

# Condições Gerais de Contratação

## CONDIÇÕES GERAIS PARA AQUISIÇÃO DE PROGRAMAS DE VIAGENS NACIONAIS E INTERNACIONAIS POR TRANSPORTE AÉREO, DE HOSPEDARIA E DE HOTELARIA E DE AQUISIÇÃO DE EVENTOS FESTIVOS

A aquisição de pacotes e programas de viagens nacionais e internacionais por transporte aéreo, de hospedaria e de hotelaria e de eventos festivos adquiridas por intermédio da **INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI**, pessoa jurídica de direito privado, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 26.239.841/0001-40, com sede na Rua Belchior Soares, nº 83, conjunto B, São Paulo/SP, CEP 04542-100, submete-se as cláusulas e condições gerais descritas neste documento, aplicáveis a cada uma da espécie de pacote, que são informativos válidos para todos os serviços contratados, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

### 1 RESPONSABILIDADE DA OPERADORA:

1.1 A Operadora atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviços, tais como: empresa de transporte aéreo, hospedagem, hotelaria e organizadores de eventos festivos e outros que participem do roteiro.

1.2 A Operadora elabora e organiza e executa o serviço contratado.

1.3 A Operadora é responsável pelas informações fornecidas aos clientes sobre as características dos serviços a serem contratados.

1.4 A Operadora é responsável nos limites de suas obrigações pelo cumprimento e atendimento aos princípios do Código de Defesa do Consumidor.

1.5 A Operadora não assume a responsabilidade pela venda efetuada em desacordo ou incompatível com as ofertas e publicidade veiculadas junto aos meios de comunicação.

1.6 Por motivos técnicos-operacionais, surgindo situações decorrentes de força maior ou caso fortuito ou de fatores alheios à vontade e à atuação da Operadora que impeçam o cumprimento total ou parcial da viagem contratada, a Operadora poderá promover alterações que fizerem necessárias, modificando itinerários, datas, horários, serviços, períodos e outros, não ficando obrigada a restituição dos valores pagos.



(11)4175-3113



conciERGE@injoytravel.com.br



(11)98510-1331



injoy\_travel\_experience



www.injoytravel.com.br



Rua Belchior Soares, 83 Itaim Bibi - São Paulo/SP

## 2 RESPONSABILIDADE DO CLIENTE:

2.1 O cliente é responsável pelo integral pagamento (i) da viagem contratada, que deverá anteceder a data de embarque; caso seja financiamento a venda somente se concretizará após a pré aprovação do crédito junto à instituição financeira, (ii) da hospedagem e da hotelaria, que deverá anteceder a data de entrada (*check in*), caso seja financiamento a venda somente se concretizará após a pré aprovação do crédito junto à instituição financeira ou (iii) do ingresso do evento festivo contratado, que deverá anteceder a data de realização do evento, caso seja financiamento a venda somente se concretizará após a pré aprovação do crédito junto à instituição financeira.

2.2 O não pagamento de uma ou mais parcelas autorizam a operadora e/ou financeira antecipar a totalidade da dívida, incluindo correção monetária segundo o índice IGP-M/FGV ou índice que vier a substituí-lo e juros de 1% (um por cento) ao mês, constituindo título executivo extrajudicial, nos termos do Código de Processo Civil.

2.3 As taxas de alfândegas, serviços de lavanderias, bebidas, alimentação, telefonemas, gorjetas, passeios opcionais, refeições extras, cafés-da-manhã extra, taxas locais, atendimento de praia (*resort fee*), academia, *spa* e demais despesas e/ou taxas adicionais sobre o preço contratado, que não inclusas no *voucher*, são de inteira responsabilidade do cliente diretamente ao prestador de serviços.

2.3.1. Tais despesas estão relacionadas às normas e diretrizes de cada prestador de serviços e conforme normais internas e legislação pertinente.

2.4 O cliente deverá observar e obedecer aos horários determinados pelas empresas de transporte aéreo, pelas empresas de hospedagem para entrada (*check in*) e saída (*check out*) e pelas empresas organizadoras de evento para início e término dos eventos, se obrigando a respeitar as condições de comportamento e segurança determinadas pelas empresas, bem como as normas de funcionamento interno nos estabelecimentos dos prestadores de serviços contratados.

2.4.1. O cliente é responsável pelos danos de qualquer natureza que venha a causa nas dependências e nos objetos de hospedagem e de hotelaria, no local prévio ou pós ao embarque e na aeronave e no local da realização do evento festivo.

2.5 O cliente fica sujeito ao limite de peso e quantidade de bagagem estabelecida pelas empresas de transporte e pela operadora do aeroporto, e durante os traslados de

ida e volta e é responsável pela guarda e conservação dos seus bens na hospedagem e na hotelaria, no local prévio ou pós ao embarque e na aeronave e no local da realização do evento festivo, respondendo por danos decorrentes de negligência e/ou imprudência.

2.6 Por motivo de força maior ou caso fortuito, tais como atrasos ou cancelamentos de trajetos rodoviários, aéreo e/ou marítimos, problemas técnicos, mecânicos, meteorológicos, fechamentos de aeroportos, interrupções de estradas, decisões governamentais, interdições oriundas do poder público, greves, guerras, fenômenos naturais e outros, que possam prolongar, reduzir ou cancelar a viagem, a hospedagem e a hotelaria e a realização do evento, todas as despesas adicionais são de responsabilidade do cliente, ficando a Operadora isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

2.7 Os documentos pessoais para as viagens nacionais e internacionais, para ingresso na hospedagem e para acesso ao evento festivo são responsabilidade do cliente que deverá observar as exigências das autoridades competentes e dos organizadores do evento festivo, tais como, carteira de identidade original (inclusive menores), passaporte, com visto consular dos países de destino, entre outros exigidos.

2.8 No caso do pacote adquirido não esteja incluso o seguro de viagem, o cliente poderá optar em contratar o seguro de viagem, que cobre despesas médicas/hospitalares, dentistas, extravio de bagagens e outras despesas e assistência internacional, quando em viagens ao exterior.

### **3 RESPONSABILIDADE DOS PRESTADORES DE SERVIÇO:**

3.1 Os hotéis, pousadas, casas de espetáculo, restaurantes, receptivos, locadoras, profissionais autônomos, transportadoras aéreas, rodoviárias, marítimas e outros, utilizados nos roteiros, são aqueles apresentados pela Operadora.

3.2 Não havendo possibilidade de utilização dos serviços e estabelecimentos normalmente contratados pela Operadora, ou aqueles discriminados na publicidade, serão substituídos, sem prévio aviso, por outros similares ou de categoria superior, sem obrigações de restituição de valores totais ou parciais.



(11)4175-3113



concierge@injoytravel.com.br



(11)98510-1331



injoy\_travel\_experience



www.injoytravel.com.br



Rua Belchior Soares, 83 Itaim Bibi - São Paulo/SP

3.3 Os horários de embarque em voos são estabelecidos e comunicados pela operadora do aeroporto e pelas empresas de transporte aéreo, conforme normas internas e legislação pertinente.

3.3.1. Os voos podem sofrer alteração de datas, horários, rotas e equipamentos, de acordo com determinações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), da operadora do aeroporto ou da empresa de transporte aéreo, ficando a Operadora isenta de responsabilidade.

3.4 Os horários de entrada (*check in*) e saída (*check out*) são estabelecidos pelas empresas de hospedagem e de hotelaria, conforme normas internas e legislação pertinente.

3.4.1. O horário previsto para a entrada (*check in*) e saída (*check out*) da empresa de hospedagem e de hotelaria contratada poderá variar de acordo com a política de cada prestador do serviço, bem como a recepção 24 horas ou não.

3.4.2. Caso a chegada ou saída do hotel ocorra antes do horário de entrada (*check in*) ou após o horário de saída (*check out*) previstos pela empresa de hospedagem e de hotelaria, poderá ser disponibilizado pelo prestador do serviço diretamente ao cliente, mediante disponibilidade sujeita a cobrança, um local para a guarda de bagagem.

3.4.3. Havendo disponibilidade de apartamentos, é facultado ao cliente pagar um valor adicional diretamente à empresa de hospedagem e de hotelaria e sem qualquer responsabilidade pela Operadora, para antecipar sua entrada ou para estender sua permanência no apartamento, de acordo com as regras disponibilizadas pelo prestador do serviço.

3.5 A critério de configuração e disponibilidade do prestador de serviço de hospedagem e de hotelaria, os quartos poderão oferecer camas em diferentes configurações:

- Acomodações para duas pessoas poderão ser duas camas de solteiro, juntas ou separadas ou cama de casal tamanho padrão, *queen size* ou *king size*, e
- Acomodações para três pessoas ou mais, poderão ser, além da cama padrão (solteiro, casal, queen ou king size) cama dobrável, articulada ou sofá-cama.

3.5.1. A Operadora é responsável tão somente pelo número de pessoas que serão acomodadas no quarto, não tendo como garantir o número e o tipo de cama que será disponibilizada no momento de entrada (*check in*), cabendo ao prestador de serviço de hospedagem e de hotelaria tal definição.

3.5.2. Caso haja modificação de categoria de quarto por vontade do cliente, durante a viagem, este deverá assumir integralmente eventuais despesas decorrentes de tal modificação, não sendo reembolsáveis pela Operadora.

3.6 Os horários de início e término dos eventos festivos são estabelecidos pelos organizadores do evento, conforme normas internas e legislação pertinente e a Operadora não se responsabiliza por alterações de datas, horários, locais, festa ou ocorridos no evento.

3.7 As empresas prestadoras de serviços são responsáveis pela reparação de danos oriundos de sua ação ou omissão na execução do serviço que lhe é atribuído, ficando isenta a Operadora de responsabilidade e desobrigada a proceder reparações que não deu causa.

#### 4 CANCELAMENTO:

4.1 Na hipótese de cancelamento, a qualquer tempo, o cliente deverá fazer o pagamento da próxima parcela vincenda do contrato, independentemente da forma de pagamento, a partir da data da solicitação, para atender o prazo necessário dos procedimentos internos e das exigências das instituições financeiras.

4.2 Na hipótese de cancelamento, serão deduzidas despesas administrativas do valor total cobrado pelo pacote de viagens nacionais ou internacionais, de hospedagem e de hotelaria e de evento festivo, na seguinte proporção:

- Até 27/julho: 10% de multa sobre o valor total do pacote adquirido;
- Até 27/agosto: 25% de multa sobre o valor total do pacote adquirido;
- Até 27/setembro: 50% de multa sobre o valor total do pacote adquirido;
- Até 27/outubro: 75% de multa sobre o valor total do pacote adquirido; ou
- Depois de 27/outubro: 100% de multa sobre o valor total do pacote adquirido.



(11)4175-3113



conciERGE@injoytravel.com.br



(11)98510-1331



injoy\_travel\_experience



www.injoytravel.com.br



Rua Belchior Soares, 83 Itaim Bibi - São Paulo/SP

4.2.1 Em caso de cancelamento, somente serão devolvidos na sua integralidade caso o cancelamento se dê em até 7 (sete) dias da data de realização da compra do pacote de hospedagem e hotelaria, de viagens nacionais e internacionais e de evento festivo antes de 10 (dez) dias do evento da entrada (check in), do embarque ou da data da realização do evento festivo.

4.2.2. Em caso de compra do pacote de hospedagem e hotelaria, de viagens nacionais e internacionais e de evento festivo nos 7 (sete) dias que antecedem a entrada (*check in*), o embarque ou o início do evento, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer abatimento no valor do pacote.

4.3 Ocorrendo o cancelamento do cliente, em qualquer fase ou etapa da viagem já iniciada, da hospedagem já iniciada ou do evento festivo após seu início, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer abatimento no valor do pacote.

4.4 A partir de 60 (sessenta) dias antes da ocorrência do evento festivo, o valor do pacote do evento festivo não será reembolsável.

4.4.1. O pacote de evento festivo poderá ser transferido para outra pessoa até 15/12/2017 sem nenhuma cobrança.

4.4.2. Em caso de não comparecimento do cliente no evento festivo será cobrada taxa de administração de 100% sobre o valor da tarifa, invalidará o ingresso e não permitirá reembolso.

4.5 A partir de 60 (sessenta) dias antes da ocorrência do evento festivo, o valor do pacote de hospedagem e de hotelaria não será reembolsável.

4.5.1. Em caso de não comparecimento do cliente da data da entrada (*check in*) na hospedagem e hotelaria será cobrada taxa de administração de 100% sobre o valor da tarifa, invalidará a reserva e não permitirá reembolso.

4.6 A partir de 60 (sessenta) dias antes da ocorrência do evento, o valor do pacote de transporte aéreo não será reembolsável.

4.7 A remarcação, reemissão de passagem e reitinaçãoção de pacote de viagem não serão permitidas.



(11)4175-3113



conciERGE@injoytravel.com.br



(11)98510-1331



injoy\_travel\_experience



www.injoytravel.com.br



Rua Belchior Soares, 83 Itaim Bibi - São Paulo/SP

4.8 O Passageiro deverá se apresentar em no balcão de embarque (check-in), com no mínimo sessenta Minutos (60) antes da hora da partida no Voo Doméstico (Origem/Destino).

4.9 Em caso de não comparecimento do cliente no embarque do voo (no show) será cobrada taxa de administração de 100% sobre o valor da tarifa, invalidará a passagem e não permitirá reembolso.

4.10 Sobre a correção ou troca de nomes de passageiros no pacote aéreo:

4.10.1. As correções e trocas de nomes de passageiros poderão ser efetuadas com no máximo até 10 dias úteis em horário comercial, antes do início da viagem.

4.10.2. Para alterações de nomes será cobrada taxa de 20% sobre o valor da tarifa do bilhete + R\$ 30,00.

4.11 Os pedidos de cancelamento devem ser solicitados por meio do e-mail [conciierge@injoytravel.com.br](mailto:conciierge@injoytravel.com.br).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS:

5.1 Para os devidos fins de direito o cliente declara que leu, entendeu, concorda e aceita todos os itens relacionados neste contrato.

5.2 Para menores de 12 anos em viagens nacionais e internacionais ou para menores de 18 anos em viagens internacionais, desacompanhadas dos pais ou tutores, além dos documentos necessários a viagem, será exigida autorização de acordo com a legislação pertinente.

### **Cliente:**

Nome:

Idade:

Endereço:

Cédula de Identidade:

CPF:

Dados dos pais e/ou responsáveis (se menores de idade):

### **Data:**



(11)4175-3113



[conciierge@injoytravel.com.br](mailto:conciierge@injoytravel.com.br)



(11)98510-1331



[injoy\\_travel\\_experience](https://www.instagram.com/injoy_travel_experience)



[www.injoytravel.com.br](http://www.injoytravel.com.br)



Rua Belchior Soares, 83 Itaim Bibi - São Paulo/SP