



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

SUMÁRIO

ATENDIMENTO.....	2
PAGAMENTOS.....	3
CANCELAMENTOS DE RESERVAS.....	4
Direito de Arrependimento.....	4
Exceção para serviços com início dentro do prazo de 7 dias.....	4
Cancelamentos após o prazo de arrependimento.....	4
1. TARIFA PROMOCIONAL.....	4
2. TARIFA CHEIA.....	5
IMPORTANTE.....	5
CANCELAMENTO POR MOTIVO DE SAÚDE.....	5
CANCELAMENTOS POR CONDIÇÕES CLIMÁTICAS.....	6
OUTROS CANCELAMENTOS.....	7
1. Tours já iniciados:.....	7
2. Cancelamento por motivos de chuva, por parte do passageiro até 12 horas antes do tour apenas em San Pedro de Atacama:.....	7
SUBSTITUIÇÕES, TROCAS E ALTERAÇÕES.....	8
1. ANÁLISE DE VIABILIDADE.....	8
2. AJUSTE DE VALORES.....	8
3. CONDIÇÕES ESPECIAIS E PRAZOS.....	8
REEMBOLSO.....	9
OUTROS REEMBOLSOS.....	10
PASSEIOS JÁ INICIADOS – REGRA DE EXECUÇÃO MÍNIMA.....	10
SEGURO VIAGEM.....	10
FRONTEIRAS.....	10
VOOS.....	11
ENTRADAS DOS PARQUES.....	11
MUDANÇA DE ROTA.....	12
MUDANÇA DE DATA E HORÁRIOS.....	12
FLEXIBILIDADE NAS ACOMODAÇÕES.....	13
POLÍTICA DE AQUISIÇÃO E REEMBOLSO PARA ACESSO A MACHU PICCHU.....	14
RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES.....	15
FORO.....	15
ANEXO I - POLÍTICA DE CAUSAS DE FORÇA MAIOR E O CORONAVÍRUS (COVID-19).....	16



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO *FUI GOSTEI TRIPS*

ATENDIMENTO

Para assegurar uma comunicação eficiente e um suporte qualificado aos nossos clientes, a *Fui Gostei Trips* disponibiliza canais oficiais de atendimento que acompanham integralmente o processo de reserva, bem como a prestação dos serviços contratados.

O atendimento é realizado prioritariamente por meio do aplicativo *WhatsApp*, complementado pelo contato via *e-mail*.

Após a confirmação da reserva e durante todo o período de prestação dos serviços, mantemos comunicação através dos endereços eletrônicos oficiais da *Fui Gostei Trips*, bem como pelo número de *WhatsApp*: **+55 (11) 9 1877-4554** ou ainda pelo **+55 (11) 5128-0979**.

Durante todo o período de realização dos tours contratados com a *Fui Gostei Trips*, a comunicação com o **suporte** será realizada **exclusivamente via WhatsApp**, pelo número mencionado anteriormente, sendo limitada à troca de mensagens de texto. Informamos que, neste momento, não é possível realizar chamadas de áudio ou enviar áudios, estando disponível apenas o recebimento desses.

Em caso de indisponibilidade desse canal, de qualquer um dos lados, a empresa estabelecerá contato com o cliente por meio de *e-mail*.

O cliente deve permanecer atento aos canais oficiais de comunicação listados nesta política, bem como àqueles disponibilizados em nosso **site** (<https://fuigosteitrips.com.br>).

Qualquer contato que não seja originário de endereços eletrônicos com o domínio “@fuigosteitrips.com.br”, dos números de *WhatsApp* informados nesta política, ou das redes sociais oficiais divulgadas em nosso site, não deve ser considerado válido ou representativo da *Fui Gostei Trips*. Reforçamos que interações provenientes de outros canais, contatos pessoais ou perfis não oficiais podem não ter qualquer vínculo com a empresa¹, eximindo-nos de eventuais responsabilidades decorrentes de tais comunicações.

Adicionalmente, para maior conveniência dos clientes, disponibilizamos informativos em tempo real também por meio de nossa conta oficial no **Instagram**: *@fuigosteitrips*.

¹ Exceto comunicações provenientes de grupos de *WhatsApp* organizados por nossos parceiros, que devem ser previamente confirmadas pela equipe de suporte da *Fui Gostei Trips* por meio de nossos canais oficiais.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO *FUI GOSTEI TRIPS*

PAGAMENTOS

A *Fui Gostei Trips* é uma agência brasileira de **experiências** que oferece passeios no Chile, Bolívia e Peru. Trabalhamos com parte do pagamento inicial da **reserva** em **reais**, efetuado por transferência bancária para conta no Brasil, e o valor **restante** (pagamento final) em **dinheiro, em espécie e na moeda local**, a ser realizado ao chegar ao destino escolhido.

Excepcionalmente, caso o cliente opte por realizar o pagamento do valor restante após a reserva diretamente no Brasil, o montante devido será convertido para reais brasileiros com base na taxa de câmbio vigente no momento da conversão, conforme divulgada pelo site “*Google Finance*”. Sobre esse valor incidirá a cobrança do Imposto sobre Operações Financeiras (IOF), conforme alíquota em vigor na data do pagamento, bem como será acrescido um spread de 8% (oito por cento) sobre o valor convertido, destinado a cobrir custos operacionais e a volatilidade cambial.

Os clientes devem estar atentos às informações contidas no orçamento enviado pelo consultor, especialmente no que tange à MOEDA INDICADA para a realização dos pagamentos. Ressalta-se que é fundamental compreender corretamente a moeda a ser utilizada — seja real, peso chileno, sol peruano, dólar americano ou outra — a fim de evitar equívocos ou confusões que possam comprometer o processo de pagamento.

O valor inicial é cobrado para assegurar a formação de grupos para os passeios e garantir as despesas antecipadas que são necessárias junto aos fornecedores de serviços locais, viabilizando o perfeito desenvolvimento do passeio. Recomenda-se que os clientes esclareçam eventuais dúvidas previamente com o consultor para assegurar o entendimento correto da moeda aplicável ao serviço contratado.

O cliente deverá efetuar o pagamento integral dos passeios contratados antes da realização do primeiro passeio programado, independentemente da quantidade de passeios adquiridos.

O pagamento integral do valor ajustado (valor inicial e valor final) confirma o interesse e disponibilidade do cliente em realizar os passeios na forma como contratados.

EM CASO DE NÃO PAGAMENTO DO VALOR RESTANTE FINAL ANTES DO INÍCIO DO PRIMEIRO PASSEIO, A *FUI GOSTEI TRIPS* SE RESERVA NO DIREITO DE CANCELAR AUTOMATICAMENTE A PROGRAMAÇÃO INTEGRALMENTE AJUSTADA, COM A RETENÇÃO INTEGRAL DO VALOR DE RESERVA PAGO PELO CLIENTE INICIALMENTE, DE MODO A COBRIR OS CUSTOS E DESPESAS OPERACIONAIS, INCLUSIVE EM RELAÇÃO A PAGAMENTO DE MULTAS PELOS CANCELAMENTOS JUNTO AOS FORNECEDORES LOCAIS.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

CANCELAMENTOS DE RESERVAS

Caso seja do interesse do cliente cancelar a reserva de forma antecipada, esta será considerada cancelada a partir do momento em que o cancelamento for solicitado por e-mail ou WhatsApp ao consultor que realizou o atendimento da reserva.

Direito de Arrependimento

Em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor (Art. 49), para contratos firmados fora do estabelecimento comercial (incluindo telefone, internet e outros meios à distância), o cliente poderá desistir do serviço contratado no prazo de até 7 (sete) dias corridos a contar da data da confirmação da reserva ou do recebimento do comprovante de contratação, com reembolso integral de todos os valores pagos, sem aplicação de multas ou descontos, desde que o serviço ainda não tenha sido iniciado ou que não haja custos irreversíveis já assumidos com fornecedores.

Exceção para serviços com início dentro do prazo de 7 dias

Nos casos em que a compra seja realizada com início programado dentro do próprio prazo de 7 dias (ex.: compra feita para passeio no dia seguinte ou poucos dias depois) e já tenham sido efetuados gastos efetivos e não reembolsáveis com fornecedores, ***o valor a ser restituído poderá ser reduzido proporcionalmente para cobrir tais custos***, mediante comprovação pela agência.

Essa medida visa preservar o equilíbrio contratual e evitar perdas operacionais irreversíveis, em observância ao princípio da boa-fé previsto no CDC.

Cancelamentos após o prazo de arrependimento

Expirado o prazo legal de 7 (sete) dias corridos, os cancelamentos solicitados antes do início do programa de passeios seguirão as regras abaixo, diferenciadas conforme o tipo de tarifa contratada:

1. TARIFA PROMOCIONAL

(Descontos aplicados sobre a tarifa cheia, conforme informado no momento da venda)

- Cancelamentos solicitados até 10 dias após o pagamento da reserva: reembolso de 85% do valor pago, exceto se faltarem menos de 20 (vinte) dias para o início do programa de passeios, hipótese em que não haverá reembolso.
- Cancelamentos solicitados após 10 dias do pagamento e com mais de 45 (quarenta e cinco) dias de antecedência para o início do programa de passeios: reembolso de 75% do valor pago.
- Cancelamentos solicitados entre 44 (quarenta e quatro) e 21 (vinte e um) dias para o início do programa de passeios: reembolso de 50% do valor pago.
- Não haverá reembolso caso o cancelamento ocorra com menos de 20 (vinte) dias para o início do programa de passeios, em razão dos custos já assumidos e não recuperáveis.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

2. TARIFA CHEIA

(Sem descontos promocionais aplicados na tarifa)

- Cancelamentos solicitados até 10 dias após o pagamento da reserva: reembolso de 85% do valor pago, exceto se faltarem menos de 5 (cinco) dias para o início do programa de passeios, hipótese em que não haverá reembolso.
- Cancelamentos solicitados após 10 dias do pagamento e com mais de 5 (cinco) dias para o início do programa de passeios: reembolso de 75% do valor pago.
- Não haverá reembolso caso o cancelamento ocorra com menos de 5 (cinco) dias para o início do programa de passeios, em razão dos custos já assumidos e não recuperáveis.

IMPORTANTE

- Em ambas as tarifas, após iniciado o programa de passeios, nenhum reembolso será realizado, exceto nas hipóteses expressamente previstas nesta política.
- Os percentuais retidos têm como finalidade exclusiva ressarcir despesas já efetivamente incorridas junto a fornecedores, custos bancários, multas e despesas com prestadores de serviço locais, garantindo a proporcionalidade e a conformidade com o Código de Defesa do Consumidor.

A devolução será realizada em reais brasileiros, com conversão baseada na taxa de câmbio disponível no site “Google Finance”, sobre esse valor será acrescido um spread de 5% (cinco por cento) sobre o valor convertido, destinado a cobrir custos operacionais e a volatilidade cambial.

CANCELAMENTO POR MOTIVO DE SAÚDE

Em caso de cancelamento por motivo de saúde uma declaração médica original deverá ser apresentada, considerando os seguintes prazos:

- **Em casos superiores a 05 dias para o início do programa de passeios**, será considerada a regra de reembolso a pedido do cliente, conforme cláusula anterior;
- **Entre 5 (cinco) dias e 24 (vinte e quatro) horas** antes do início do programa de passeios a ser cancelado: 50% (cinquenta por cento) de devolução sobre o valor total do passeio cancelado;
- Em ambos os casos, eventuais despesas que visavam garantir a participação do cliente ao programa de passeio que foram suportados pela FGT não serão reembolsados.

OCORRENDO A DESISTÊNCIA ENTRE 24H ATÉ A HORA DO INÍCIO DO PASSEIO, NÃO HAVERÁ QUALQUER DEVOLUÇÃO.

O cancelamento será analisado e considerado desde que solicitado **IMEDIATAMENTE VIA SUPORTE** pelo *WhatsApp* através do número +55 (11) 9 1877-4554.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

CANCELAMENTOS POR CONDIÇÕES CLIMÁTICAS

Em casos de vento forte, chuvas, neve ou qualquer outra condição climática adversa ou extrema, fora de nosso controle, que represente risco à segurança dos passageiros, nosso parceiro, o guia ou o motorista poderá tomar a decisão de **modificar o itinerário do programa, aguardar por condições mais favoráveis, ajustar a rota** ou até mesmo **interromper, temporária ou definitivamente**, a experiência para preservar a integridade de todos.

A *Fui Gostei Trips*, juntamente com nosso parceiro, guia e/ou motorista, se reserva o direito de avaliar se o *tour* apresenta condições seguras para ser realizado ou não, independentemente da decisão de outras agências, sempre priorizando o bem mais valioso que é a segurança dos nossos clientes e passageiros e em respeito às normas e boletins emitidos, sendo:

Santiago - Chile:

- Ministério do Interior e Segurança Pública do Chile;
- Autoridades locais e órgãos das comunas responsáveis pelos parques locais;
- Serviço Nacional de Turismo (SERNATUR);
- Estradas e fronteiras importantes (como Los Libertadores/Portillo) - @CFLosLibertador.

San Pedro de Atacama - Chile:

- Corporación Nacional Forestal (CONAF);
- Serviço Nacional de Turismo (SERNATUR Atacama);
- Prefeitura/Municipalidad de San Pedro de Atacama;
- Autoridades locais e órgãos das comunas que cuidam especificamente de parques locais.

Uyuni - Bolívia:

- Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNAP);
- Secretaría de Turismo do Departamento de Potosí.

Cusco - Peru:

- Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo de Cusco (DIRCETUR);
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR);
- Servicio Nacional de Áreas Naturales Protegidas por el Estado (SERNANP);
- Municipalidade de Cusco.

Ressalta-se que a lista de órgãos e entidades mencionada acima é **exemplificativa e não restritiva**, estando sujeita à inclusão de outras fontes oficiais que possam divulgar informações sobre a abertura, fechamento ou restrições de parques e vias.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

OUTROS CANCELAMENTOS

1. **Tours já iniciados:**

Em casos nos quais o *tour* já tenha sido iniciado e, por fatores alheios à vontade dos integrantes do *tour*, do guia, do motorista e/ou da *Fui Gostei Trips*, ou de seu representante local, o mesmo precise ser cancelado, será cobrada uma taxa relativa a questões operacionais, tais como:

- A. Utilização do meio de transporte e do(s) motorista(s);
- B. Pagamento da diária do guia (quando houver);
- C. Alimentação;
- D. Despesas diversas não restritas apenas às mencionadas acima.

O valor a ser reembolsado será analisado e informado em **tempo oportuno** e realizado conforme previsto na sessão de **REEMBOLSO** descrita neste documento, após o retorno ao local destinado para esse fim, que poderá ser o ponto de apoio, a hospedagem ou outro local previamente definido pela empresa — não se limitando apenas a esses casos, conforme necessidade operacional.

2. Cancelamento por motivos de **chuva**, por parte do passageiro até 12 horas antes do *tour* apenas em **San Pedro de Atacama**:

Em casos em que o passageiro decida cancelar o *tour* por motivo específico de **CHUVA durante a realização do tour**, o mesmo deverá informar com até **12 horas de antecedência**.

- A. O passageiro deverá comunicar o cancelamento via *WhatsApp* com **pelo menos 12 horas de antecedência ao horário informado de início do tour, para evitar 'no show'**;²
- B. Se o aviso for **comprovado** dentro deste prazo, poderá ser devolvido **até 25%** do valor **restante** pago no momento do *check-in* no destino;
- C. Não serão devolvidos, em hipótese alguma, valores referentes às entradas dos parques já pagos, pois esses ingressos são adquiridos antecipadamente;
- D. Também não serão devolvidos em qualquer hipótese valores relativos à reserva dos *tours*.

Para os demais destinos operados pela *Fui Gostei Trips* e/ou em casos não previstos explicitamente acima, aplica-se o que estiver acordado e detalhado nesta *política de reserva e cancelamento*.

Informação Importante:

Os valores referentes aos ingressos de entrada em parques ou destinos aos quais o *tour* se destinava serão reembolsados **somente em caso de não utilização integral**. Deve haver entendimento prévio acerca da possibilidade de uso parcial ou múltiplo dos locais contemplados por um mesmo ingresso, com resolução e comunicação ao passageiro em tempo hábil.

² No setor de turismo, o termo **no show** refere-se à situação em que o passageiro ou cliente, que possui uma reserva confirmada para um serviço (como passeio, traslado, etc.), não comparece para utilizar o serviço contratado e não cancela a reserva dentro do prazo estabelecido. Ou seja, é o não comparecimento sem aviso prévio ou justificativa, o que pode acarretar consequências contratuais e financeiras.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

SUBSTITUIÇÕES, TROCAS E ALTERAÇÕES

Toda e qualquer solicitação de **substituição**, **troca** ou **alteração** em tours previamente reservados deverá ser comunicada formalmente à nossa equipe, com a maior antecedência possível. O atendimento à solicitação dependerá de análise prévia quanto à **viabilidade logística, operacional e comercial**, respeitando as regras internas e a legislação vigente.

1. ANÁLISE DE VIABILIDADE

- a. **Impossibilidade da alteração:** Caso a modificação solicitada não seja possível por restrições de operação, disponibilidade de vagas, itinerários previamente estabelecidos ou outros fatores logísticos, a solicitação será negada. O cliente receberá comunicação formal e justificada, preservando a transparência do processo.
- b. **Possibilidade da alteração:** Quando houver viabilidade, será efetuada uma reavaliação dos valores aplicáveis, considerando diferenças de tarifas, datas, serviços inclusos e demais condições.

2. AJUSTE DE VALORES

- a. **Diferença positiva:** Se o valor do novo tour for superior ao montante originalmente pago, o cliente será informado sobre o acréscimo, que deverá ser quitado **integral e imediatamente** antes da efetivação da alteração, seguindo as regras de pagamento em vigor e apresentadas no ato da reserva.
- b. **Diferença negativa:** Quando o valor do novo tour for inferior ao valor já pago, será providenciado o **reembolso da diferença**, respeitando os procedimentos, prazos e formas de devolução previstos na política de reembolso vigente.

3. CONDIÇÕES ESPECIAIS E PRAZOS

Reservamo-nos o direito de estabelecer prazos mínimos para a solicitação de alterações, especialmente em períodos de alta demanda, feriados prolongados ou eventos especiais, podendo tais prazos variar de acordo com a complexidade logística do tour.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

REEMBOLSO

Todos os valores pagos, sejam eles à título de reserva ou aqueles pagos no destino e que estejam dentro desta política de cancelamento serão **reembolsados em até 10 dias úteis conforme a forma de pagamento da reserva.**

Caso o pagamento da reserva tenha sido efetuado por **cartão de crédito³**, o reembolso será feito **através de estorno parcial ou total sobre o pagamento realizado.** Este valor entrará como crédito em sua fatura.

Caso o pagamento da reserva tenha sido efetuado por **pix ou transferência bancária**, o reembolso **será feito na mesma modalidade.**

No caso de pagamentos em **moeda estrangeira**, a **devolução será realizada em reais brasileiros**, com conversão baseada na taxa de câmbio disponível no site “*Google Finance*”, sobre esse valor será acrescido um spread de 5% (cinco por cento) sobre o valor convertido, destinado a cobrir custos operacionais e a volatilidade cambial.

Os valores referentes à devolução da reserva e aos pagamentos efetuados em reais ou em moeda estrangeira serão restituídos após a aplicação dos descontos previstos nesta política, quando aplicáveis.

Por motivos legais e de segurança, todo estorno ou reembolso será realizado somente para a mesma titularidade (CPF/CNPJ ou documento oficial) que efetuou o pagamento. Em situações excepcionais, poderá ser exigida documentação oficial que comprove o direito legal de terceiros a receberem o valor.

³ A devolução do valor depende do fechamento da fatura e **só poderá ser realizada pelo banco emissor do cartão utilizado**, único responsável pela fatura do cliente.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

OUTROS REEMBOLSOS

PASSEIOS JÁ INICIADOS – REGRA DE EXECUÇÃO MÍNIMA

Nos casos em que o passeio já tiver sido **iniciado e superado 25%** (vinte e cinco por cento) **do tempo total previsto para sua execução, não haverá direito a qualquer reembolso de valores**, independentemente do motivo do cancelamento ou interrupção, salvo se expressamente previsto em cláusula específica desta política.

Essa medida se justifica pelo fato de que, após alcançado esse percentual de execução, os principais custos operacionais e compromissos com fornecedores (tais como transporte, guias, entradas e outras despesas logísticas) já terão sido integral ou substancialmente realizados, impossibilitando a restituição proporcional sem prejuízo à sustentabilidade da operação e aos demais passageiros.

Nos casos em que o cancelamento ou interrupção ocorrer antes de atingir os 25% do tempo total do passeio, a **análise de eventual reembolso seguirá as demais regras desta política, observando-se o princípio da proporcionalidade e a comprovação das despesas já incorridas.**

SEGURO VIAGEM

Para proteção dos nossos viajantes, é altamente recomendado a contratação de seguro de viagem que contemple cobertura para eventualidades que impeçam a utilização dos serviços no período que perdurar a viagem, garantindo ao cliente cobertura para eventuais problemas de saúde, imprevistos pessoais ou familiares, entre outros. Uma vez realizada a contratação, fica o cliente orientado a sinalizar à equipe de atendimento da FGT da contratação realizada.

Uma vez que decidido pela não contratação, o cliente assume inteiramente a responsabilidade por não adquirir o seguro viagem, a agência fica isenta de qualquer dano e/ou responsabilidade que porventura ocorra na viagem.

FRONTEIRAS

A *Fui Gostei Trips* atua oferecendo experiências turísticas nos países Chile, Bolívia e Peru, regiões cujas fronteiras internacionais possuem horários de funcionamento, exigências migratórias, fiscais e sanitárias que estão além do controle da empresa e sujeitos a alterações pelos órgãos oficiais competentes.

Assim, a *Fui Gostei Trips* não se responsabiliza por eventuais atrasos, impedimentos, mudanças ou interrupções decorrentes do funcionamento das fronteiras, dos trâmites de entrada e saída, nem de



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO *FUI GOSTEI TRIPS*

exigências específicas, tais como apresentação de documentos, certificados, vistos, vacinas ou testes, que são de exclusiva responsabilidade do cliente cumprir.

Recomenda-se que o cliente providencie e mantenha sempre atualizada toda a documentação necessária, como passaporte, documentos de identidade válidos, vistos, certificados de vacinação ou qualquer outro requisito legal exigido pelas autoridades migratórias dos países em questão, a fim de evitar transtornos durante o deslocamento pelas fronteiras.

Cabe aos clientes consultar previamente as informações atualizadas junto aos órgãos oficiais e seguir as orientações relativas à entrada, permanência e saída dos países Chile, Bolívia e Peru, para garantir o bom andamento dos passeios contratados.

VOOS

A *Fui Gostei Trips* não se responsabiliza por passeios perdidos em decorrência da perda de voos, atrasos, cancelamentos ou quaisquer problemas originados pela companhia aérea ou empresa de transporte contratada diretamente pelo cliente. Essa limitação de responsabilidade se estende a todos os meios de transporte utilizados para deslocamento até o destino ou dentro do roteiro contratado, incluindo, mas não se limitando, a aviões, ônibus, trens, barcos, veículos alugados e outros meios de transporte não citados.

Ressaltamos que a contratação do transporte é de inteira responsabilidade do cliente, que deve observar horários, conexões e demais procedimentos necessários para o cumprimento do roteiro previsto. Eventuais custos, perdas, atrasos ou prejuízos decorrentes do não comparecimento, cancelamento, alteração ou funcionamento inadequado do transporte utilizado pelo cliente não serão de responsabilidade da *Fui Gostei Trips*.

Essa cláusula visa esclarecer que a agência atua na intermediação e organização dos passeios e serviços turísticos, cabendo ao cliente o gerenciamento dos deslocamentos que antecedem ou se inserem no roteiro contratado, conforme legislação vigente e jurisprudência que isenta as agências de turismo de responsabilidade solidária pelos serviços de transporte quando contratados separadamente.

ENTRADAS DOS PARQUES

A *Fui Gostei Trips*, sempre visando a máxima transparência e satisfação de nossos clientes, esclarece que, dependendo do passeio escolhido, **os tickets de entrada para os parques e atrações podem estar incluídos ou não no valor total do pacote**. As informações específicas sobre a inclusão de entradas estarão detalhadas em nossos catálogos de passeios.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO *FUI GOSTEI TRIPS*

O valor das entradas dos parques pode sofrer alteração a qualquer momento sem aviso prévio, a critério de seus administradores, sem qualquer responsabilidade da *Fui Gostei Trips* eis que não possui ingerência sobre tais decisões.

Os valores pagos à título de entrada dos parques são reembolsáveis de acordo com a **política dos seus administradores**, não havendo ingerência ou responsabilidade da *Fui Gostei Trips* sobre eventuais multas cobradas ou não reembolso dos mesmos.

MUDANÇA DE ROTA

OS ROTEIROS SUGERIDOS PELA *FUI GOSTEI TRIPS* **NÃO SÃO FIXOS POIS DEPENDEM DE ELEMENTOS QUE NÃO ESTÃO SOB O CONTROLE E RESPONSABILIDADE DOS ORGANIZADORES**. DESTA FORMA, A DEPENDER DAS CONDIÇÕES CLIMÁTICAS OU MOTIVOS DE FORÇA MAIOR, AS ROTAS DOS PASSEIOS PODERÃO SER EVENTUALMENTE ALTERADAS, DE ACORDO COM OS CRITÉRIOS DEFINIDOS PELO GUIA QUE É O RESPONSÁVEL TÉCNICO PELO PASSEIO. TAIS MODIFICAÇÕES NÃO MODIFICAM A ESSÊNCIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS E NÃO GERAM NENHUMA OBRIGAÇÃO DE REEMBOLSO PARA O CLIENTE.

CASO A ALTERAÇÃO DA ROTA NECESSITE UTILIZAR-SE DA FRONTEIRA PARA ENTRADA OU SAÍDA DO CHILE, BOLÍVIA OU PERU, TAL SITUAÇÃO PODE IMPLICAR NA NECESSIDADE DE PAGAMENTO DE TAXAS EXTRAS PARA CONCLUIR O PASSEIO, AS QUAIS ESTARÃO A CARGO DOS PASSAGEIROS.

MUDANÇA DE DATA E HORÁRIOS

Todos os passeios estão sujeitos a mudança de horário segundo condições climáticas, determinação das autoridades locais ou qualquer outra condição. A depender da época do ano, os passeios podem ter seu horário alterado.

O CRONOGRAMA INICIAL DO CLIENTE ESTÁ SUJEITO A ALTERAÇÕES DE DATA MEDIANTE DISPONIBILIDADE.

ALTERAÇÃO NA ORDEM E NAS DATAS DOS PASSEIOS

É importante destacar que, além das condições climáticas, determinações das autoridades locais e outras circunstâncias imprevistas, a realização dos passeios está condicionada à disponibilidade de saída dos tours. A *Fui Gostei Trips* envida esforços para atender às preferências de datas dos clientes sempre que possível; contudo, **todas as alterações de datas estão sujeitas à disponibilidade dos tours programados.**



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO *FUI GOSTEI TRIPS*

Nos casos em que não houver coincidência entre a disponibilidade e as datas inicialmente escolhidas pelo cliente, a agência compromete-se a atuar de forma proativa na busca de alternativas compatíveis com as expectativas e a disponibilidade do cliente, sem comprometer a qualidade e a segurança da experiência.

A flexibilidade e a compreensão dos clientes são essenciais para o ajuste de eventuais mudanças necessárias, com o objetivo de maximizar a satisfação e o aproveitamento dos passeios.

Ao confirmar a reserva, seja por pagamento total ou parcial, o cliente reconhece e concorda com a possibilidade desses ajustes, conforme descrito neste documento, garantindo assim um relacionamento transparente e alinhado às expectativas de viagem.

FLEXIBILIDADE NAS ACOMODAÇÕES

A escolha dos hotéis incluídos em nossos passeios, como os realizados no Salar de Uyuni, é realizada considerando a disponibilidade e as condições locais no momento da reserva. Essa dinâmica pode ocasionar variações nas acomodações oferecidas, inclusive entre estabelecimentos parceiros previamente selecionados, reconhecidos por sua confiabilidade e padrão de qualidade.

Apesar do nosso empenho em garantir hospedagens que atendam aos melhores critérios, informamos que não é possível assegurar a reserva em um hotel específico, devido a fatores externos como limitações de disponibilidade, alterações operacionais dos empreendimentos ou outras circunstâncias imprevistas.

Nosso compromisso é assegurar que todas as opções de hospedagem proporcionem conforto, segurança e experiência compatível com os padrões da *Fui Gostei Trips*, buscando oferecer o melhor para o cliente dentro das possibilidades vigentes.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

POLÍTICA DE AQUISIÇÃO E REEMBOLSO PARA ACESSO A MACHU PICCHU

A *Fui Gostei Trips*, sempre visando a máxima transparência e satisfação de nossos clientes, esclarece que, dependendo do passeio escolhido, os *tickets* de entrada para os parques e atrações podem estar incluídos ou não no valor total do pacote. As informações específicas sobre a inclusão de entradas estarão detalhadas em nossos catálogos de passeios.

No tocante aos passeios para **Machu Picchu**, ressaltamos que os *tickets* de entrada para o parque, assim como os *tickets* de trem e ônibus necessários para o acesso, são itens que requerem compra antecipada. Essa antecedência é uma exigência do **Ministério de Cultura do Peru** e visa garantir a preservação do local e a qualidade da experiência para todos os visitantes.

É imperativo que os clientes estejam cientes de que, uma vez adquiridos, **esses ingressos e bilhetes não são passíveis de cancelamento, reembolso ou transferência para outra pessoa ou data, sob nenhuma hipótese**. Essa condição é determinada pelas políticas do **Ministério de Turismo de Cultura do Peru** e não está sujeita à intervenção da *Fui Gostei Trips*.

A *Fui Gostei Trips* se encarrega de facilitar a aquisição dos ingressos e bilhetes necessários para o acesso a *Machu Picchu*, após a confirmação do pagamento por parte do cliente. Nosso compromisso é assegurar que todos os ingressos e bilhetes sejam adquiridos e entregues conforme as especificações da reserva, garantindo a entrada no parque e o transporte necessário no destino.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO *FUI GOSTEI TRIPS*

RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES

NÃO ESTÃO INCLUSOS, NO VALOR CONTRATADO, GASTOS COM HOSPITALIZAÇÃO OU QUAISQUER DESPESAS QUE NÃO ESTEJAM PREVISTAS NOS PASSEIOS CONTRATADOS.

NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS POR OBJETOS ESQUECIDOS, PERDIDOS OU EXTRAVIADOS DURANTE OS PASSEIOS. CADA CLIENTE DEVE ZELAR INDIVIDUALMENTE PELOS SEUS PERTENCES, MANTENDO-OS SEMPRE EM SUA POSSE OU SOB SUA SUPERVISÃO DIRETA.

**AO EFETUAR O PAGAMENTO PARCIAL OU TOTAL DO VALOR DA RESERVA,
CONSIDERA-SE QUE AS PARTES CONCORDAM INTEGRALMENTE COM OS *TERMOS E
CONDIÇÕES* DESCRITOS NESTE DOCUMENTO.**

FORO

Fica estabelecido pelas partes que o foro escolhido é o da comarca da **Capital do Rio de Janeiro**, podendo ser renunciada qualquer outra, para resolver as controvérsias que eventualmente surjam de qualquer litígio ou disputa resultante dos usos dos serviços da *Fui Gostei Trips*.



POLÍTICA DE RESERVA E CANCELAMENTO FUI GOSTEI TRIPS

ANEXO I - POLÍTICA DE CAUSAS DE FORÇA MAIOR E O CORONAVÍRUS (COVID-19)

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o surto de coronavírus, conhecido como COVID-19, uma pandemia global. Desde então, o governo brasileiro decretou estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo no 6, de 20 de março de 2020, que trata da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19).

Em resposta a isso, este anexo da nossa Política de Reservas e Cancelamento nomeada Política de Causas de Força Maior destina-se a proteger o contratante (cliente) e a Fui Gostei Trips de circunstâncias imprevistas que surjam após a confirmação da reserva, durante o dito período de calamidade pública.

Durante este período, para os clientes que optarem pela remarcação de sua viagem, desde que comprovadamente a remarcação ocorra em razão de impossibilidade de viagem por força da pandemia, a Fui Gostei Trips garantirá:

- A remarcação dos passeios até a data de 31 de dezembro de 2023, sem nenhuma taxa extra ou atualização de tabela de preço, desde que a solicitação de remarcação seja feita em até 20 dias antes da data do passeio;
- A transferência de titularidade do valor pago como crédito para outra pessoa indicada pelo cliente, desde que utilizado até a data de 31 de dezembro de 2023.

Para os clientes que optarem pelo cancelamento e consequente pedido de reembolso, desde que comprovadamente o cancelamento ocorra em razão de impossibilidade de viagem por força da pandemia, a Fui Gostei Trips se reserva ao direito de seguir as diretrizes da Lei 14.046/2020, que prevê o reembolso de acordo com os prazos previstos no Art. 2º, § 6º, I e II da referida Lei.

A *Fui Gostei Trips* não se responsabiliza por circunstâncias externas relacionadas à COVID-19, como: interrupções e cancelamentos de transporte; alertas e restrições de viagem; alertas de saúde e quarentenas; mudanças na lei aplicável; e outros mandados governamentais — como ordens de evacuação, fechamentos de fronteiras e exigências de isolamento.