvidos (pessoas físicas ou jurídicas), não responde, nem se solidariza por quaisquer atos, fatos ou eventos, em que a responsabilidade legal ou contratual das demais pessoas físicas ou jurídicas seja direta ou específica, como no caso dos transportadores, serviços hoteleiros e empresas locais contratadas, que responderão na forma da lei.

2 A TREND não responde por atrasos, antecipações ou mudança de horários e cancelamentos das Reservas decorrentes de condições atmosféricas ou catástrofes naturais, tais como, tempestades, nevascas, tormentas, terremotos, maremotos e furacões, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, passeatas, feriados locais, roubos, furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade da Agência de Viagens e/ou seu cliente.

3 A TREND não responde por reclamações sobre o comportamento de outras pessoas hospedadas no mesmo hotel, ou viajando no mesmo meio de transporte, uma vez que não tem nenhum controle sobre a seleção ou comportamento das mesmas.

### CONCORDÂNCIA

1 No ato da emissão/confirmação da Reserva, o cliente, por intermédio da Agência de Viagens, sua mandatária, declara conhecer, pelo que adere contratualmente, a estas Condições Gerais e as Condições Específicas relativas ao serviço adquirido, comprometendo-se, quando for o caso, também pelos seus familiares e acompanhantes.

2 Para dirimir toda e qualquer dúvida proveniente da aplicação do presente contrato, por eleição, o passageiro escolhe o Foro da cidade de São Paulo.