



TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS - AGÊNCIA BRASILEIROS NO ATACAMA

1. OBJETO

1.1. Este contrato tem por objeto estabelecer os Termos e Condições Gerais para a contratação de passeios e expedições operadas pela **BRASILEIROS NO ATACAMA AGÊNCIA DE TURISMO LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº **48.769.702/0001-60**, devidamente cadastrada no CADASTUR, em conformidade com a Lei nº 13.467/2017 (Lei do Turismo) e o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

2. RESERVAS E PAGAMENTOS

2.1. A reserva de passeios requer o pagamento inicial de 30% do valor total via PIX (em reais). O restante poderá ser pago em parcelas por boleto (podendo ser parcelado) ou PIX (pagamento único), **quitado até 20 dias antes da data do passeio**. Em caso de atraso no pagamento, poderão ser aplicados juros de 1% ao mês e multa de 2% sobre o valor devido.

2.2. O restante do pagamento também pode ser efetuado via cartão de crédito em até 3x sem juros. O link de pagamento do cartão de crédito é enviado pelo setor financeiro em até 48 horas e deve ser pago para a confirmação da reserva.

2.3. Após confirmação de pagamento, o cliente receberá um voucher digital com detalhes do passeio e um recibo eletrônico.

3. POLÍTICA DE CANCELAMENTO

3.1. Cancelamentos Gerais



3.1.1. O cancelamento deve ser solicitado por escrito, via e-mail para **financeiro@brasileirosnoatacama.com.br**, com o assunto **CANCELAMENTO**. Não serão aceitos cancelamentos por outros meios.

3.1.2. As condições para cancelamento e reembolso são as seguintes:

- **Cancelamentos solicitados com mais de 30 dias de antecedência:** Reembolso de 85% do valor pago ou opção de manter crédito válido por 1 ano.

- **Cancelamentos entre 29 e 10 dias antes do passeio:** Reembolso de 50% do valor pago.

- **Cancelamentos com 9 dias ou menos de antecedência:** Não há reembolso.

3.1.3. O reembolso será processado em até 30 dias a partir da data da solicitação de cancelamento, conforme disposto no Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

3.1.4. Em caso de opção por crédito, o valor será válido por 1 ano a partir da data do cancelamento e poderá ser utilizado para a contratação de qualquer serviço oferecido pela Brasileiros no Atacama.

3.2. Cancelamento por Motivo de Saúde

3.2.1. No caso em que os passeios já estão em andamento e o cancelamento seja por motivo de saúde, o cliente deve enviar um atestado médico emitido por uma unidade de saúde de **San Pedro de Atacama (Chile)**, até as 19h do dia anterior ao passeio.

3.2.2. O atestado deve ser enviado por e-mail e WhatsApp para a consultora de plantão.

3.2.3. O reembolso será de 75% do valor pago, aplicável somente à pessoa enferma.

3.2.4. O benefício é válido exclusivamente para a pessoa enferma e não se estende a acompanhantes ou outros membros do grupo.

3.3. Cancelamento Devido a Condições Climáticas



3.3.1. Se o passeio for cancelado pela agência devido a condições climáticas adversas, será oferecida uma das seguintes opções:

- **Troca por outro passeio de mesmo valor.**
- **Caso o novo passeio tenha um valor menor:** Será feita a devolução da diferença.
- **Se o novo passeio tiver valor maior:** A diferença será cobrada do cliente.
- **Se não for possível realizar nenhum passeio:** Será feito o reembolso total.

3.3.2. Se o passeio já tiver começado e precisar ser interrompido devido a condições climáticas ou outras situações fora do controle da agência (como desastres naturais ou fechamento de áreas), o reembolso será de 50% do valor pago.

3.3.3. A agência não se responsabiliza por despesas extras decorrentes de cancelamentos por condições climáticas, como hospedagem, alimentação ou transporte adicional.

3.4. Direito de Arrependimento

Conforme o Art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, o cliente tem direito de desistir da compra em até 7 (sete) dias após a contratação, para reservas realizadas fora do estabelecimento comercial (online ou por telefone), desde que o serviço ainda não tenha sido iniciado.

3.4.1. Reservas com mais de 7 (sete) dias de antecedência:

- O direito de arrependimento poderá ser exercido em até 7 (sete) dias após a contratação, desde que a solicitação de cancelamento seja feita em até 15 dias antes do início da realização dos passeios.

3.4.2. Reservas com menos de 7 (sete) dias de antecedência:

- Para reservas efetuadas com menos de 7 (sete) dias de antecedência em relação à data de início do passeio, o direito de arrependimento poderá ser exercido até 24 (vinte e quatro) horas após a contratação, considerando a proximidade da execução dos serviços.

3.4.3. Exclusões e Limitações:

- Após o prazo mencionado acima, ou caso o passeio já tenha sido iniciado, não haverá reembolso dos valores pagos, devido à natureza personalizada do serviço e às despesas operacionais irreversíveis realizadas pela agência para garantir a execução dos passeios e a consultoria pré-viagem.

3.5. Cancelamento por COVID-19

Para compras e/ou cancelamentos realizados de 01/01/2020 a 31/12/2021, em conformidade com a **Lei Nº 14.046 de 24 de Agosto de 2020**, que trata sobre os serviços ligados ao Turismo durante o Estado de Pandemia, as opções para cancelamentos serão as seguintes:

- **Opção de Adiamento:** Escolha de uma nova data até dezembro de 2022, com o mesmo pacote contratado.

- **Opção de Crédito:** O valor será disponibilizado como crédito para o uso ou abatimento na compra de novos tours e pacotes.

- **Não há reembolso.**

Para mais informações sobre esta resolução, consulte o [link da Lei Nº 14.046](#).

4. TRANSPORTE E MEIO AMBIENTE

4.1. O transporte inclui traslados em território chileno e boliviano entre o hotel do passageiro e os destinos visitados. Passageiros hospedados em áreas restritas deverão se dirigir ao ponto de encontro indicado com 10 minutos de antecedência.

4.2. Passeios privativos incluem transporte exclusivo.

4.3. A Brasileiros no Atacama adota práticas de turismo sustentável e reforça a necessidade de respeito às normas ambientais dos parques nacionais, em conformidade com a legislação local e os princípios do turismo responsável.

5. RESPONSABILIDADES DO PASSAGEIRO

5.1. O passageiro é responsável por verificar as exigências de entrada no Chile e na Bolívia, incluindo vistos e vacinas, e por portar documentos válidos (Passaporte ou RG).

5.2. **É altamente recomendada a contratação de seguro viagem internacional**, que deve cobrir despesas médicas, hospitalares, odontológicas, cancelamentos, repatriação e outras eventualidades. A agência ressalta que destinos como o Deserto do Atacama e o Salar de Uyuni apresentam condições extremas e remotas, onde o acesso a serviços de saúde pode ser limitado e os custos de emergências, elevados. O passageiro assume total responsabilidade por eventuais despesas decorrentes da falta de cobertura adequada.

5.3. O passageiro deve respeitar os horários estabelecidos. Em caso de atraso, o passeio poderá ser cancelado sem direito a reembolso.

5.4. O passageiro deve respeitar as orientações e solicitações dos guias profissionais e certificados, visando o zelo e a preservação da própria vida e do grupo, especialmente em destinos de aventura e condições extremas.

5.5. O passageiro declara estar ciente de que passeios acima de 4.000 metros de altitude não são recomendados para crianças menores de 7 anos. Para participar, é necessário um tour privativo.

5.6. A faixa etária exigida para trekkings de montanha é de no mínimo 16 anos e no máximo 65 anos. Gestantes, idosos acima de 65 anos ou pessoas com restrições de saúde deverão apresentar autorização médica e assinar Termo de Responsabilidade.

5.7. A avaliação de cada passageiro que irá realizar trekking com nível de dificuldade médio ou difícil será feita pelo guia responsável pela expedição, podendo o mesmo vetar a participação do passageiro em uma determinada atividade que represente perigo ou risco individual ou coletivo.

5.8. Durante os trekkings, caso aconteça qualquer acidente que impeça a mobilização do passageiro e seja necessário o auxílio de resgate, poderá o guia contratar o serviço, sendo esse custo de responsabilidade do próprio passageiro.

5.9. A Brasileiros no Atacama não é responsável por despesas médico-hospitalares, odontológicas, entre outras, correlacionadas direta ou indiretamente à saúde do passageiro, durante o período das expedições, com o que está ciente e de acordo o passageiro.

5.10. Não recomendamos nos passeios acima de 3.500 metros de altitude, passageiros com diagnóstico de problemas cardíacos, diabetes, epilepsia, asma, pressão alta e gestantes. Casos excepcionais serão avaliados pelo nosso consultor, podendo ser exigido do passageiro autorização médica e a assinatura do nosso Termo de Responsabilidade.

5.11. Em respeito e preservação da fauna silvestre, é proibido o uso de drones e aparatos radiocontrolados, estando os infratores sujeitos a multa, expulsão imediata do parque e/ou reserva nacional, e penalidades de acordo com a Lei Chilena.

5.12. A captura de imagens (vídeos, filmes e imagens) é autorizada somente para uso doméstico, jornalístico (gráfico e televisivo) ou que se realizem em setores de uso público do parque.

5.13. Capturas de imagens (vídeos, filmes e imagens) com fins lucrativos, publicitários e comerciais estarão sujeitos a cobranças e autorizações tramitadas pelos próprios parques e/ou reservas nacionais.

5.14. Todo o lixo gerado pelos visitantes deve ser levado do parque.

6. RESPONSABILIDADE DA AGÊNCIA EM SITUAÇÕES ADVERSAS

6.1. A Brasileiros no Atacama assume responsabilidade em situações que envolvam sua gestão direta, tais como:

- a) Informações incorretas sobre os passeios;
- b) Erros na reserva ou emissão de vouchers;
- c) Cobranças indevidas.

6.2. Nos casos mencionados acima, a agência oferecerá uma das seguintes soluções em até 48 horas úteis:

- a) Reagendamento sem custo adicional;
- b) Substituição por passeio equivalente;
- c) Reembolso proporcional ou integral, conforme a situação.

6.3. Em casos de condições climáticas adversas, força maior (como greves, crises sanitárias, desastres naturais) ou fatores externos alheios à gestão da agência, a Brasileiros no Atacama não se responsabiliza por prejuízos, mas auxiliará os clientes na busca por alternativas.

6.4. A agência compromete-se a informar os clientes imediatamente sobre alterações e prestar suporte via canais oficiais.

6.5. A responsabilidade da agência não se estende a despesas extras, como hospedagem, alimentação ou transporte adicional, decorrentes de imprevistos alheios à sua gestão.

7. SEGURO VIAGEM

7.1. **A Brasileiros no Atacama recomenda enfaticamente a contratação de seguro viagem internacional**, que deve incluir coberturas para despesas médicas, hospitalares, odontológicas, cancelamentos, repatriação e outras eventualidades. A agência pode auxiliar na indicação e contratação de seguros viagem, mas a decisão final e a contratação são de responsabilidade exclusiva do passageiro.

7.2. O passageiro declara estar ciente de que a falta de seguro viagem pode resultar em custos elevados em caso de emergências médicas, resgates ou outras situações adversas, especialmente em destinos remotos e de condições extremas.

8. PROTEÇÃO DE DADOS

8.1. A Brasileiros no Atacama compromete-se a proteger os dados pessoais dos clientes, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e a legislação aplicável. Os dados coletados serão utilizados exclusivamente para a prestação dos serviços contratados e não serão compartilhados com terceiros sem autorização prévia.

9. COMUNICAÇÃO E SUPORTE

9.1. Durante a realização dos passeios, a Brasileiros no Atacama disponibiliza uma equipe de plantão para prestar suporte aos clientes. Em caso de emergência, o cliente poderá entrar em contato através dos números de WhatsApp de plantão, que serão divulgados dias antes da realização dos passeios.

10. AUTORIZAÇÃO DE USO DE IMAGENS

10.1. Autorização Geral:

Ao contratar os serviços da Brasileiros no Atacama, o passageiro autoriza, de forma gratuita e irrevogável, a utilização de sua imagem (fotografias, vídeos ou outras formas de registro) capturadas durante os passeios e expedições, para fins promocionais, publicitários, institucionais ou comerciais, em qualquer mídia ou plataforma, incluindo, mas não se limitando a:

- a) Redes sociais da agência;
- b) Site oficial e materiais de divulgação;
- c) Campanhas publicitárias e materiais impressos.

10.2. Direitos de Propriedade:

As imagens capturadas pela agência ou por seus representantes são de propriedade da Brasileiros no Atacama, que detém os direitos de uso, reprodução, edição e distribuição, conforme estabelecido nesta cláusula.

10.3. Uso de Imagens por Terceiros:

A agência não se responsabiliza pelo uso de imagens dos passageiros capturadas por terceiros (outros clientes, guias ou operadores locais), exceto quando essas imagens forem fornecidas à agência com autorização expressa do passageiro.

10.4. Revogação da Autorização:

Caso o passageiro não deseje autorizar o uso de suas imagens, deverá comunicar formalmente à agência por escrito, via e-mail (contato@brasileirosnoatacama.com.br), antes



do início dos passeios. Nesse caso, a agência se compromete a não utilizar as imagens do passageiro para os fins descritos nesta cláusula.

10.5. Uso de Imagens com Fins Lucrativos:

Para o uso de imagens dos passageiros com fins lucrativos, publicitários ou comerciais, a agência buscará autorização prévia e específica do passageiro, podendo ser estabelecidos termos adicionais e/ou compensação financeira, conforme acordado entre as partes.

10.6. Proteção de Dados:

A utilização das imagens será realizada em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018), garantindo o respeito à privacidade e aos direitos dos passageiros.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Ao contratar os serviços da Brasileiros no Atacama, o passageiro declara estar ciente e de acordo com os presentes Termos e Condições.

11.2. Para questões não previstas neste contrato, aplica-se a legislação brasileira. Fica eleito o foro da comarca de **Porto Alegre/RS** para dirimir eventuais disputas.

Para mais informações, entre em contato pelo e-mail contato@brasileirosnoatacama.com.br ou WhatsApp +55 48 4042-9812.