

Política de cancelamento

1.1 Cancelamento pelo consumidor

O consumidor pode cancelar seu passeio ou pacote por email: info@diamantinamountains.com. A data do cancelamento é a data em que o email foi enviado.

Porcentagem do valor descontado: (Embratur No.161)

Até 30 dias do começo da atividade	15 % do pagamento de reserva
De 15 à 30 dias do começo da atividade	30 % do pagamento de reserva
De 7 à 15 dias do começo da atividade	50 % do pagamento de reserva
A partir de 6 dias do começo da atividade	100% do pagamento de reserva

1.1.2 Cláusula Especial Pandemia

1.1.3.Cancelamento pelo consumidor durante a Pandemia

Remarcar a viagem é muito melhor que cancelar: Você continua sonhando com o destino, ajuda o setor do turismo e corre menos riscos financeiros. Além disso, remarcar é muito mais simples e menos burocrático que o cancelamento.

De acordo com a Medida Provisória 948/2020 vigente, o consumidor tem o direito de ser reembolsado por serviços turísticos até um ano depois do fim da pandemia. Então, melhor garantir o investimento já feito para curtir a viagem dos sonhos, não é mesmo?

A situação da Pandemia exige flexibilidade do consumidor e da agência. Podemos remarcar a viagem e os pacotes comprados nas seguintes situações:

*Diamantina Mountains® tourism agency - CNPJ : 22.865.008/0001-53
46960-000 Lençóis-BA-BRASIL Tel: +55 75 99836 8225 / 75 99846 2240 / 75 3334 2240
www.diamantinamountains.com*



Diamantina Mountains

Adventure hiking - Chapada Diamantina-Brasil

- O consumidor pode comprovar problemas para chegar em Lençóis por causa do Covid19 (restrições no transporte em geral)
- O consumidor (ou alguém do grupo) foi contaminado pelo vírus
- O consumidor teve um familiar que foi contaminado pelo vírus recentemente

Diamantina Mountains fará o máximo esforço para remarcar a viagem sem transtornos. Os nossos parceiros (guias, motoristas, hospedagens) deverão ser flexíveis).

Diamantina Mountains pode devolver o valor da reserva se não há possibilidade de remarcar a viagem no ano 2021 ou 2022, mas poderá ficar com 10% da reserva, para cobrir uma parte dos impostos de transações bancárias.

Em caso de cancelamento de última hora, o consumidor:
,????????????????????

1.2 Cancelamento por Diamantina Mountains

1.2.1 A atividade (passeio, trekking, pacote de viagem) pode ser modificado ou cancelado em caso de tempo extremo ou outras razões fora do controle da *Diamantina Mountains*. Em caso de tempo extremo outras datas de saída/ outro itinerário será enviado para o cliente. Juntos tentamos achar uma solução que agrade o cliente. Se o cliente prefere não utilizar este serviço, Diamantina Mountains irá transferir o dinheiro pago de volta.

1.2.2 *Diamantina Mountains* tem direito a cancelar o passeio, trekking ou pacote de viagem em caso extremo de falha mecânica, condições de estrada, forças naturais, greves, doença do guia ou outras situações de forças maiores. Em caso de cancelamento por *Diamantina Mountains* por alguma destas razões você tem direito à restituição de parte ou todo o dinheiro pago.

Diamantina Mountains® tourism agency - CNPJ : 22.865.008/0001-53

46960-000 Lençóis-BA-BRASIL Tel: +55 75 99836 8225 / 75 99846 2240 / 75 3334 2240

www.diamantinamountains.com



Diamantina Mountains

Adventure hiking - Chapada Diamantina-Brasil

1.2.3 Cancelamento por Diamantina Mountains durante a Pandemia

A situação da Pandemia exige flexibilidade do consumidor e da agência. Diamantina Mountains irá cancelar e remarcar a viagem e os pacotes comprados nas seguintes situações:

Nos pacotes em grupos mistos:

- Um dos viajantes (consumidores) do grupo pode comprovar problemas para chegar em Lençóis por causa do Covid19 (restrições no transporte em geral)
- Um dos viajantes (consumidores) do grupo foi contaminado pelo vírus
- Um dos viajantes (consumidores) do grupo teve um familiar que foi contaminado pelo vírus recentemente
- Um dos fornecedores (guias, motoristas) foi contaminado pelo vírus e Diamantina Mountains não consegue achar um substituto adequado.
- Um dos atrativos particulares (cavernas, cachoeiras) ou o Parque Nacional fecham o acesso novamente por conta da pandemia (aumento de casos Covid-19 na região)

Em pacotes privados

- Um dos fornecedores (guias, motoristas) foi contaminado pelo vírus e Diamantina Mountains não consegue achar um substituto adequado.
- Um dos atrativos particulares (cavernas, cachoeiras) ou o Parque Nacional fecham o acesso novamente por conta da pandemia (aumento de casos Covid-19 na região)

Diamantina Mountains fará o máximo esforço para remarcar a viagem sem transtornos. Os nossos parceiros (guias, motoristas, hospedagens deverão ser flexíveis).

Diamantina Mountains pode devolver o valor da reserva se não há possibilidade de remarcar a viagem no ano 2021 ou 2022, mas poderá ficar com 10% da

Diamantina Mountains® tourism agency - CNPJ : 22.865.008/0001-53
46960-000 Lençóis-BA-BRASIL Tel: +55 75 99836 8225 / 75 99846 2240 / 75 3334 2240
www.diamantinamountains.com



Diamantina Mountains

Adventure hiking - Chapada Diamantina-Brasil

reserva, para cobrir uma parte dos impostos de transações bancárias.

Em caso de cancelamento de última hora, Diamantina Mountains irá se esforçar para achar a melhor solução para o viajante, desde alterar o roteiro até enviar a uma agência parceira.

Diamantina Mountains® tourism agency - CNPJ : 22.865.008/0001-53

46960-000 Lençóis-BA-BRASIL Tel: +55 75 99836 8225 / 75 99846 2240 / 75 3334 2240

www.diamantinamountains.com



Diamantina Mountains

Adventure hiking - Chapada Diamantina-Brasil