
PARA O SEU CADASTRO DE FORNECEDOR

Dossiê de fornecedor

Tudo o que um departamento de compras pergunta a uma operadora receptiva antes da primeira reserva: identificação legal, sociedade, seguro, escopo, prazos de atendimento e condições comerciais. Verificável e publicado em vez de prometido.

Com quem você estaria contratando

Uma única pessoa jurídica, licenciada em Dubai, que contrata em nome próprio nos Emirados Árabes Unidos. Não há holding entre você e quem opera.

Identificação legal

Razão social	World Zaya Tourism L.L.C
Nome comercial	Zaya Group
Forma jurídica	Limited Liability Company, Emirado de Dubai, Emirados Árabes Unidos
Licença comercial	1580956 , Department of Economy and Tourism, Governo de Dubai Emitida em 10 de dezembro de 2025 · vigente até 9 de dezembro de 2026
Atividades licenciadas	Inbound Tour Operator · Outbound Tour Operator
Registro comercial	2766970
Câmara de Comércio de Dubai	659354
Cartão de estabelecimento	Emitido pelo Ministério dos Recursos Humanos e da Emiratização. Número no pacote de documentos
Sede registrada	Office 312, Rigga Business Centre, Building 3001 Al Murqabat, Dubai, Emirados Árabes Unidos Contrato de locação registrado (Ejari), número no pacote de documentos

COMO CONFERIR ISSO SEM PERGUNTAR A NÓS

O Department of Economy and Tourism de Dubai mantém consulta pública de licença. Informe o número **1580956** e o sistema devolve a razão social exatamente como consta na licença. Publicamos o número porque você não deveria precisar acreditar na nossa palavra sobre a existência de uma empresa para a qual está prestes a transferir dinheiro. Cópias da licença, do contrato social, do certificado da Câmara de Comércio, da apólice e do comprovante de endereço comercial são enviadas para o seu cadastro mediante pedido, autenticadas e com tradução certificada quando o seu processo exigir.

Sociedade

Dois sócios, ambos brasileiros, cada um com 50%. Participação direta, sem holding intermediária; os beneficiários finais são os dois sócios nomeados. Nenhum deles é pessoa exposta politicamente nesta data, e nos comprometemos a avisar por escrito qualquer alteração no quadro societário.

Julio Cesar Sad das Chagas, nome legal conforme a licença, conhecido comercialmente como **Julio Cesar Saad**. Sócio-fundador, e consta como gestor (Manager) na licença comercial. Reside em Dubai desde 2021 e atua no mercado local de operação terrestre desde então. Assina e responde pela operação.

Ilma Maisa Fernandes de Sousa, nome legal, conhecida comercialmente como **Maisa Thielles**. Sócia-fundadora, residente na Europa. Interface com os mercados brasileiro e europeu, e segundo ponto de contato em toda conta.

Seguro

O seguro de responsabilidade civil da operação está contratado com a **Sukoon Takaful**, com cobertura das operações de turismo receptivo nos Emirados Árabes Unidos. O certificado de seguro, com número de apólice, limites e vigência, é enviado à sua empresa mediante pedido, para o seu cadastro de fornecedor.

Escopo e os limites dele

O que entregamos no destino

O programa terrestre completo para viajantes individuais, grupos, incentivos e delegações corporativas nos Emirados: bloqueio de quartos negociado diretamente com cada hotel, em condições de grupo, meet and assist no aeroporto, veículo dimensionado para cada traslado, e não para o tamanho total do grupo, guias, restaurantes e venues, ingressos de atração e de evento, visitas técnicas e de negócios, e um coordenador junto ao grupo durante toda a estada.

Onde contratamos em nome próprio

Nos **Emirados Árabes Unidos** contratamos em nome próprio, **como principal**, sob a nossa licença de turismo de Dubai: o seu contrato é conosco e é a nós que você cobra. Fora dos Emirados, operamos no Oriente Médio por meio de **parceiros locais licenciados que selecionamos**, e nesse caso atuamos como agente declarado. O modelo aplicável ao seu programa consta da cotação, antes de você contratar.

Licenciamento no destino, o ponto em que a maioria dos cadastros é frágil

Nos Emirados, a licença de guia é emitida **por emirado**: um guia licenciado em Dubai não está licenciado em Abu Dhabi. Existe uma Unified Tour Guide License federal, mas ela exige cidadania emiratense, então na prática não alcança os guias expatriados que sustentam este mercado. O motorista de veículo turístico tem o **Tourist Vehicle Driver's Permit** da RTA, a autoridade de transportes de Dubai, e o motorista de safári acrescenta a esse o safari permit da RTA e o Desert Guide Permit do DET. Quando você perguntar quem está licenciado para um serviço, a resposta nomeia o emirado.

Idiomas, com precisão

Operamos no destino em **português, inglês, espanhol e árabe**, com guia designado por programa, e nos correspondemos em português, inglês ou espanhol. É uma lista curta e exata. Outros idiomas são contratados como serviço e cotados como tal, nunca subentendidos.

O que não fazemos

Não emitimos passagem aérea e não somos uma consolidadora aérea. Cuidamos do programa terrestre, que é a parte contratável da maioria dos programas. E não vendemos ao seu passageiro: em programa de tarifa net não há voucher com a nossa marca, não há logotipo de fornecedor na placa de chegada e não há nome de terceiro no e-mail de confirmação.

O PLANTÃO, COM NOME

Julio Cesar Saad, sócio-fundador · +971 50 632 8451

Um celular atendido por uma pessoa, vinte e quatro horas por dia, inclusive enquanto o seu escritório está fechado. Dubai é UTC+4 o ano inteiro, sete horas à frente de Brasília, de modo que boa parte do que dá errado para o seu cliente acontece enquanto você dorme. **Não existe nível de aprovação acima dele:** ele é sócio da empresa, portanto, quando um grupo precisa ser remanejado às três da manhã, ninguém precisa ser acordado antes para aprovar.

Prazos a que nos obrigamos

Roteiros privativos e pedidos de grupo padrão	Um dia útil
MICE e roteiros multicidade	Até três dias úteis , porque disponibilidade de hotel e de venue é confirmada antes de cravarmos um número
Definição de dia útil	A semana de trabalho dos Emirados, de segunda a sexta. Pedido recebido depois das 17h de Dubai conta a partir do dia útil seguinte
Ocorrência no destino	O telefone de plantão, atendido por uma pessoa, a qualquer hora, da confirmação até o embarque de volta

Condições comerciais, publicadas

São as condições que valem, salvo contrato assinado que disponha em contrário para o seu programa. São as mesmas publicadas em zayagroup.ae/para-agencias/, e não mudam de acordo com a consulta.

Tarifa net, e o que isso significa para a sua margem

Cotamos para você em net. O que você cobra do seu cliente é seu; nós não vemos, e não nos diz respeito. Não vendemos ao consumidor final o mesmo programa a uma tarifa que concorra com a sua, e não procuramos o seu passageiro nem antes, nem durante, nem depois da viagem.

Pagamento

Nada é reservado antes de o dinheiro estar na nossa conta. Contratamos hotel, ingresso e venue em nome próprio, e pagamos essas linhas antecipadamente, de modo que não colocamos reserva contra promessa de pagamento.

Cancelamento, sobre o valor total do programa

Mais de 30 dias antes da chegada	Perda do sinal (30%)
----------------------------------	-----------------------------

De 30 a 15 dias	50%
-----------------	------------

De 14 a 7 dias	75%
----------------	------------

Menos de 7 dias, ou no-show	100%
-----------------------------	-------------

Os percentuais acima incidem em acréscimo às linhas pré-contratadas não reembolsáveis, que não são devolvidas em nenhuma faixa da tabela. Os prazos são contados em dias corridos até a data de chegada, e a data que vale é a do recebimento do cancelamento por escrito, por e-mail, até às 17h de Dubai (GST, UTC+4). Cancelamento recebido depois disso conta para o dia seguinte.

Alterações, grupos e moeda

Tarifas de grupo são calculadas com base em um número mínimo declarado de passageiros pagantes; redução abaixo desse mínimo gera nova cotação, e quartos liberados dentro de 30 dias seguem a tabela acima. Alterações após a confirmação estão sujeitas à disponibilidade e à diferença de tarifa no momento da mudança.

Impostos e taxas: o que estiver na cotação é o que você paga a nós. Tourism Dirham e taxa municipal são devidos pelo passageiro no check-out do hotel, não estão incluídos na tarifa net e vêm declarados na cotação quando incidem.

Como funciona uma reserva

01 · PEDIDO

Você envia o briefing para o endereço abaixo. Sem formulário, sem portal, sem conta a criar.

03 · CONFIRMAÇÃO

Você confirma por escrito; faturamos as linhas pré-contratadas por inteiro mais o sinal de 30% sobre o restante, e bloqueamos os serviços quando o pagamento entra. Rooming list e nomes seguem na data combinada.

02 · COTAÇÃO

Um dia útil para privativo e grupo padrão, até três para MICE. Net, item a item, com preço firme por 14 dias.

04 · OPERAÇÃO

Saldo 30 dias antes da chegada. Documentos finais para você, nunca para o seu passageiro. O plantão atende desde a confirmação até o embarque de volta.

O QUE PRECISAMOS PARA COTAR COM PRECISÃO

Datas e número de passageiros · divisão de quartos: individual, duplo (cama de casal) ou twin (duas camas) · nacionalidade dos passageiros, que determina a exigência de visto e algumas regras de venue, e é o campo que mais falta · categoria de hotel ou hotel específico · voos de chegada e saída, se já reservados · a finalidade da viagem, porque incentivo, delegação de feira e lua de mel são montados de formas diferentes · e o teto de orçamento com que você trabalha, que encurta o processo em vez de encarecer a cotação.

Lei aplicável, força maior e reparação

- **Lei e foro:** estas condições, e qualquer controvérsia delas decorrente ou a elas relacionada, inclusive quanto ao seu objeto, à sua formação e a pretensões extracontratuais, regem-se pela lei do Dubai International Financial Centre (DIFC), afastadas as suas regras de conflito de leis. As partes concordam, de forma expressa e irrevogável, em submeter-se à jurisdição exclusiva dos DIFC Courts, em Dubai. São tribunais de língua inglesa e de common law, escolhidos justamente para que nenhum dos dois lados discuta em um idioma ou em um sistema que não conhece.
- **Força maior:** nenhuma das partes responde por descumprimento causado por evento fora do seu controle razoável, incluindo fechamento de espaço aéreo, restrição de governo, epidemia, pandemia ou quarentena, evento climático extremo ou ato de autoridade. A parte atingida avisa a outra em até 5 dias úteis. O que você já pagou converte-se em crédito, válido por 12 meses para programa equivalente, descontado apenas o que o fornecedor final tiver retido em definitivo, comprovadamente; o que recuperarmos depois é repassado a você. Se o evento durar mais de 30 dias, qualquer das partes pode rescindir, com prestação de contas linha a linha.
- **Se a falha for nossa:** quando um serviço confirmado não é entregue por culpa nossa, entregamos substituto de padrão igual ou superior, sem custo adicional, ou, com a sua concordância, devolvemos aquele serviço. A nossa responsabilidade total por uma reserva fica limitada ao valor que você nos pagou por ela. Nada aqui limita ou exclui responsabilidade por morte ou lesão corporal, fraude, culpa grave, dolo, nem qualquer responsabilidade que a lei aplicável não permita limitar.
- **Fora dos Emirados:** onde atuamos como agente declarado, continuamos sendo o seu ponto único de contato e cobramos o fornecedor local por você, mas a obrigação de executar é do parceiro local. Dizemos na cotação qual modelo se aplica, para você saber antes de contratar quem responde.
- **Devoluções** são pagas em até 10 dias úteis do evento que as gerou, para a conta de onde veio o pagamento.
- **Visto negado:** a negativa de visto não suspende a grade de cancelamento. Devolvemos o que os fornecedores devolverem, descontadas as taxas já incorridas. É por isso que a nacionalidade do passageiro é campo obrigatório em toda cotação.

Documentação e contato

Documentos que enviamos para o seu cadastro

Licença comercial · contrato social · certificado da Câmara de Comércio de Dubai · cartão de estabelecimento · certificado de seguro com limites e vigência · comprovante de endereço comercial registrado (Ejari) · dados bancários em papel timbrado, emitidos por nós e nunca por terceiro. Documentos autenticados e com tradução certificada quando o seu processo exigir.

UMA PROTEÇÃO QUE VALE DIZER

Os nossos dados bancários chegam em papel timbrado, de um endereço zayagroup.ae, e não mudam no meio do processo. Se você receber qualquer mensagem pedindo pagamento em outra conta, em outro nome ou em outro país, ela não é nossa. Ligue para o plantão antes de enviar. O desvio de pagamento é a perda mais comum deste mercado, e um telefonema o impede.

Declaração e assinatura

As informações deste documento são verdadeiras e correspondem aos registros da empresa nesta data. Documento emitido em 6 de setembro de 2026.

Julio Cesar Sad das Chagas, sócio-fundador, que consta como gestor (Manager) na licença comercial 1580956, que assina em nome da World Zaya Tourism L.L.C.

Contato

Julio Cesar Saad

Sócio-fundador · Dubai

julio@zayagroup.ae

+971 50 632 8451, também WhatsApp

Maisa Thielles

Sócia-fundadora · Europa

maisa@zayagroup.ae

Em cópia em toda conta, como segundo contato

World Zaya Tourism L.L.C, que atua sob o nome comercial Zaya Group. Licenciada pelo Department of Economy and Tourism de Dubai sob a licença 1580956, para as atividades de Inbound e Outbound Tour Operator. Office 312, Rigga Business Centre, Building 3001, Al Murqabat, Dubai, Emirados Árabes Unidos.

As condições da seção três também estão publicadas em zayagroup.ae/para-agencias/. Elas valem como estão neste documento; qualquer alteração de condição comercial é comunicada por escrito antes de passar a valer, e não se aplica a reserva já confirmada.