



## **Condiciones generales para adquisición de reservas de hoteles, tours y servicios.**

### **1. Condiciones específicas de la operadora.**

- 1.1. Canoro's Tours agencia e viagens e turismo Itda, con sede en Mateus Leme 1631, escritorios 1 y 2, barrio Centro Cívico, cep 80530-010, Curitiba, Paraná, Brasil; actua como intermediaria entre sus clientes y prestadores de servicios nacionales, declinando su responsabilidad por todo y cualquier problema, pérdida o daños, resultantes de casos fortuitos o de fuerza mayor, o sea: huelgas, disturbios, cuarentenas, guerras; fenómenos naturales: terremotos, huracanes, inundaciones, avalanchas; modificaciones, atrasos y/o cancelamientos de trayectos aéreos debido a motivos técnicos, mecánicos y/o metereológicos, sobre los cuales Canoro's Tours no tiene poder de previsión ni control.
- 1.2. Por motivos tecnico-operacionales, Canoro's Tours se reserva el derecho de promover alteraciones necesarias sin perjuicio del cliente.

### **2. De la agencia de viajes vendedora**

Es de completa responsabilidad de la agencia de viajes vendedora, informar al cliente consumidor final los términos de este contrato. Los servicios y productos ofrecidos son disponibilizados exclusivamente para agencias de viajes y operadoras mayoristas. Canoro's Tours no ejerce ninguna influencia en la elección de hoteles y servicios que la agencia de viajes venga a negociar con el cliente consumidor final. La agencia de viajes es la única responsable por la elección y venta de los hoteles incluidos en los programas y/o itinerarios a sus clientes.



### **3. Concordancia**

Canoro's Tours y la agencia de viajes concuerdan con todas las condiciones mencionadas en este contrato bien como la presentación del mismo a sus clientes, iniciando la responsabilidad de cada una de las partes a partir de la efectivación de la reserva.

### **4. Ventas y reservas de hoteles, pousadas, resorts.**

- 4.1. Las tarifas publicadas podrán, eventualmente, no ser inferiores a las tarifas ofrecidas por los hoteles, pousadas, resorts en el periodo de utilización de las reservas y no hay reembolso de diferencias cobradas por Canoro's Tours.
- 4.2. Los valores de las diarias son fijados en contratos entre Canoro's Tours y hoteles, pousadas, resorts, para futuros periodos de hasta 12 (doce) meses.

Aunque previsto que las tarifas presentadas al momento de edición de contrato, sean menores que las vigentes al mostrador, pudiendo los hoteles, pousadas, resorts, a cualquier momento, ofrecer directamente al público, de ultima hora o no, tarifas inferiores a las publicadas por Canoro's Tours. Las tarifas están sujetas a alteraciones sin previo aviso y serán definitivamente reconfirmadas en el acto de efectivación de las reservas.

### **5. Horarios en los hoteles, pousadas, resorts.**

De un modo general, los horarios previstos de acomodación en las habitaciones de los hoteles, pousadas, resorts, son:  
ENTRADA: a partir de las 15:00 hs. Caso el pasajero llegue antes del horario de check-in, su entrada a la habitación estará condicionada a disponibilidad, pudiendo el hotel, pousada, resort, aceptar o no.

SALIDA: generalmente hasta las 12:00 hs del mediodía. El pasajero podrá abonar directamente al hotel el suplemento por las horas adicionales de utilización de la habitación a la tarifa estipulada por el hotel, pousada, resort.



## **6. Cargos por alteraciones y/o cancelamientos.**

- 6.1. Es permitida una alteración de hotel y servicio sin cargo desde que solicitada antes del vencimiento del plazo de pago de la reserva. Para reservas alteradas dentro de los 5 (cinco) días previos a la llegada de los pasajeros, existe un cargo de US\$ 5.- por servicio, por hotel, fuera los cargos cobrados por proveedores.
- 6.2. Para reservas canceladas antes del vencimiento del pago, no hay cargo por parte de Canoro's Tours y si lo hubiera por parte de los proveedores sería informado en el acto de la reserva. Para reservas canceladas después del pago, independiente de la fecha de llegada del pasajero, Canoro's Tours se reserva el derecho de cobrar cargos por 20% del total de la operación, en concepto de gastos administrativos y operacionales, independiente de los cargos cobrados por los proveedores.
- 6.3. Esta política no es válida en caso de reservas en períodos de ferias, eventos, fechas conmemorativas, congresos, siendo que para esos períodos, entrarán en vigor las informaciones presentadas en el acto de confirmación de reservas o a través de las condiciones específicas a ser informadas en separado.

## **7. Reembolso, retenciones y plazo de solicitud.**

- 7.1. Después del pago parcial o total de la reserva, será descontado 20% del valor bruto de la operación correspondiente a la parte cancelada a título de comisión de venta, costos administrativos y de comunicaciones internacionales relativos al proceso de cancelamiento, independiente de los cargos cobrados por los proveedores.
- 7.2. No habrá reembolso en caso de:
  - a) Dejar de usar traslados por no comparecimiento o impuntualidad, mismo que tenga lugar por atraso de vuelos o hechos ajenos al control de Canoro's Tours y sus proveedores.
  - b) No utilización de ingresos para atracciones, teatros, shows, trenes, paseos, excursiones, desayunos, restaurantes, etc.



- c) Desistencia de uso de servicios despues de su inicio, paseos, excusiones, etc.
- d) Efectuar por cuenta propia alteraciones de itinerarios en los servicios o excusiones.
- e) No consumición del desayuno, almuerzo, cena, coffee break, bandeja de entremeses en la habitación cuando incluido en el itinerario.
- f) Falta de comprobación por escrito y/o cualquier acuerdo o ajuste hecho directamente entre los establecimientos y el pasajero sin ningun consentimiento por escrito de Canoro's Tours.
- g) Ultrapasar el plazo de 45 (cuarenta y cinco) dias despues del termino del viaje para solicitar reembolso.

#### **8. No-show, pérdida de la reserva.**

De un modo general los hoteles, pousadas, resorts, cobran 1 diaria en caso de cancelamiento dentro de las 72 (setenta y dos) horas antes de la llegada de los huespedes al hotel, pousada, resort. Este plazo puede variar de acuerdo a la política de cada hotel, pousada, resort, llegando a 30 (treinta) dias en algunos establecimientos. La entrada al hotel despues de las 18:00 hs puede acarretar el cancelamiento automático de la reserva, caso el establecimiento hotelero no haya sido avisado previamente, en el acto de la reserva.

#### **9. Clasificación de los hoteles, pousadas, resorts.**

Las clasificaciones de los establecimientos hoteleros son obtenidas a través de los propios hoteles, pousadas, resorts, a través de consulta a órganos especializados y ante la falta de los mismos, a traves de la propia apreciación del equipo de Canoro's Tours. No nos responsabilizamos por eventuales discrepancias de clasificaciones hoteleras cuyos criterios varíen de región en región.