

## Condições Gerais de Contratação – Seleção Voos INJOY – Réveillon Carneiros 25

### 1. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

1.1. A aquisição de passagens aéreas adquiridas por intermédio da **INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI**, já qualificada, submete-se as cláusulas e condições gerais descritas abaixo:

1.2. O Cliente da INJOY tem conhecimento de que os voos ofertados pela INJOY via seu produto Seleção Voos INJOY são tarifas especiais e, portanto, sujeitos à regras específicas.

1.3. Este documento serve para esclarecer o fluxo de pedido, pagamento e confirmação, bem como os termos de contratação do Produto “Seleção de Voos INJOY”.

1.4. Os horários de embarque dos voos são estabelecidos e comunicados pela operadora do Aeroporto e pelas respectivas empresas de Transporte Aéreo, conforme Normas Internas e legislação pertinente.

1.5. O cliente deverá se apresentar no balcão de embarque (check-in) com no mínimo 2 (duas) horas de antecedência para voos domésticos) e 3 (três) horas de antecedência para voos internacionais. Para voos fretados, a regra é estabelecida pela cia. aérea que operará o voo e será devidamente informada aos passageiros.

1.6. Os voos podem sofrer alteração de data, horário, rota e modelo de aeronave, de acordo com determinações da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), da operadora do aeroporto ou da cia. de transporte aéreo. É de responsabilidade exclusiva da cia. de transporte aéreo, em se confirmando a alteração, oferecer o suporte necessário ao cliente.

1.7. A cia. aérea prestadora de serviço é responsável pela reparação de danos oriundos de sua ação ou omissão na execução do serviço que lhe é atribuído. A INJOY não poderá ser responsabilizada e está desobrigada a proceder reparações que não tiver dado causa, incluindo prejuízos com extravio de bagagem, overbooking, atrasos, alterações de rota e cancelamentos.

1.8. Para a escolha do voo e resgate de bilhete aéreo da tarifa especial “Seleção Voos INJOY”, o cliente da INJOY informará, por meio de e-mail a ser enviado para o endereço eletrônico [aereo@injoy.ag](mailto:aereo@injoy.ag) com o assunto “Seleção de Voos INJOY”, as opções de voo de sua preferência (“E-mail de Opção de Voo”) em até 5 dias corridos após pagamento compra e respeitando o prazo de emissão da passagem de 30 dias antes do embarque.

1.9. O cliente da INJOY declara ter conhecimento de que a disponibilidade de assentos em voos é dinâmica e varia de acordo com a oferta e procura. Se entre a Confirmação do Pedido e a emissão do localizador, não tiver mais assentos disponíveis no voo selecionado, o cliente da INJOY poderá solicitar o estorno do valor integral desembolsado pela compra dos bilhetes aéreos ou informar à INJOY que deseja receber novas opções de voo para o destino escolhido.



1.10. Neste valor, está incluído tarifa aérea, taxa de embarque e uma bagagem despachada (23 kg). Não estão incluídos serviços extras/opcionais (taxas de alteração, multas ou taxas de serviço especiais tais como transporte de animais, excesso de bagagem, transporte de equipamento esportivo etc.), bem como os gastos habitualmente opcionais, como os serviços extras para passageiros, seguros, hospedagem e despesas pessoais (alimentação, transporte, telefonemas, compras, passeios e demais gastos de caráter pessoal).

1.11. O valor da soma dos aéreos escolhidos pelo cliente (passagem de ida e passagem de volta) não podem exceder ao valor de R\$10.000 simulado no site da Companhia Aérea. O valor da soma das duas passagens deve ser igual ou inferior a R\$10.000.

1.12. A(s) reserva(s) esta(ão) sujeita(s) a disponibilidade de assentos e deve(m) ser solicitada(s) com no máximo 30 (trinta) dias de antecedência da data pretendida para o voo de ida da viagem.

1.13. A emissão do voucher da Seleção de Voos da INJOY está condicionada ao envio dos voos e demais informações solicitadas ao cliente após o pagamento total ou parcial da compra.

1.14. É de inteira responsabilidade do cliente o envio dos dados necessários para emissão da passagem em até 5 dias corridos a serem contados a partir do dia de pagamento da compra (parcial ou total).

1.15. O não envio das informações no prazo estabelecido pode acarretar o cancelamento do produto Seleção de Voos INJOY com cobrança de multa, relativa a taxas administrativas, **de 20% do valor do produto cancelado**.

1.16. Fica a critério único e exclusivo da INJOY, se aplicável, manter ativo ou cancelar os demais itens do pacote adquirido como hospedagem e ingressos de festas, não estando estes condicionados a política de reembolso e multa aplicada ao produto Seleção de Voos INJOY em caso de descumprimento das normas aqui estabelecidas.

1.17. A emissão da passagem pela INJOY somente será feita após recebimento de todos os dados necessários, sendo o prazo de envio do voucher para o cliente de até 10 dias úteis.

1.18. Cabe ao cliente fazer a conferência de todas as informações ao receber o voucher. O prazo para solicitar qualquer alteração de dados pessoais é de até 24h, contadas a partir do envio do voucher, após esse período fica sujeito a cobrança de taxas adicionais feita pela aérea.

1.19. A tarifa Y não se adequa aos requisitos da compra do produto aéreo denominado Seleção de Voos INJOY. Em nenhuma hipótese será possível realizar a emissão do aéreo caso este seja da tarifa referida. Caso o cliente selecione algum voo com as tarifas A, B e Y, retornaremos para que seja indicado outro voo que enquadre nas demais tarifas válidas.

## **2 CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES:**

2.1. Após a emissão do localizador, o cliente da INJOY não fará jus a nenhum reembolso em caso de cancelamento do bilhete aéreo e também não mais será possível renomear o bilhete aéreo



(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

emitido, devendo o bilhete sempre se manter no nome do titular.

2.2. Como se trata de uma tarifa especial que precisa ser utilizada dentro do ano calendário de 2024, alterações no bilhete aéreo não são permitidas, nem tampouco cancelamento. Caso não faça utilização do voo comprado, não há qualquer tipo de reembolso ou crédito.

2.3. Além das regras aqui definidas, o cliente da INJOY também está sujeito e deve respeitar as condições e regras definidas pela Azul. A equipe INJOY está à disposição para esclarecer as regras e condições específicas de cada um de seus Parceiros e companhias aérea, bem como quanto à cobrança de taxas adicionais no caso de alterações, cancelamentos e reembolso.

2.3. Ocorrendo o cancelamento do cliente, em qualquer fase ou etapa da viagem já iniciada, não haverá devolução de valores, tampouco qualquer abatimento no valor da compra.

2.4. O não comparecimento do cliente no embarque (*no show*) resultará em perda da totalidade do valor da tarifa, ou seja, não haverá reembolso.

2.5. Não serão permitidas remarcações dos bilhetes aéreos adquiridos, tampouco mudança de destino.

2.6. Os bilhetes aéreos adquiridos a partir da plataforma da INJOY, não permitem a realização de escalas (stopovers), que não aquelas programadas pela própria empresa aérea.

2.7. As passagens adquiridas não poderão ser transferidas para outras pessoas.

2.8. Após a emissão da passagem junto a Azul, por se tratar de uma emissão com regras específicas, não serão aceitas nenhum tipo de cancelamento sob penalidade de 100% do valor total do aéreo com taxa de embarque, mesmo perante o Art. 49 que prevê o cancelamento do produto adquirido em até 7 dias.

### **3 PROCESSO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:**

#### **LATAM/GOL/AZUL:**

3.1 Ao realizar a compra de passagens aéreas, o cliente terá acesso a todas as informações pertinentes ao voo, tais como, número do voo, cia. aérea, aeroporto de origem e de destino, data e horário previsto de embarque e decolagem, além de informações relacionadas a quantidade de bagagem permitida. Essas informações estarão também disponíveis no site da INJOY, cuja visualização estará disponível para cada cliente.

3.2 O voucher com o LOCALIZADOR será disponibilizado no site da INJOY (acesso mediante login e senha), antes da data da viagem do respectivo voo.

3.3 O *check in* será realizado seguindo os procedimentos e cronogramas de cada empresa aérea.

3.4 Não é possível selecionar assentos especiais.

3.5 Para visualização, na área do login, no site da INJOY, a compra deverá estar totalmente quitada, para que tenha acesso ao voucher com LOCALIZADOR. Este será liberado alguns dias antes da data de embarque.

3.6 Os voos fretados não possuem LOCALIZADOR e não permitem escolha prévia de lugares.



(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 CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

- 4.1. O cliente deverá se atentar as regras de bagagem estipuladas por cada cia. aérea.
- 4.2. O excesso de bagagem poderá ser rejeitado ou ser considerado carga, hipótese que a bagagem será despachada em voo diverso, com preço diferenciado, ficando o cliente responsável pela negociação direta do procedimento com a cia. aérea envolvida.
- 4.3. Despesas adicionais oriundas 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 e desastres naturais, epidemias ou pandemias, que possam prolongar, reduzir ou cancelar a viagem, são de responsabilidade do cliente, ficando a INJOY isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.
- 4.4. Os documentos pessoais para as viagens nacionais e internacionais, são responsabilidade do cliente, que deverá observar as exigências das autoridades competentes, tais como, carteira de identidade original, passaporte, entre outros exigidos.
- 4.5. Os voos estão sujeitos a alteração pela Cia Aérea. É de responsabilidade do cliente ficar atento as possíveis alterações de voo (horário de saída, tempo de conexão). Com o código da reserva e número do voo é possível acompanhar o status do voo pelo site da Cia.Aérea.
- 4.6.O cliente declara ter lido e compreendido todas as condições e regras contidas no presente Termo, manifestando sua expressa e inequívoca concordância com os termos nele constantes.
- 4.7. As Partes elegem o foro da Comarca de São Paulo, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente Termos e Condições, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, de \_ de 2024. COMPRADOR(A)

NOME:

CPF/MF nº:

RG nº:

Endereço:



(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

## General Contracting Conditions – INJOY Flights Selection – New Year's Eve Carneiros 25

### **1 GENERAL CONSIDERATIONS:**

- 1.1. The acquisition of air tickets through INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI, already qualified, is subject to the clauses and general conditions described below:
- 1.2. INJOY's customers are aware that the flights offered by INJOY through its product INJOY Flights Selection are special fares and, therefore, subject to specific rules.
- 1.3. This document serves to clarify the flow of request, payment, and confirmation, as well as the terms of contracting for the "INJOY Flights Selection" Product.
- 1.4. Flight boarding times are established and communicated by the Airport operator and the respective Air Transport companies, according to Internal Rules and relevant legislation.
- 1.5. The customer must present themselves at the check-in counter with a minimum of 2 (two) hours in advance for domestic flights and 3 (three) hours in advance for international flights. For chartered flights, the rule is established by the airline operating the flight and will be duly informed to passengers.
- 1.6. Flights may undergo changes in date, time, route, and aircraft model, according to determinations of the National Civil Aviation Agency (ANAC), the airport operator, or the air transport company. It is the sole responsibility of the air transport company, upon confirmation of the change, to offer the necessary support to the customer.
- 1.7. The airline providing the service is responsible for repairing damages arising from its action or omission in the execution of the service assigned to it. INJOY cannot be held responsible and is relieved of the obligation to make repairs that it did not cause, including losses due to baggage loss, overbooking, delays, route changes, and cancellations.
- 1.8. For the choice of flight and redemption of airfare from the special "INJOY Flights Selection," INJOY's customer will inform, by email to the address [aereo@injoy.ag](mailto:aereo@injoy.ag) with the subject "INJOY Flights Selection," the flight options of their preference ("Flight Option Email") within 5 business days after payment purchase and respecting the ticket issuance deadline of 40 days before boarding.
- 1.9. INJOY's customer acknowledges that the availability of seats on flights is dynamic and varies according to supply and demand. If between the Order Confirmation and the issuance of the locator, there are no more seats available on the selected flight, INJOY's customer may request a full refund of the amount disbursed for the purchase of air tickets or inform INJOY that they wish to receive new flight options to the chosen destination.
- 1.10. This amount includes airfare, boarding fee, and one checked baggage (23 kg). Extra/optional services (change fees, fines, or special service fees such as animal transportation, excess baggage, sports equipment transportation, etc.) are not included, as well as usually optional expenses, such as extra services for passengers, insurance, lodging, and personal expenses (food, transportation, phone calls, shopping, tours, and other personal expenses).



(11)4175-3113



[conciERGE@injoytravel.com.br](mailto:conciERGE@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

1.11. The total value of the flights chosen by the customer (outbound and return tickets) cannot exceed the value of R\$10,000 simulated on the Airline's website. The total value of both tickets must be equal to or less than R\$10,000.

1.12. The reservation(s) is(are) subject to seat availability and must be requested with a maximum of 40 (forty) days in advance of the intended departure date for the outbound flight of the trip.

1.13. The issuance of the INJOY Flights Selection voucher is conditioned to the sending of flights and other information requested to the customer after the total or partial payment of the purchase.

1.14. It is the customer's sole responsibility to provide the necessary data for ticket issuance within 5 business days counted from the day of payment of the purchase (partial or total).

1.15. Failure to provide the information within the established period may result in the cancellation of the INJOY Flights Selection product with a fine charge, relating to administrative fees, of 20% of the canceled product's value.

1.16. It is solely and exclusively at INJOY's discretion, if applicable, to keep active or cancel the other items of the package purchased such as lodging and party tickets, these not being conditioned to the refund policy and fine applied to the INJOY Flights Selection product in case of non-compliance with the rules established here.

1.17. The issuance of the ticket by INJOY will only be made after receiving all the necessary data, with the deadline for sending the voucher to the customer being up to 10 business days.

1.18. It is the customer's responsibility to check all information upon receipt of the voucher. The deadline for requesting any changes to personal data is up to 24 hours, counted from the voucher's submission, after this period, it is subject to additional fees charged by the airline.

1.19. Fare Y does not meet the requirements for the purchase of the air product called INJOY Flights Selection. Under no circumstances will it be possible to issue the airfare if it is from the referred fare. If the customer selects any flight with fares A, B or Y, we will return so that another flight that fits the other valid fares can be indicated.

## **2 CANCELLATIONS AND CHANGES:**

2.1. After the issuance of the locator, INJOY's customer will not be entitled to any refund in case of cancellation of the air ticket and it will no longer be possible to rename the issued air ticket, which must always remain in the name of the holder.

2.2. As this is a special fare that needs to be used within the calendar year of 2024, changes to the air ticket are not allowed, nor is cancellation. If the purchased flight is not used, there will be no refund or credit.

2.3. In addition to the rules defined here, INJOY's customer is also subject to and must comply with the conditions and rules defined by Azul. The INJOY team is available to clarify the specific rules and conditions of each of its Partners and airlines, as well as regarding the charging of additional fees in case of changes, cancellations, and refunds.



(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

2.4. If the customer cancels, at any stage or phase of the trip already started, there will be no refund, nor any discount on the purchase price.

2.5. The customer's non-appearance at boarding (no-show) will result in the loss of the entire fare value, that is, there will be no refund.

2.6. Rebooking of purchased air tickets is not allowed, nor is changing the destination.

2.7. Air tickets purchased from the INJOY platform do not allow stopovers other than those scheduled by the airline itself.

2.8. Purchased tickets cannot be transferred to other individuals.

2.9. After the ticket issuance with Azul, due to specific rules, no type of cancellation will be accepted under penalty of 100% of the total value of the airfare with boarding fee, even under Article 49 which provides for the cancellation of the product purchased within 7 days.

### **3 DELIVERY PROCESS OF CONTRACTED SERVICES:**

#### **LATAM/GOL/AZUL:**

3.1. When purchasing air tickets, the customer will have access to all flight-related information, such as flight number, airline, origin, and destination airports, scheduled date and time of boarding and takeoff, as well as information related to the allowed baggage quantity. This information will also be available on the INJOY website, with visualization available for each customer.

3.2. The voucher with the LOCATOR will be available on the INJOY website (access through login and password), before the date of the respective flight trip.

3.3. Check-in will be carried out following the procedures and schedules of each airline.

3.4. It is not possible to select special seats.

3.5. For viewing, in the login area, on the INJOY website, the purchase must be fully paid so that access to the voucher with the LOCATOR is available. This will be released a few days before the boarding date.

3.6. Chartered flights do not have a LOCATOR and do not allow pre-selection of seats.

### **4 FINAL CONSIDERATIONS:**

4.1. The customer must pay attention to the baggage rules stipulated by each airline.

4.2. Excess baggage may be rejected or considered cargo, in which case the baggage will be checked on a different flight, at a different price, with the customer responsible for negotiating the procedure directly with the airline involved.

4.3. Additional expenses arising from force majeure or fortuitous events, such as delays or cancellations of road, air, and/or sea routes, technical, mechanical, meteorological problems, airport closures, road interruptions, government decisions, public power interdictions, strikes, wars, natural phenomena and disasters, epidemics, or pandemics, that may prolong, reduce or cancel the trip, are the responsibility of the customer, with INJOY being exempt and relieved from making payments, refunds, or full or partial refunds.



4.4. Personal documents for national and international travel are the responsibility of the customer, who must observe the requirements of the competent authorities, such as original identity card, passport, among others required.

4.5. Flights are subject to change by the Airline Company. It is the customer's responsibility to stay informed about possible flight changes (departure time, connection time). With the reservation code and flight number, it is possible to track the flight status on the Airline's website.

4.6. The customer declares to have read and understood all the conditions and rules contained in this Agreement, expressing their express and unequivocal agreement with the terms contained therein.

4.7. The Parties elect the jurisdiction of the São Paulo District Court to settle any doubts arising from these Terms and Conditions, with express waiver of any other, no matter how privileged it may be.

São Paulo, , 2024.

CUSTOMER

Name:

Passport nº:

Address:



(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