

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.



(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

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



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