

Condições Gerais de Contratação – Transporte Aéreo Fretado

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.

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.



(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

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.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS:

4.1. A franquia de bagagem será de 20Kg (vinte quilogramas) para bagagens despachadas e 10Kg (dez quilogramas) para bagagens de mão, por passageiro, observadas as regras relativas às medidas de cada bagagem previstas no site <https://www.voeazul.com.br/bagagem>

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



(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

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 alterações pela companhia aérea, em razão de fatores operacionais, técnicos ou regulatórios. Ressalta-se que tais mudanças fogem ao controle da INJOY e podem ocorrer em cumprimento às determinações da ANAC ou demais autoridades competentes do setor aéreo.

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