

- 4.26. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pela fiscalização da NUCLEP.
- 4.27. No caso de reservas de hotéis, a NUCLEP se responsabilizará apenas pelo pagamento de diárias, taxas de serviço e tributos correspondentes, de forma que qualquer despesa adicional que o usuário tiver (como, por exemplo, alimentação, bebidas e outras) será de inteira responsabilidade do mesmo e lhe deverá ser cobrada diretamente pelo hotel, sem qualquer intermediação da NUCLEP.
- 4.28. Todas as faturas de hotéis devem vir acompanhadas com a nota de “check-out” do hóspede no hotel.
- 4.29. Avisar a NUCLEP da emissão de bilhetes que não dão direito à remarcação e reembolso, com antecedência.
- 4.30. Prestar assessoria para definição de locais e condições de hospedagem, caso a NUCLEP venha a requisitar.
- 4.31. Em caso de bilhete parcialmente utilizado, o reembolso do valor residual do percurso não utilizado, será calculado com base na tarifa aplicada.
- 4.32. O valor do reembolso será o valor da tarifa aplicada descontada as respectivas multas das companhias aéreas, após o reembolso da companhia aérea, podendo ser utilizado como crédito, a critério da NUCLEP, que informará à contratada o procedimento a ser adotado.
5. São características dos serviços a serem prestados pela contratada:
- a) Os serviços serão prestados mediante o envio e recebimento de requisição pela NUCLEP, devendo ser feito, por meio do sistema informatizado via web de consulta e reservas de passagens aéreas. Quando, por alguma razão de força maior, este meio não for possível, os serviços poderão ser solicitados por e-mail ou por telefone, devendo constar o nome completo, destino, data de ida e/ou volta da viagem, e qualquer outra informação que se julgar necessária, no caso de prestação de serviços de emissão, cotação de preços e reservas de passagens aéreas e reserva de hotéis conforme descrito no objeto deste termo de referência.
 - b) Recebida à solicitação, a contratada deverá providenciar no prazo de 2 (horas) a emissão dos bilhetes aéreos e 24 (vinte e quatro) horas a prestação dos serviços de hospedagem.
 - c) Na hipótese de verificar a impossibilidade de executar os serviços conforme especificado, deverá a contratada comunicar o fato para a NUCLEP para que a seu exclusivo critério informe nova especificação.
 - d) A contratada repassará à NUCLEP as vantagens e/ou bonificações, em decorrência da emissão e/ou reserva, em conjunto, de um determinado número de bilhetes de passagens, devendo ser, nesses casos, observados os regulamentos vigentes, à época, para as tarifas, incluindo as tarifas de hospedagem.
 - e) A NUCLEP reserva-se o direito de solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente das tarifas, à data da emissão dos bilhetes de passagens, bem como todos os documentos necessários que atestem a veracidade das informações prestadas pela CONTRATANTE.
 - f) A emissão de bilhetes de passagens deverá ser a de menor tarifa no horário compatível ao solicitado e, no caso de promoções praticadas pelas empresas aéreas, os descontos deverão ser repassados a NUCLEP, devendo sempre a contratada realizar acordos para a tarifa estar dentro da classe promocional.
 - g) Quando solicitados, os bilhetes, E-ticket (Bilhete Eletrônico), deverão ser entregues em tempo hábil ao passageiro. Havendo necessidade fora do horário normal de expediente, sábados, domingos e feriados, a NUCLEP deverá ser totalmente atendida, via telefone, no número de contato disponível à NUCLEP.

