

## Condições Gerais de Contratação – Seleção Voos INJOY – Carvalheira na Ladeira 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 a tarifa 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 2025, 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.

2.9. O não comparecimento do cliente no embarque (*no show*) resultará em perda da totalidade do valor da tarifa, não sendo possível ser realizada nenhum tipo de reemissão ou realocação.

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

#### **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 disponibilizado 48 horas antes do embarque para o usuário podendo variar de acordo com 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 2025. COMPRADOR(A)

NOME:

CPF/MF nº:

RG nº:

Endereço:

