

Condições Gerais de Contratação – Aéreo – Réveillon Carneiros 2025

1. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

- 1.1. A aquisição de passagens aéreas adquiridas por intermédio da **INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI** submete-se aos termos e condições gerais abaixo descritos.
- 1.2. O bilhete de passagem aérea é a expressão do contrato de transporte aéreo, firmado entre o CLIENTE e a respectiva companhia aérea, sendo, portanto, regido pelas normas internacionais (Convenção de Montreal) e o Código Brasileiro de Aeronáutica, contidas no próprio bilhete e/ou fornecidas pela companhia aérea.
- 1.3. Os horários de embarque dos voos são estabelecidos e comunicados pela operadora do aeroporto e pela respectiva companhia aérea contratada, conforme normas internas e legislação pertinente.
- 1.4. O CLIENTE deverá se apresentar no balcão de embarque (*check-in*) com no mínimo 2 (duas) horas de antecedência para voos domésticos, e com no mínimo 3 (três) horas de antecedência para voos internacionais. Para voos fretados, a regra é estabelecida pela companhia aérea que operará o voo e será devida e oportunamente informada aos passageiros.
- 1.5. 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 companhia aérea. É de responsabilidade exclusiva da companhia aérea, em se confirmando a alteração, oferecer o suporte necessário ao CLIENTE.
- 1.6. A companhia 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 a que não tiver dado causa, incluindo, mas não se limitando, a prejuízos decorrentes de extravio de bagagem, *overbooking*, atrasos, alterações de rota e cancelamentos.
- 1.7. Competirá exclusivamente a companhia aérea responder por, incluindo, mas não se limitando, alterações de datas, horários, trechos, prazos e multas para alterações e cancelamentos, embarque, desembarque, despacho e manuseio de bagagens, franquia e peso de bagagem, danos, avarias ou extravio de bagagem, marcação de assentos, reparação de danos pessoais e materiais.
- 1.8. A INJOY não se responsabiliza por eventuais acidentes de consumo ou pela qualidade dos serviços prestados pela companhia aérea, posto que sua atividade empresarial se caracteriza essencialmente pela intermediação e não pela prestação do serviço, o que cabe às companhias aéreas. Desta forma, toda e qualquer reclamação relativa aos vícios ou defeitos na prestação de serviços de transporte aéreo (regular, especial ou fretamento), deverão ser registrados diretamente contra a companhia aérea responsável, de preferência imediatamente após o desembarque.

2. CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES:

- 2.1. Caso o CLIENTE possua interesse em cancelar a passagem aérea, os valores somente lhe serão reembolsados na sua integralidade caso o cancelamento se dê em até 7 (sete) dias a partir da data de realização da compra após esse período não haverá a possibilidade de cancelamento com reembolso de valores.
- 2.2. Em caso de compra nos 7 (sete) dias que antecedem o embarque, mesmo em caso de cancelamento em até 7 (sete) dias a partir da data da realização da compra da passagem aérea, não haverá reembolso de valores tampouco qualquer abatimento no valor da compra.
- 2.3. O CLIENTE que durante a viagem desistir de continuar a programação integral ou parte dela, não terá direito a nenhum reembolso ou redução dos valores já acordados.
- 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. Os bilhetes aéreos adquiridos a partir da plataforma da INJOY, não permitem que o CLIENTE acumule pontos nos programas de fidelidade da companhia aérea.

2.8. Os bilhetes aéreos e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.

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, companhia aérea, aeroporto de origem e de destino, data e horário previsto de embarque e decolagem, além de informações relacionadas à 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 companhia aérea.

3.4. Não é possível ao CLIENTE 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 o 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 às regras de bagagem estipuladas por cada companhia aérea.

4.2. A bagagem e demais itens pessoais do CLIENTE não são objetos desse contrato, de modo que estes viajam por sua conta e risco. A INJOY não se responsabiliza pela perda, furto, roubo, extravio, avarias ou danos que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados quando este serviço existir. Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o CLIENTE deve apresentar, no ato, reclamação à companhia aérea responsável.

4.3. Recomenda-se ao CLIENTE fazer seguro das suas bagagens antes de iniciar a viagem, sobretudo quando transportar objetos de valor, bens materiais e demais itens que mereçam atenção especial, tais como, documentos, joias, dinheiro e demais títulos de créditos, equipamentos tecnológicos (celular, tablete, notebook e etc), objetos frágeis, remédios imprescindíveis a sua saúde e afins.

4.4. O CLIENTE deverá consultar, previamente, a companhia aérea sobre os volumes de peso que poderá transportar e quando exceder os limites estabelecidos pelo prestador de serviço deverá pagar as sobretaxas devidas e cobradas pelas companhias transportadoras.

4.5. 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 companhia aérea envolvida.

4.6. 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 nessas hipóteses.

4.7. Estando corretamente informado no voucher/e-ticket o número do LOCALIZADOR da reserva da passagem aérea, a INJOY não poderá ser responsabilizada por situações de *overbooking* anunciadas pela companhia aérea quando do *checkin*. Caberá exclusivamente à companhia aérea, solucionar a questão imediata e diretamente com



o CLIENTE, razão pela qual INJOY fica isenta da responsabilidade por reembolso ou qualquer outra espécie de restituição nessas hipóteses, sendo responsabilidade exclusiva da respectiva companhia aérea.

4.8. 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.

4.9. Os voos estão sujeitos a alteração pela companhia aérea. É de responsabilidade do CLIENTE monitorar as possíveis alterações de voo como data e horário de saída, tempo de conexão e/ou itinerário. Com o código da reserva e número do voo é possível acompanhar o status do voo pelo site da companhia aérea.

4.10. 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.

4.11. 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 – Airfare – New Year's Eve Carneiros 2025

1. GENERAL CONSIDERATIONS:

- 1.1 The purchase of airline tickets through INJOY TRAVEL & EXPERIENCE VIAGENS E TURISMO - EIRELI is subject to the general terms and conditions described below.
- 1.2 The airline ticket is the expression of the air transport contract, entered into between the CLIENT and the respective airline, and is therefore governed by international norms (Montreal Convention) and the Brazilian Aeronautical Code, contained in the ticket itself and/or provided by the airline.
- 1.3 Flight departure times are established and communicated by the airport operator and the respective contracted airline, in accordance with internal regulations and relevant legislation.
- 1.4 The CLIENT must present themselves at the check-in counter at least 2 (two) hours before domestic flights and at least 3 (three) hours before international flights. For charter flights, the rule is established by the airline operating the flight and will be duly and timely communicated to passengers.
- 1.5 Flights may be subject to changes in date, time, route, and aircraft model, according to determinations by the National Civil Aviation Agency (ANAC), the airport operator, or the airline. It is the sole responsibility of the airline, upon confirming the change, to provide the necessary support to the CLIENT.
- 1.6 The airline service provider is responsible for compensating damages resulting from its actions or omissions in the execution of the service assigned to it. INJOY cannot be held responsible and is exempt from providing compensation for damages it did not cause, including but not limited to, losses resulting from baggage loss, overbooking, delays, route changes, and cancellations.
- 1.7 It is the sole responsibility of the airline to respond to, including but not limited to, changes in dates, times, routes, deadlines, and penalties for changes and cancellations, boarding, disembarking, baggage handling, baggage allowance and weight, damages, baggage damage or loss, seat selection, and compensation for personal and material damages.
- 1.8 INJOY is not responsible for possible consumption accidents or the quality of services provided by the airline, as its business activity is essentially characterized by intermediation and not by service provision, which is the responsibility of the airlines. Therefore, any claims related to defects or flaws in the provision of air transport services (regular, special, or charter) must be filed directly with the responsible airline, preferably immediately after disembarkation.

2. CANCELLATIONS AND CHANGES:

- 2.1. If the CLIENT wishes to cancel the airline ticket, the full amount will only be refunded if the cancellation is made within 7 (seven) days from the date of purchase; after this period, cancellation with a refund is not possible.
- 2.2. In the case of purchases made within 7 (seven) days prior to departure, even if the cancellation is made within 7 (seven) days from the date of purchase, no refund or deduction from the purchase amount will be granted.
- 2.3. If the CLIENT decides to abandon the trip during the journey, whether entirely or partially, no refund or reduction of the agreed amounts will be granted.
- 2.4. The CLIENT's failure to show up for boarding (no-show) will result in the loss of the entire ticket value, meaning no refund will be given.
- 2.5. Rebooking of purchased airline tickets or destination changes will not be allowed.
- 2.6. Airline tickets purchased through the INJOY platform do not allow for stopovers, except for those scheduled by the airline itself.
- 2.7. Airline tickets purchased through the INJOY platform do not allow the CLIENT to accumulate points in the airline's loyalty programs.
- 2.8. Airline tickets and travel vouchers are personal and non-transferable.



3. DELIVERY PROCESS OF CONTRACTED SERVICES (LATAM/GOL/AZUL):

- 3.1. When purchasing airline tickets, the CLIENT will have access to all relevant flight information, such as flight number, airline, departure and arrival airports, scheduled departure and take-off dates and times, as well as information related to the allowed baggage amount. This information will also be available on the INJOY website, where it can be viewed by each CLIENT.
- 3.2. The voucher with the RESERVATION CODE will be available on the INJOY website (access via login and password) before the travel date of the respective flight.
- 3.3. Check-in will be conducted according to the procedures and schedules of each airline.
- 3.4. The CLIENT cannot select special seats.
- 3.5. To view the purchase in the login area on the INJOY website, the payment must be fully completed for access to the voucher with the RESERVATION CODE. This will be made available a few days before the departure date.
- 3.6. Charter flights do not have a RESERVATION CODE and do not allow for pre-selection of seats.

4. FINAL CONSIDERATIONS:

- 4.1. The CLIENT must pay attention to the baggage rules stipulated by each airline.
- 4.2. The CLIENT's baggage and other personal items are not covered by this contract, so they travel at the CLIENT's own risk. INJOY is not responsible for the loss, theft, robbery, misplacement, damage, or deterioration that baggage may suffer during the trip, for any reason, including handling during transfers when this service is provided. In the event of damage or loss, the CLIENT must file a complaint with the responsible airline immediately.
- 4.3. It is recommended that the CLIENT insure their baggage before starting the trip, especially when transporting valuables, material goods, and other items that require special attention, such as documents, jewelry, money, and other negotiable instruments, technological equipment (cell phone, tablet, notebook, etc.), fragile items, essential medicines, and the like.
- 4.4. The CLIENT should check in advance with the airline about the weight limits they can carry, and if the limits set by the service provider are exceeded, the CLIENT must pay the required surcharges imposed by the carrier.
- 4.5. Excess baggage may be rejected or considered cargo, in which case the baggage will be shipped on a different flight at a different rate, and the CLIENT will be responsible for negotiating the procedure directly with the involved airline.
- 4.6. 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 authority interferences, strikes, wars, natural phenomena and disasters, epidemics or pandemics, which may prolong, shorten, or cancel the trip, are the CLIENT's responsibility, and INJOY is exempt and unbound to make payments, refunds, or return total or partial amounts in these cases.
- 4.7. If the RESERVATION CODE for the airline ticket is correctly informed on the voucher/e-ticket, INJOY cannot be held responsible for overbooking situations announced by the airline at check-in. It is the airline's sole responsibility to resolve the issue immediately and directly with the CLIENT, for which reason INJOY is exempt from responsibility for refunds or any other type of restitution in these cases, being the exclusive responsibility of the respective airline.
- 4.8. Personal documents for domestic and international trips are the responsibility of the CLIENT, who must observe the requirements of the competent authorities, such as the original identity card, passport, among others required.
- 4.9. Flights are subject to change by the airline. It is the CLIENT's responsibility to monitor possible flight changes such as departure date and time, connection time, and/or itinerary. With the reservation code and flight number, it is possible to track the flight status on the airline's website.



4.10. The CLIENT declares to have read and understood all the conditions and rules contained in this Agreement, expressing their explicit and unequivocal agreement with the terms herein.

4.11. The Parties elect the court of the District of São Paulo to resolve any disputes arising from these Terms and Conditions, with an express waiver of any other, however privileged it may be.

São Paulo, on ___ of _____ 2024.

SIGNATURE:

NAME:

PASSPORT NUMBER:

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