

## Condições Gerais de Contratação – Transporte Aéreo – Busca Online

### 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 representa o contrato de transporte aéreo celebrado diretamente entre o CLIENTE e a companhia aérea responsável, sendo a INJOY apenas intermediadora do processo de compra, 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, na qualidade de intermediadora, não poderá ser responsabilizada por danos decorrentes de falhas na prestação do serviço de transporte aéreo pela companhia aérea, exceto nos casos em que tenha concorrido direta ou indiretamente para o evento danoso, 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. De acordo com a Resolução ANAC nº 400/2016, art. 11-A, o passageiro poderá solicitar o cancelamento da passagem aérea com reembolso integral, sem qualquer penalidade, somente quando forem atendidas simultaneamente as seguintes condições:

1. A compra tenha sido realizada com antecedência mínima de 7 (sete) dias em relação à data de embarque;
2. A solicitação de cancelamento ocorra em até 24 (vinte e quatro) horas contadas a partir da efetivação da compra.

Importante: o direito de arrependimento previsto no art. 49 do Código de Defesa do Consumidor, que prevê prazo de 7 (sete) dias para cancelamento de compras realizadas fora do estabelecimento comercial, não se aplica integralmente ao transporte aéreo. Para passagens aéreas, prevalecem as regras específicas estabelecidas pela ANAC, conforme descritas acima.

Caso uma ou ambas as condições não sejam atendidas, aplicam-se as regras tarifárias e de cancelamento vigentes no momento da compra, podendo haver cobrança de multas e taxas conforme a política da companhia aérea.

2.2. Em caso de compra nos 7 (sete) dias que antecedem o embarque, mesmo em caso de cancelamento em até 24 (vinte e quatro) horas 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. Após a emissão dos voos, não será permitida a alteração de nome dos passageiros. Caso o cliente deseje modificar qualquer trecho do voo, como origem, destino, datas ou horários, essas alterações estarão sujeitas à disponibilidade da companhia aérea e à cobrança de taxas adicionais.

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 aéreo selecionado através da “Busca Online” deverá ser pago dentro do prazo estipulado pelo timer exibido na página de Resumo do Pedido. Após a expiração desse prazo, caso o pagamento não seja concluído e aprovado, o pedido será automaticamente cancelado e excluído. Caso o cliente queira novamente o voo, deverá refazer a compra, ciente de que o valor e a disponibilidade do voo anteriormente selecionado poderão não se manter.

3.3. Em pedidos realizados em grupo, todos os pagadores devem concluir o pagamento e ter a aprovação confirmada para que a emissão dos voos seja efetuada. No caso de pagamento parcial, sem a confirmação do pagamento de todos os integrantes, o pedido será cancelado e o valor pago será estornado ao respectivo pagante, podendo haver aplicação de taxas administrativas.

3.4. Após a emissão, o cliente receberá um voucher com todos os dados do voo, incluindo o localizador.

3.5. É de responsabilidade do cliente acompanhar o status do voo, possíveis alterações decorrentes da malha aérea — como reprogramações, cancelamentos ou mudanças de horários e conexões —, realizar a marcação de assentos, adquirir serviços extras diretamente com a companhia aérea e efetuar o check-in dentro do prazo estipulado por ela.

3.6. A confirmação da reserva somente será considerada garantida mediante o envio do Bilhete Aéreo Emitido ao cliente. Em casos em que, por motivos relacionados à companhia aérea ou por circunstâncias que fujam ao controle da INJOY, não seja possível a emissão ou envio do referido bilhete, a reserva não será efetivada. Nessas situações, o valor eventualmente pago pelo cliente será integralmente estornado, nos mesmos meios utilizados para o pagamento, dentro dos prazos legais aplicáveis.

### **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 deste contrato, viajando por conta e risco exclusivo do CLIENTE, que deverá seguir as orientações da companhia aérea recebidas no momento da compra. 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



(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

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