TERMOS E CONDIÇÕES

A **GO ATACAMA** registrada sob o CNPJ 19.381.389/0001-90, é uma agência de turismo brasileira que comercializa passeios no deserto do Atacama (Chile), Santiago (Chile), Pucón (Chile) e Salar de Uyuni (Bolívia), realizando serviço de suporte e reserva online para seus clientes.

1. Objeto

O presente instrumento tem como objetivo regulamentar a prestação de serviços de turismo pela GO ATACAMA, consistindo na intermediação de passeios e atividades turísticas operadas pelas Agências Locais nos referidos destinos, as quais são escolhidas criteriosamente por nós.

2. Política de reservas

Todos os contatos iniciais poderão ser realizados por meio dos canais: instagram, facebook, whatsapp e e-mail, com atendimento em português. A confirmação da reserva será realizada sempre por e-mail. Não realizamos reservas com mais de 12 meses de antecedência.

Como requisito para a confirmação de uma reserva, a GO ATACAMA solicita o depósito de 50% do valor total do pacote contratado, o restante do valor deve ser pago em até 7 dias antes da data de realização do primeiro tour. No caso do não pagamento do valor restante dentro do prazo, a GO ATACAMA se reserva o direito de cancelar a reserva e o reembolso será de acordo com nossa política de cancelamentos e remarcações.

A cobrança do custo inicial assegura a realização de seus passeios e garante as despesas antecipadas que são necessárias para o desenvolvimento ideal do tour. Alguns passeios estão sujeitos à formação de grupo mínimo para realização e serão informados antes durante a reserva.

Não realizamos reservas de passeios para menores de 5 anos a destinos com altitude superior a 4.000m.s.n.m. Também não recomendamos nossos destinos para gestantes, salvo caso com autorização médica.

2.1.Pagamento

O valor a ser depositado referente às reservas deverá ser realizado em reais por meio de PIX, utilizando o e-mail contato@goatacama.com.br como chave PIX. Para os tours que possuem preços em dólares, serão convertidos para reais no dia do pagamento, utilizando a cotação do dólar turismo do dia (base São Paulo). Para quem possui carteira digital com dólares e deseja pagar dessa maneira, aceitamos transferência em dólar e, também pelo aplicativo WISE. Pagamentos

em cartão de crédito também serão aceitos e serão realizados através de link enviado por um de nossos consultores considerando o valor total do pacote por pessoa. Pagamento através de boleto bancário também é possível mediante solicitação. Esses serão gerados com o valor total do pacote.

2.2. Voucher
Com 100% do pagamento confirmado, em até 5 dias antes da realização do primeiro tour, o cliente receberá nosso voucher digital por e-mail contendo os horários dos tours, valores das entradas e contatos dos parceiros locais.

2.3. Comunicação
É de responsabilidade do cliente manter os contatos informados atualizados e disponíveis para comunicação via whatsapp, para viabilizar eventuais contatos entre a agência e os operadores locais, caso necessário.

3. Política de tours
Os passeios contratados através da GO ATACAMA serão realizados em grupos que podem variar de 10 a 18 pessoas (com exceção do Salar de Uyuni que é realizado com até 6 pessoas). Os clientes envolvidos no passeio podem ser exclusivos da agência GO ATACAMA ou somados aos das agências locais.

Os passeios podem ser realizados por outra agência parceira, que não a reservada inicialmente devido a condições especiais ou por força maior, entretanto, sempre mantendo o nível de qualidade e priorizando a segurança do cliente.

3.1. Alteração de roteiro
O roteiro e horário de passeios acordados inicialmente com o cliente por e-mail, correm o risco de serem alterados por condições climáticas, fechamentos de parque, determinação de autoridades locais ou outros motivos de força maior. Tais mudanças serão comunicadas previamente aos clientes através dos meios de contato disponibilizados por ele.

3.2. Ingressos dos parques
Os ingressos que não estão incluídos nos nossos pacotes, e estão descritos em nosso catálogo, deverão ser pagos pelo cliente no momento de chegada ao parque, na moeda local e em espécie, exceto para os parques de esqui em Santiago onde a compra de ingresso poderá ser realizada online.

3.3. Logística de pick-ups
Os clientes serão buscados em suas hospedagens para a realização de todos os passeios, exceto para os tours “Rota do Vinho” e “Tour de bike” no deserto do Atacama, onde o ponto de encontro será no centro de San Pedro de Atacama. Todos os passeios serão encerrados no centro de San Pedro de Atacama,

exceto os astronômicos, que por conta do horário, os clientes são deixados em suas hospedagens. O mesmo vale para os passeios contratados em Santiago, porém, o retorno será sempre no hotel do cliente. É importante que a hospedagem esteja dentro do perímetro urbano, caso contrário, será necessário marcar um ponto de encontro. A consultoria de vendas sempre informará qual o ponto de encontro mais próximo da hospedagem sempre quando ela não estiver dentro da rota realizada pela agência.

4. Segurança e Condições de Saúde
O cliente deve respeitar as orientações dos guias e funcionários habilitados, cumprindo as regras dos locais visitados para manter a preservação do local.

Ao contratar os tours, o cliente declara que está em condições favoráveis de saúde de modo geral e está ciente de fatores ambientais como: alta radiação solar, variações de altitude durante os tours, temperaturas extremas, entre outros. O cliente aceita todos os riscos e assume total responsabilidade por suas escolhas.

O cliente está completamente proibido realizar qualquer tour sob o efeito de drogas ou álcool, podendo o cliente ser impedido pela Agência Local de realizar o passeio e sem direito a reembolso.

5.Política de cancelamentos e remarcações
Caso seja necessário cancelar ou remarcar alguma reserva, a solicitação deverá ser realizada através do e-mail contato@goatacama.com.br ou pelo whatsapp com a sua consultora.

- Para tours realizados no período da manhã em San Pedro de Atacama, poderão ser cancelados ou remarcados até às 16h do dia anterior
- Para os tours realizados no período da tarde em San Pedro de Atacama, poderão ser cancelados ou remarcados até às 10h do dia do tour
- Para o tour astronômico e observatório astronômico, poderão ser cancelados ou remarcados com 48h de antecedência
- Para os tours em Santiago, poderão ser cancelados ou remarcados com 48h de antecedência
- Para o tour ao Salar de Uyuni na modalidade compartilhada, o cancelamento ou remarcação precisa ser realizado com 48h de antecedência da data já reservada
- Em caso de cancelamento por opção do cliente, em todos os casos mencionados, faremos uma devolução de 80% do valor pago para reservas realizadas por PIX, boleto ou cartão de crédito à vista (se cancelado dentro das condições acima, caso contrário, não haverá devolução ou remarcação)

- Para cancelamentos realizados com um período de até 30 dias antes da data de realização do primeiro tour do pacote, o cliente terá direito a 100% do reembolso referente ao valor pago para reservas realizadas por PIX, boleto ou cartão de crédito à vista
- Para pagamentos parcelados SEM JUROS no cartão de crédito (em até seis vezes, quando em temporada de promoção), reembolsos parciais não são possíveis através de estorno. Neste caso, o cliente fica ciente que o reembolso será realizado em dinheiro, através de transferência bancária, com os devidos descontos baseados nas taxas que a Go Atacama assume ao proporcionar parcelamento sem juros ao cliente. Exemplo: se seu pacote custou R$1.000,00 e você parcelou em até seis vezes, e por termos assumido as taxas, nós recebemos finalmente apenas R$750,00 (valor fictício), seu reembolso será baseado no valor real que recebemos.
- Todos os horários mencionados são baseados no horário oficial de Brasília (Brasil).

É responsabilidade do cliente estar disponível no local e horário previamente combinados entre as partes para a realização do tour. Não haverá espera em caso de atraso e, sendo assim, será considerado no-show não havendo direito a reembolso.

Caso ocorra o cancelamento de um tour por parte da agência contratada, por fatores climáticos adversos - vento forte, chuvas, neve, tempestade de areia, erupções vulcânicas e outros eventos além de nosso controle - que represente risco para a segurança dos passageiros, haverá devolução de 100% do valor pago referente ao tour em questão, caso este não tenha sido iniciado.

Após iniciado o tour, nenhuma devolução será realizada, exceto por condições climáticas ou motivos de força maior. Nesse caso, se por motivos de segurança, o guia precisou encerrar o tour, e não ultrapassou 25% do tempo total do passeio programado, 50% do valor será devolvido. Caso o passeio tenha ultrapassado esse tempo, não haverá devolução.

Poderá ocorrer o cancelamento do tour astronômico devido a fatores climáticos e, nesse caso, há devolução integral do valor pago. É possível agendar o tour para outra data, desde que haja disponibilidade no calendário da agência.

6. Política de reembolso

Os valores que precisem ser reembolsados, serão realizados num prazo de até 7 dias úteis após a realização do último tour contratado. No caso de cancelamento antes da chegada no destino, o reembolso será realizado em até 7 dias úteis após a confirmação do cancelamento por e-mail.

O valor será reembolsado utilizando o mesmo método de pagamento que o cliente selecionou ao reservar o passeio com a GO ATACAMA.

7. Política de atendimento
A GO ATACAMA estará disponível para prestar o suporte necessário para seus clientes, via whatsapp, dentro do horário de atendimento, qual seja, de segunda a sábado, das 10h às 18h. Contudo, caso os clientes que estiverem no destino tiverem alguma urgência fora de nosso horário de atendimento, poderão contactar diretamente nossos parceiros locais, através dos contatos que fornecemos no voucher com o roteiro confirmado.

8. Confidencialidade
A GO ATACAMA compromete-se a tratar todas as informações pessoais fornecidas pelo cliente com total confidencialidade, não compartilhando com terceiros sem a devida autorização, em consonância com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 - LGPD), salvo nos casos em que seja necessário para a execução dos serviços contratados.

9. Isenção de responsabilidade
A GO ATACAMA não se responsabiliza por trâmites fronteiriços que são de responsabilidade de cada cliente, tampouco por gastos com: hospitalização, atrasos ou cancelamentos de voos, hospedagens ou qualquer serviço que não seja oferecido pela agência GO ATACAMA. Também não é de nossa responsabilidade os objetos e pertences pessoais esquecidos nos veículos utilizados durante os passeios.

10. Disposições Gerais
A GO ATACAMA se reserva o direito de alterar os preços e condições dos serviços a qualquer momento, desde que os clientes sejam informados com antecedência.

O presente Termo é regido pelas leis brasileiras, sendo competente o foro da Comarca de São Paulo para resolver quaisquer controvérsias decorrentes da execução dos serviços.

11. Aceitação dos Termos
Ao contratar os serviços da GO ATACAMA, o cliente declara ter lido, compreendido e aceitado todos os termos e condições aqui estabelecidos.

Atenciosamente, **Equipe GO ATACAMA**