

## Condições Gerais de Contratação – Voos Selecionados INJOY

### 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. O CLIENTE tem conhecimento de que os voos ofertados pela INJOY via seu produto “Voos Selecionados INJOY” são tarifas especiais e, portanto, se sujeitam a regras específicas.
- 1.4. Este documento serve para esclarecer o fluxo de pedido, pagamento e confirmação, bem como os termos de contratação do Produto “Voos Selecionados INJOY”.
- 1.5. 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.
- 1.6. O CLIENTE deverá se apresentar no balcão de embarque (check-in) com no mínimo 3 (três) horas de antecedência para voos domésticos.
- 1.7. 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 cia. de transporte aéreo, em se confirmando a alteração, oferecer o suporte necessário ao CLIENTE.
- 1.8. 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 que não tiver dado causa, incluindo, mas não se limitando, a prejuízos decorrentes de extravio de bagagem, overbooking, atrasos, alterações de rota e cancelamentos.
- 1.9. Competirá exclusivamente a companhia. aérea responder por incluindo, mas não se limitando, a prejuízos decorrentes de 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.
- 1.10. A INJOY não se responsabiliza por eventuais acidentes de consumo ou pela qualidade dos serviços prestados pelas cias. aéreas, 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.
- 1.11. Para a escolha do voo e o resgate do bilhete aéreo com a tarifa “Voos Selecionados INJOY”, o CLIENTE deverá enviar um e-mail para o endereço eletrônico **aereo@injoy.ag**, com o assunto “Voos Selecionados INJOY”, informando as datas de ida e volta, as cidades de origem e destino, período de preferência dos voos, e os dados do passageiro no prazo máximo de **7 (sete) dias corridos** após o pagamento da primeira parcela da compra. Após o recebimento desse e-mail, a INJOY enviará, no prazo de até **7 (sete) dias úteis**, as opções de voos disponíveis. Após a escolha



do CLIENTE, a emissão do bilhete será realizada pela INJOY em até **15 (quinze) dias úteis**, desde que ainda haja disponibilidade para a opção selecionada.

1.12. O CLIENTE 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 poderá solicitar o estorno do valor integral desembolsado pela compra dos bilhetes aéreos ou selecionar uma nova opção de voo para o destino escolhido.

1.13. Neste valor, está incluído a tarifa aérea, taxa de embarque e uma bagagem despachada (de até 23 kg), observado em quaisquer casos o disposto no item 1.14 abaixo. 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).

1.14. Fica o CLIENTE ciente que, na hipótese de voos da companhia aérea Azul, a bagagem de 23 kg é um benefício exclusivo da Tarifa Mais Azul. Caso o cliente selecione um voo da Tarifa Azul, este não terá direito a despachar uma bagagem sem custo adicional.

1.15. O valor da soma dos aéreos escolhidos pelo CLIENTE (passagem de ida e passagem de volta) não podem exceder ao valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) simulado no site da companhia aérea. O valor da soma das duas passagens deve ser igual ou inferior a R\$10.000,00 (dez mil reais).

1.16. A emissão do voucher do “Voos Selecionados INJOY” está condicionada ao envio dos voos e demais informações solicitadas ao CLIENTE após o pagamento total ou parcial da compra.

1.17. É de inteira responsabilidade do CLIENTE o envio dos dados necessários para emissão da passagem em até 7 (sete) dias corridos a serem contados a partir do dia de pagamento da compra (parcial ou total).

1.18. O não envio das informações no prazo estabelecido pode acarretar o cancelamento do produto “Voos Selecionados INJOY” com cobrança de multa, relativa a taxas administrativas, **de 20% (vinte por cento) do valor do produto cancelado**.

1.19. 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 à política de reembolso e multa aplicada ao produto “Voos Selecionados INJOY” em caso de descumprimento das normas aqui estabelecidas.

1.20. 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 15 (quinze) dias úteis.

1.21. 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 24 (vinte e quatro) horas, contadas a partir do envio do voucher, após esse período fica sujeito à cobrança de taxas adicionais e disponibilidade de alteração.

1.22. Na seleção de voos da companhia aérea Azul, as tarifas A, B, E, F, G e Y não se adequam aos requisitos da compra do produto aéreo denominado “Voos Selecionados INJOY”. Em nenhuma hipótese será possível realizar a emissão do aéreo caso este seja das tarifas referidas. Caso o CLIENTE selecione algum voo com a tarifa A, B, E, F, G e Y, retornaremos para que seja indicado outro voo que enquadre nas demais tarifas válidas.

1.23. O não comparecimento do passageiro para embarque em qualquer trecho da viagem (“no show”) resultará, conforme regras estipuladas pelas companhias aéreas, no **cancelamento automático dos trechos subsequentes vinculados ao mesmo bilhete**, inclusive o de retorno.



Ressaltamos que, diante dessa política, **não há possibilidade de revalidação ou reutilização dos trechos remanescentes**, ainda que haja justificativa para o não embarque.

1.24. Caso não sejam encontrados voos disponíveis com a origem e destino escolhidos pelo cliente para as datas selecionadas, a INJOY entrará em contato para sugerir datas alternativas. Persistindo a indisponibilidade para a origem e destino escolhidos, e não havendo emissão do bilhete aéreo em até 15 (quinze) dias corridos após a confirmação de pagamento, o produto "Voos Selecionados INJOY" será automaticamente cancelado, com estorno integral do valor correspondente, exclusivamente na forma de pagamento original.

**Importante:** Caso o cancelamento dos voos ocorra nessas circunstâncias, os demais produtos eventualmente contratados no mesmo pedido (como hospedagem e festas) permanecerão ativos e não terão direito a reembolso ou cancelamento, seguindo suas políticas próprias.

## **2. CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES:**

2.1. Após a emissão do LOCALIZADOR, o CLIENTE não fará jus a nenhum reembolso em caso de cancelamento do bilhete aéreo e 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 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. Além das regras aqui definidas, o CLIENTE da INJOY também está sujeito e deve respeitar as condições e regras definidas pela Companhia Aérea. 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. 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 e cupons de viagem são pessoais e intransferíveis.

2.8. Os bilhetes aéreos adquiridos a partir da plataforma da INJOY, não permitem que o CLIENTE acumule pontos nos programas de fidelidade da companhia aérea.

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

2.10. Fica o CLIENTE ciente que a data limite para emissão das passagens aéreas é 14/11/2025, logo as opções de voo devem ser enviadas até 20 dias após o pagamento e/ou sem ultrapassar a data aqui informada. Caso as informações para emissão não sejam enviadas até a referida data o CLIENTE perderá o direito de uso ao produto e de solicitar o cancelamento do mesmo.



### 3. PROCESSO DE ENTREGA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS (GOL/ AZUL/ LATAM):

- 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 a quantidade de bagagem permitida.
- 3.2. O voucher com o LOCALIZADOR será disponibilizado no site da INJOY (acesso mediante login e senha) ou enviado para o e-mail informado pelo CLIENTE 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.

### 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 *check-in*. 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 2025. 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