

Condições Gerais de Contratação INJOY – Réveillon New25 Sheraton Grand Rio 2025

1. DAS PARTES ENVOLVIDAS:

1.1. A 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, São Paulo/SP, CEP 04542-100, apresenta abaixo, Termos e Condições comuns aos produtos/serviços por ela comercializados:

1.2. O contratante, adiante denominado Cliente, independente do produto/serviço que adquirir (passagens aéreas, hospedagem e/ou eventos festivos), declara ter ciência de que os mesmos serão fornecidos/prestados em datas e locais específicos.

1.3. Implica desta situação, que as condições de cancelamento e remarcação são também específicas, conforme respectivos termos exclusivos de cada contratação.

2. RESPONSABILIDADE DA INJOY:

2.1. A INJOY atua como intermediária entre o cliente e os prestadores de serviços, tais como: empresas de transporte aéreo, hospedagens e organizadores de eventos festivos.

2.2. A INJOY é responsável pelas informações fornecidas aos clientes sobre as características dos serviços a serem contratados, em concordância com as informações recebidas dos parceiros.

2.3. A INJOY é responsável, nos limites de suas obrigações, pelo cumprimento e atendimento aos princípios do Código de Defesa do Consumidor dentro de situações lá previstas.

2.4. Surgindo situações decorrentes de força maior ou caso fortuito, ou de fatores alheios à vontade e à atuação da INJOY, que impeçam o cumprimento de um ou mais dos produtos/serviços comercializados, reembolsos e cancelamentos ficarão sujeitos às regras detalhadas nos Termos e Condições de cada serviço/produto individualmente.

2.5. A INJOY possui liberdade para praticar alterações nos valores, condições de pagamento e política de cancelamento de quaisquer dos produtos/serviços ofertados, sejam elas variações positivas decorrentes de “viradas de lote” ou outros motivos, sejam elas variações negativas, decorrentes de promoções ou outras ofertas especiais, de acordo com suas necessidades e de acordo com a prática do mercado. Esta política pode ser aplicada aos produtos de Hospedagem, Transporte Aéreo ou Eventos Festivos, conforme entendimento da INJOY.

3. TIPOS DE CONTRATAÇÃO E FORMAS PAGAMENTO:

3.1. A INJOY oferece duas modalidades de contratação de seus pedidos: em Grupo e Individual. Nos pedidos “em Grupo”, a responsabilidade pelo pagamento, bem como os valores, são divididos entre dois ou mais pagadores, afim de facilitar a divisão do pagamento entre os integrantes do pedido, podendo, inclusive, cada um deles pagar sua parte de maneira diferente (ex: um pagador paga no boleto em 2 parcelas e outro paga no cartão de crédito em 4 parcelas). Essa possibilidade de divisão do pagamento confere enorme benefício aos clientes, incluindo a economia de despesas de transação entre os pagadores e agilizando o processo de fechamento.

3.2. Nesta modalidade, haverá um titular do pedido, porém, a responsabilidade pelo pagamento dependerá de todos os pagadores.

3.3. A partir do momento em que o pedido é gerado no site da INJOY, todos os integrantes do grupo devem, em 24 horas, escolher a forma e efetivar o pagamento.

3.4. Caso algum integrante do grupo não realize a escolha da forma de pagamento e/ou não realize o pagamento, o pedido será automaticamente cancelado pela INJOY e os valores estornados aos integrantes que tiverem efetuado o pagamento.

3.5. Nos pagamentos em grupo, uma vez escolhida a forma de pagamento o cliente receberá um e-mail individual confirmando a transação. Cada integrante terá seu status individual e seu próprio fluxo de pagamento.

3.6. Para aqueles que optarem pelo pagamento por cartão de crédito, após o recebimento do e-mail confirmando a transação, receberão também e-mail de “Pagamento Concluído”. Isso significa que quem escolheu cartão de crédito como forma de pagamento não precisará realizar nenhum outro pagamento referente à sua parte, uma vez que a operadora financeira aprova o cartão de crédito e assim todas as parcelas.

3.7. Salientamos, entretanto, que o pedido somente estará confirmado, se todos os integrantes do grupo quitarem suas parcelas.

3.8. Situação idêntica aplicar-se-á para aqueles que optarem pelo pagamento via boleto (também à vista)

3.9. Para aqueles que optarem pelo pagamento via boleto (de forma parcelada), é imprescindível o pagamento de todas as parcelas restantes para que o pedido seja confirmado. Feito o pedido, os boletos serão enviados no e-mail “Pagamento Aprovado”, na seção ‘Informações de Pagamento’.

- 3.10. Caso algum dos boletos não seja pago, incidirão multas e, até mesmo, o cancelamento do pedido do grupo. Concluído o pagamento de todos os boletos, o cliente receberá e-mail de “Pagamento Concluído”, indicando que a sua parte do pedido está quitada.
- 3.11. Salientamos, entretanto, que o pedido somente estará confirmado, se todos os integrantes do grupo quitarem suas parcelas.
- 3.12. Quando todos os clientes do grupo tiverem quitado todas as suas parcelas, será gerado um e-mail de “Compra Quitada” e enviado a cada um dos participantes do grupo.
- 3.13. Para os pagamentos individuais, serão aplicadas as mesmas condições do pagamento em grupo, naquilo que couber. Naturalmente, nesta opção, não há dependência de quitação por parte de outra pessoa.

4. DATAS E REGRAS PARA OS PAGAMENTOS:

- 4.1. Os clientes (do “Pagamento em Grupo”) declaram estar cientes de que possuem 24 horas, desde a criação do pedido, para que eles possam escolher a sua forma de pagamento e efetivamente realizá-lo, de acordo com as instruções contidas no e-mail de “Pedido Recebido [Grupo]”.
- 4.2. Caso nenhum integrante do grupo realize o pagamento em até 3h da criação do pedido, a INJOY enviará e-mail de “Pedido em Aberto” para o “líder” do grupo, definido quando da realização do pedido, alertando a necessidade que se faça a escolha do pagamento de todos os integrantes, e que haja a aprovação da primeira parcela do pagamento de todos os integrantes para que a compra seja efetuada.
- 4.3. Caso apenas parte dos integrantes do grupo realizem a escolha do pagamento em até 12h da criação do pedido, o e-mail enviado será “Pedido Pendente [Grupo]” revelando o status de cada cliente naquele momento, e alertando a necessidade da escolha da forma de pagamento de todos os integrantes do grupo, e que haja a aprovação da primeira parcela do pagamento de todos os integrantes para que a compra seja efetuada.
- 4.4. Após o período de 24h da criação do pedido, não sendo realizada a escolha da forma de pagamento por todos os integrantes do grupo, o pedido poderá ser cancelado, e a INJOY não garantirá os mesmos produtos em caso de nova tentativa de compra.
- 4.5. No caso de atraso no pagamento e/ou inadimplência, de qualquer uma das parcelas de qualquer um dos clientes do grupo, a INJOY comunicará, por e-mail, a todos os participantes do pedido em grupo, para que paguem o valor inadimplido.
- 4.6. Permanecendo a inadimplência, ficará a critério da INJOY a rescisão, de pleno direito, do contrato integral do grupo, com o cancelamento da compra inteira e a perda, em favor da INJOY, da quantia equivalente a porcentagem de multa em vigor na data em questão.
- 4.7. Caso o cliente opte pelo pagamento por cartão de crédito, toda a operação para a quitação do preço se dará diretamente com a INJOY. Fica desde logo advertido, manifestando ter expresso conhecimento, que a não autorização da compra, seja pelo cartão de crédito ou pela operadora financeira, poderá acarretar no cancelamento automático do pedido de compra do grupo todo.
- 4.8. A operadora financeira poderá solicitar a confirmação dos dados do cartão de crédito para confirmar a veracidade do mesmo.
- 4.9. Em caso de compras com cartões de terceiros, outros documentos poderão ser solicitados no ato da emissão dos vouchers.
- 4.10. Optando o cliente pelo pagamento por meio de Boleto, fica desde logo advertido, manifestando ter expresso conhecimento, de que referidos boletos são gerados no site da INJOY com data de vencimento para o próximo dia útil.
- 4.11. Em caso de pagamento parcelado via boleto, após a confirmação de pagamento da primeira parcela serão emitidos os boletos das próximas parcelas. Referidos boletos serão enviados via e-mail, contidos na seção ‘Informações de Pagamento’ ou poderão ser acessados por meio do login no site da INJOY.
- 4.12. Os pagamentos de boletos vencidos acarretam uma multa no valor previamente estabelecido de R\$10,00 para o primeiro atraso, e a partir do segundo atraso 2% do valor da parcela em atraso.
- 4.13. É obrigação do cliente entrar em contato com a INJOY através do e-mail concierge@injoy.ag, caso seja ultrapassada a data de reemissão do boleto, sem o respectivo pagamento. A alegação de que o boleto não foi enviado/recebido não será aceita como forma de postergar a data de vencimento da parcela.
- 4.14. Para os pedidos individuais, aplicar-se-ão as mesmas condições programadas para os pagamentos em grupo, naquilo que couber. Naturalmente, nesta opção, não há dependência de cumprimento dos prazos acima programados por outras pessoas, que não o único titular do pedido.
- 4.15. Os boletos já vencidos não devem ser pagos, sendo necessário gerar um novo boleto, com uma nova data de vencimento.
- 4.16. No caso do pagamento de boletos já vencidos, o pagamento poderá ficar retido na conta digital da Operadora Financeira, sendo necessário que o cliente realize novamente o pagamento até que a situação se regularize com a Operadora Financeira.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

5.1 O cliente é responsável por observar e obedecer rigorosamente aos horários e normas determinados pelas empresas de transporte aéreo, pelas empresas de hospedagem para entrada (check-in) e saída (checkout) 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.

5.2. Em caso de descumprimento de qualquer determinação por parte do cliente, fica o mesmo sujeito as penalizações e punições das empresas em questão, de acordo com a legislação em vigor.

5.3. O cliente é responsável pelos danos de qualquer natureza que venha a causar nas dependências e nos objetos de hospedagem/hotelaria, transporte aéreo e eventos festivos, estando sujeito as regras de penalização de cada empresa de acordo com a lei.

5.4. É de responsabilidade do cliente acompanhar os informativos enviados pela INJOY, com informações atualizadas dos serviços contratados, cabendo exclusivamente ao cliente, a leitura de e-mails, bem como seguir os prazos e regras informadas para todos os serviços contratados.

5.5 Fica registrado com total clareza que a compra de hospedagem, aéreo e festas, pode ser feita de maneira simultânea em nosso site porém em todo o processo de compra e aqui nesse termo, a INJOY reforça se tratar de produtos com regras e critérios distintos, ficando todos eles independentes um do outro.

5.6 Os Termos e Condições de cada serviço adquirido são válidos independente de qualquer momento/fase da pandemia, e qualquer exceção ficará a critério do parceiro sendo posteriormente informada aos clientes.

5.7 A INJOY é parceira de viagens e trabalha com diversos destinos e eventos, porém deixamos claro que são operações independentes e a troca de destinos e festas não é possível de maneira alguma. Caso o cliente opte por mudar seu destino ele precisa realizar o cancelamento de uma compra e arcar com as devidas regras dessa opção e posteriormente, realizar uma nova compra no site.

5.8 O cliente declara ter lido e compreendido todas as condições e regras contidas no presente documento, manifestando sua expressa e inequívoca concordância com os termos nele constantes.

5.9 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.

5.10 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 o evento ou a hospedagem contratada, são de responsabilidade do cliente, ficando a INJOY isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

5.11 Em caso de cancelamento do produto e/ou serviço adquirido por motivos de força maior ou caso fortuito já mencionados, a INJOY fará o reembolso dos valores pagos de acordo com a lei vigente e se compromete a informar à todos os clientes os prazos para que a devolução dos valores seja feita de acordo com a forma de pagamento original da compra.

Condições Gerais de Contratação – Réveillon New25 Sheraton Grand Rio

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

1.1. A aquisição de diárias em Hotéis e Pousadas, ora denominada “**Sheraton Grand Rio**”, por intermédio da **INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI**, já qualificada, submete-se as cláusulas e condições gerais descritas abaixo:

2. CONSIDERAÇÕES GERAIS SOBRE O EVENTO:

2.1. O acesso a festa acontecerá mediante a apresentação do ingresso e documento oficial com foto na portaria do evento, não sendo permitida a entrada de menores de 18 anos mesmo que acompanhados dos pais ou responsável.

2.2. Todas as compras passam por análise interna e caso exista alguma inconsistência nas informações apresentadas fica sujeita a cancelamento.

2.3. Declaro que tenho ou já terei 18 anos completos anterior ao dia do evento, isentando a INJOY de toda e qualquer responsabilidade em virtude da omissão dessa informação no momento da compra do ingresso ou situação que venha ocorrer antes, durante ou após o evento.

2.4. 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 o evento ou a hospedagem contratada, são de responsabilidade do cliente, ficando a INJOY isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

2.5. Em caso de cancelamento do evento + hospedagem contratada por motivos de força maior ou caso fortuito já mencionados, a INJOY fará o reembolso dos valores pagos de acordo com a lei vigente e se compromete a informar à todos os clientes os prazos para que a devolução dos valores seja feita de acordo com a forma de pagamento original da compra.

3. RESPONSABILIDADE DOS PARCEIROS DE HOSPEDAGEM:

3.1. Os horários de *check-in* e *check-out* da hospedagem são estabelecidos por cada hospedaria, conforme seus respectivos regimentos, além da legislação pertinente. A possibilidade de early check in ou late check out está sujeita a disponibilidade da hospedagem, assim como a cobrança extra por esse serviço.

3.2. Os quartos da hospedagem poderão oferecer camas em diferentes configurações, incluindo camas de casal, camas de solteiro e outros tipos de cama.

3.3. A INJOY é responsável pelo número de pessoas que serão acomodadas por quarto, não tendo como garantir a quantidade e tipos de camas que serão disponibilizadas no momento do *check in*, cabendo à hospedagem tal definição, salvo nos casos em que a venda seja feita de maneira expressa com os tipos de cama em cada quarto.

3.4. Caso haja modificação da categoria do quarto por vontade do cliente, durante a viagem, este deverá assumir integralmente eventuais despesas decorrentes de tal modificação. Nenhum reembolso será devido pela INJOY, caso o cliente opte por alterar a reserva, migrando para quarto com preço inferior ao originalmente contratado.

3.5. A INJOY exibe apenas Acomodações que tenham um relacionamento comercial conosco, e não exibe necessariamente todos os produtos ou serviços dela.

3.6. Informações sobre os Prestadores de Serviço (por exemplo, regras da casa e medidas de sustentabilidade) e as Experiências de Viagem deles (por exemplo, preços, disponibilidade e políticas de cancelamento) são baseadas no que eles nos fornecem. Eles são responsáveis por assegurar que elas sejam precisas e estejam atualizadas.

3.7. A responsabilidade pela entrega do serviço de hospedagem, tais como, mas não limitados a *check-in/ check-out*, entrega da chave do quarto, troca de enxoval, café da manhã ou envio de itens solicitados pelos hóspedes é do hotel, pousada ou flat contratado. Caso o hospede tenha qualquer dificuldade na comunicação com a empresa parceira deve comunicar de imediato a INJOY, que atuará como intermediadora para que a solicitação do cliente seja atendida o mais breve possível dentro das condições do estabelecimento.

4. RESPONSABILIDADE DOS PARCEIROS DAS FESTAS:

4.1. Os horários de início e término das festas, bem como datas e localização, são estabelecidos e divulgados pelos organizadores do evento.

4.2. A empresa organizadora do evento é responsável por toda e qualquer alteração de datas, horários, locais, line-up, bem como por garantir a oferta dos produtos divulgados durante o período de venda do evento.

4.3. A empresa organizadora do evento é responsável por estabelecer todo o cronograma e estrutura de venda das festas (ou seja, a seu exclusivo critério, são definidas as vendas de forma avulsa ou por pacote). A INJOY não se responsabiliza pelo cronograma, tampouco obriga-se em comercializar todas as modalidades ofertadas pelos Organizadores.*

*4.4. A INJOY não se responsabilizará em trocar ou devolver valores, caso ocorra alterações indicadas nos itens * 2.1 e 2.2.

4.5. A empresa organizadora do evento é responsável por oferecer todas as informações para a troca do QR CODE por pulseira, além de informações de acesso ao evento. Toda a estrutura e funcionamento do evento, bem como a determinação do calendário e locais de troca, também são de responsabilidade da organizadora.

4.6. A empresa organizadora do evento é responsável pela reparação de danos oriundos de sua ação ou omissão na execução do serviço por ela realizado, ficando isenta a INJOY de responsabilidade e desobrigada a proceder reparações que não der causa.

5. RESPONSABILIDADE DOS CLIENTES:

5.1. Obriga-se o cliente a realizar todos os pagamentos acordados relativos à reserva, bem como todos e quaisquer gastos relacionados a consumo dentro da hospedagem, aí incluídas despesas de bar e restaurante.

5.2. Cuidar da Acomodação e dos móveis, utensílios, eletrônicos e outros conteúdos dela, e deixar tudo no mesmo estado em que estava quando você chegou. Se algo for quebrado, danificado ou perdido, certifique-se de relatar ao pessoal presente (assim que você puder e, naturalmente, antes de fazer o check-out).

5.3. Alguns hotéis da INJOY possuem Regulamentos Internos para os clientes. Os clientes aceitam e comprometem-se a respeitar os regulamentos. Na hipótese de o cliente descumprir uma das disposições dos Regulamentos Internos, a hotelaria será obrigada a solicitar ao cliente que deixe o hotel sem compensação e/ou reembolso caso o pagamento já tenha sido efetuado.

5.4. É de responsabilidade do cliente seus próprios atos e omissões e também pelos de qualquer pessoa que for convidada para participar ou conceder acesso a qualquer Acomodação, Experiência ou outro Serviço de Anfitrião. Por exemplo, isso significa que você: (i) é responsável por deixar a Acomodação (e os bens pessoais relacionados) na condição em que a encontrou, (ii) é responsável por pagar todos os valores razoáveis da Reclamação de Danos necessários para cobrir os danos que você, seus convidados ou seus animais de estimação (se avisado e permitido previamente a hospedagem de qualquer tipo de animal de estimação) causarem a uma Acomodação e (iii) deve agir com integridade, tratar os outros com respeito e cumprir as leis aplicáveis o tempo todo. Se você fizer reserva para um hóspede adicional menor de idade ou levar um menor a um Serviço de Anfitrião, você deve estar legalmente autorizado a agir em nome dele e será o único responsável por sua supervisão.

5.5. Demais normas não especificadas nesse documento devem ser respeitadas sujeitas a regras e políticas da acomodação em questão.

5.6. Problemas relacionados com barulho excessivo que incomodem a equipe, hóspedes ou outros estabelecimentos vizinhos do hotel, entrada de pessoas no hotel/quarto não pertencentes a reserva vigente, descumprimento do horário do Check Out, entrada de hóspede extra no Check In sem informar previamente a INJOY e/ou o hotel, ou qualquer outro descumprimento de regras do estabelecimento estarão sujeitas a **multa de 50%** do valor da reserva realizada no site da INJOY.

5.7. Os clientes concordam e se comprometem a usar o quarto de forma responsável. Portanto, qualquer conduta contrária às normas de comportamento aceitas e à ordem pública resultarão na solicitação de que o cliente deixe o hotel sem compensação e/ou reembolso caso o pagamento já tenha sido efetuado. Caso ainda não tenha sido efetuado, o cliente terá de pagar o preço das noites que já permaneceu antes de deixar o hotel.

5.8. 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 o evento ou a hospedagem contratada, são de responsabilidade do cliente, ficando a INJOY isenta e desobrigada a proceder pagamentos, reembolso ou devolução de valores totais ou parciais.

6. CANCELAMENTO:

6.1. Não é permitido o cancelamento parcial do pacote contratado. Em caso de cancelamento, tanto a hospedagem quanto o pacote de festas serão cancelados integralmente.

6.2. Na hipótese de cancelamento da Hospedagem + Pacote de Festas solicitado pelo cliente, serão deduzidas despesas administrativas cumuladas com multa a serem aplicadas sobre o valor total cobrado, na seguinte proporção:

- Até 15/agosto/2024: cancelamento grátis

- Até 30/setembro/2024: 50% de multa
- A partir de 01/outubro/2024: 100% sobre o valor da transação, ou seja, não haverá nenhum tipo de estorno.

6.3. Havendo desistência ou interrupção de utilização no curso da viagem, nenhum valor será ressarcido.

6.4. Em caso de atraso ou não comparecimento (no-show) do cliente na hospedagem, nenhum reembolso será realizado.

6.5. A HOSPEDAGEM comercializada não poderá ser parcialmente cancelada, ou seja, havendo desistência por parte de um dos integrantes (para quartos duplos e triplos), os demais integrantes da reserva deverão saldar a dívida da pessoa que optar pelo cancelamento, ou, aceitar as condições do cancelamento integral da reserva.

6.6. Os procedimentos para solicitar o cancelamento são:

a) Pedidos com Pagamento em Grupo: é necessário que todos os integrantes da hospedagem estejam de comum acordo com o cancelamento e enviem e-mails individuais para help@injoy.ag com o “de acordo”.

b) O pedido será considerado “cancelado”, quando todos os integrantes do grupo tiverem cumprido sua obrigação de solicitar o cancelamento via e-mail. O envio de e-mail isolado, por apenas um integrante do grupo, não é suficiente para efetivar o cancelamento da reserva.

c) Pedidos com Pagamento individual: é necessário que o titular envie um e-mail para help@injoy.ag, autorizando o cancelamento da reserva.

6.7. Os prazos para devolução/estorno dos valores pagos são:

a) Cartão de Crédito: estorno direto na fatura do cartão de crédito utilizado na compra. O prazo para que o estorno seja visualizado na fatura do cliente, depende da bandeira e banco emissor, não devendo ultrapassar o prazo de 3 faturas seguintes a data de solicitação do estorno.

b) Boleto Bancário: Estorno feito via TED ou PIX em conta corrente, em até 30 dias a contar da data da “Formalização do Pedido de Cancelamento”

c) Estorno Parcial: Havendo pedido de estorno parcial (ocasião em que o cliente adquiriu mais de um produto/serviço dentro do mesmo pedido), e o cancelamento do Pedido seja igualmente parcial, o valor de devolução será correspondente à parte do Produto cancelado, deduzidos todos os possíveis descontos que tenham sido aplicados no Pedido.

6.8. Em caso de cancelamento do evento + hospedagem contratada por motivos de força maior ou caso fortuito já mencionados, a INJOY fará o reembolso dos valores pagos de acordo com a lei vigente e se compromete a informar à todos os clientes os prazos para que a devolução dos valores seja feita de acordo com a forma de pagamento original da compra.

7. ALTERAÇÕES, TRANSFERÊNCIAS E REMARCAÇÕES:

7.1. As diárias da hospedagem + festas poderão ser transferidas para outras pessoas até **22/11/2024** mediante pedido formalizado à INJOY, desde que respeitadas as normas internas do prestador do serviço e de que todos os integrantes do quarto/grupo estejam de comum acordo com a transferência.

7.2. Ultrapassada a data na cláusula anterior, serão admitidos pedidos de transferência, mediante o pagamento da taxa de 100,00 por pedido.

7.3. A transferência de titularidade deverá obedecer à assinatura do “Termo” a ser enviado pela INJOY, bem como envio da cópia do cartão e RG.

7.4 A hospedagem + festas poderão ser alteradas, adicionando-se pessoas ou diárias, mediante disponibilidade da hospedagem, pagamento dos valores extras e da taxa de alteração de R\$ 100,00, caso o pedido seja realizado após **22/11/2024**.

7.5 Não é permitida, em nenhuma circunstância, a mudança e/ou revezamento de hóspedes ao longo da estadia.

7.6 A INJOY é parceira de viagens e trabalha com diversos destinos e eventos, porém deixamos claro que são operações independentes e a troca de destinos e festas não é possível de maneira alguma. Caso o cliente opte por mudar seu destino ele precisa realizar o cancelamento de uma compra e arcar com as devidas regras dessa opção e posteriormente, realizar uma nova compra no site.

7.7 Acerca dos procedimentos para solicitar alteração no pedido:

a) Pedidos com Pagamento em Grupo: é necessário que todos os integrantes da hospedagem estejam de comum acordo com a alteração e enviem e-mails individuais para help@injoy.ag com o “de acordo”

b) O pedido será considerado “alterado”, quando todos os integrantes do grupo tiverem cumprido sua obrigação de solicitar a alteração via e-mail. O envio de e-mail isolado, por apenas um integrante do grupo, não é suficiente para efetivar a alteração da reserva.

c) Pedidos com Pagamento individual: é necessário que o titular envie um e-mail para help@injoy.ag, autorizando alteração da reserva.

8. PROCESSO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

8.1 Ao realizar a compra das diárias de hospedagem, o cliente terá acesso a todas informações pertinentes a reserva, tais como: nome do hotel, tipo de quarto, capacidade de hóspedes permitida no quarto, data e horário de check-in e check-out e contratação (ou não) de café da manhã. As informações estarão disponíveis no primeiro momento no e-mail de confirmação da sua compra e posteriormente no site da INJOY, cujo acesso se dará por login e senha de cada cliente que também será enviado por e-mail.

8.2 O voucher para apresentação no momento do *check-in* no hotel será disponibilizado no site da INJOY, cujo acesso se dará por login e senha de cada cliente, 20 dias antes do início da viagem.

8.3 Para a regular emissão dos vouchers, é imprescindível que o pacote esteja devidamente quitado.

8.4 Em caso de pagamentos em grupo, todos os integrantes devem estar adimplentes.

8.5. Ao realizar a compra da hospedagem + pacote de festas, o cliente terá acesso às informações disponíveis sobre os eventos contratados tais como, número de festas, data e local do evento.

8.6. O voucher com o QR CODE para acesso as festas, será disponibilizado no site da INJOY, mediante acesso com login e senha, ou, diretamente na plataforma do Organizador do Evento.

8.7. Sob nenhuma circunstância o QR CODE será disponibilizado antes de 30 dias da data de realização do evento.

8.8. O acesso do cliente ao QR CODE será liberado após o pagamento integral dos eventos contratados.

8.9. O Cliente fica ciente que será necessário ter um cadastro autenticado na Ticketeira responsável pelo Evento. Será necessário que o cliente informe o e-mail de cadastro para INJOY, para esta fazer o envio para a conta do cliente na Ticketeira.

8.10. Qualquer eventual irregularidade com o cadastro do cliente com a Ticketeira deverá ser resolvida diretamente com a Ticketeira. A INJOY se isenta da responsabilidade se o envio dos ingressos não forem enviados em tempo hábil, caso alguma irregularidade no cadastro tenha ocorrido.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

9.1 As fotografias exibidas no Site da INJOY são meramente ilustrativas. Embora todos os esforços sejam feitos para garantir que as fotografias, as imagens gráficas e os textos utilizados para ilustrar os hotéis forneçam a impressão mais precisa possível da acomodação oferecida, poderão ocorrer variações, especialmente devido a alterações de mobiliário ou possíveis reformas.

9.2 As fotos dos quartos apresentados no site da INJOY são meramente ilustrativas, mesmo que haja um grande esforço de expressar da melhor forma a realidade da acomodação.

9.3 Os Termos e Condições de cada serviço adquirido são válidos independente de qualquer momento/fase da pandemia, e qualquer exceção ficará a critério do parceiro sendo posteriormente informada aos clientes.

9.4 O cliente declara ter lido e compreendido todas as condições e regras contidas no presente documento, manifestando sua expressa e inequívoca concordância com os termos nele constantes.

9.5 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.

9.6 Considerando a estrutura da cidade onde o hotel, pousada ou flat contratado fica instalado, a INJOY não tem como se responsabilizar pelo abastecimento de água e fornecimento de energia elétrica da cidade, ficando o cliente ciente que devido ao grande fluxo de pessoas na região durante esse período do ano, pode ocorrer a suspensão desses serviços temporariamente.

9.7 Os pacotes de ingresso são pessoais e permitem o acesso do titular em todos os dias do Evento. OS PACOTES DE INGRESSO NÃO PODEM SER UTILIZADOS POR MAIS DE UM TITULAR, MESMO QUE EM DIAS DIFERENTES DO EVENTO.

9.8. A INJOY é parceira de viagens e trabalha com diversos destinos e eventos, porém deixamos claro que são operações independentes e a troca de destinos e festas não é possível de maneira alguma. Caso o cliente opte por mudar seu destino ele precisará realizar o cancelamento de uma compra e arcar com as devidas regras dessa opção e posteriormente, realizar uma nova compra no site.

Condições Gerais de Contratação – Seleção de Voos INJOY – Réveillon New25 Sheraton Grand Rio

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 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 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 40 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 enviar para INJOY 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 especial 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 40 (quarenta) dias de antecedência da data pretendida para embarque no 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. As tarifas A, B e 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

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.

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 n°:

RG n°:

Endereço: