

As compras realizadas de modo online através do website Clube Turismo são efetivadas através do sistema Decolar.com.

## **Termos de Contrato de Intermediação de Compra e Venda de Produtos Turísticos da Decolar.com**

Considerações iniciais:

- (i) A Decolar.com é uma empresa que disponibiliza no seu site ([www.decolar.com](http://www.decolar.com)) uma ferramenta de pesquisa e intermedia a aquisição de passagens aéreas, pacotes turísticos, reserva de hotéis, alugueis de carros, seguros de viagem, dentre outros, em conjunto denominados "Produtos Turísticos";
  - (ii) O cliente, sob sua responsabilidade, insere os critérios de pesquisa, sem limites, a exemplo: a (I) cidade de origem, (II) cidade de destino, (III) data da ida, (IV) data da volta, (V) horário da ida, (VI) horário da volta, (VII) tempo da estadia, (VIII) quantidade de adultos e (IX) quantidade de crianças, dentre outros;
  - (iii) A partir dos critérios de pesquisa informados pelo cliente, a Decolar.com informa o resultado da pesquisa, podendo este ser ordenado pelos melhores preços encontrados;
  - (iv) Ao inserir os dados de pagamento, a cobrança é feita através do sistema dos fornecedores dos serviços, a exemplo de companhias aéreas, hotéis e locadoras de veículos;
  - (v) Após a aprovação pela administradora do cartão de crédito utilizado pelo cliente, quando confirmada a compra o fornecedor envia o bilhete eletrônico ("e-ticket") ou voucher à Decolar.com, imediatamente encaminhado ao comprador; portanto, reconfirme seus dados no campo e-mail, para estar seguro de que tenha digitado seu endereço eletrônico corretamente, do contrario não receberá seu documento de viagem.
  - (vi) A Decolar.com funciona como intermediária entre fornecedores de serviços e consumidores, provendo o resultado do melhor preço dentre aqueles cadastrados (mais 750 companhias aéreas e 200 mil hotéis);
  - (vii) As taxas de serviço não serão reembolsadas. Para casos de parcelamento com cartão de crédito, como o reembolso é feito de maneira integral pela administradora, à exceção das multas aplicáveis, as parcelas continuarão sendo debitadas normalmente no cartão de crédito. O prazo para reembolso é de até 120 dias conforme descrito no item 3.8
- As partes têm entre si, justo e acordado, o presente Contrato de Intermediação de Compra e Venda de Produtos Turísticos, que será regido pelas cláusulas e condições gerais a seguir expostas:

### **I - DAS PASSAGENS AÉREAS**

1.1. A pesquisa feita pelo cliente sobre voos, domésticos ou internacionais, a partir dos critérios por ele inseridos, trará como resultado os melhores preços e as melhores condições de pagamento encontradas dentre os Produtos Turísticos oferecidos pelos fornecedores de serviço para os quais a Decolar.com faz intermediação, sabendo-se que as tarifas aéreas são dinâmicas e sujeitas a alterações a qualquer tempo e sem prévio aviso, portanto, dependendo do tempo de finalização da compra, pode ocorrer variação de preço entre a escolha da passagem/empresa aérea e a finalização de compra pelo Cliente.

1.2. Após a escolha do melhor voo pelo cliente, este deverá inserir imediatamente os dados do(s) passageiro(s) e da compra (favor verificar o item abaixo "**Do Uso do Cartão de Crédito**").

1.3. Ao finalizar seu processo de compra, o cliente receberá um e-mail com a confirmação do pedido (portanto, confira se seu e-mail está correto), **o qual não implica em disponibilidade do Produto Turístico ou confirmação da compra. A aquisição da passagem aérea está condicionada à sua efetiva ratificação pela companhia aérea escolhida, através de seus respectivos sistemas de cobrança e emissão de vouchers e/ou e-tickets.**

1.4. A cobrança dos valores referentes à aquisição das passagens aéreas é sempre feita no sistema da respectiva companhia aérea.

1.5. Eventuais erros na cobrança dos valores dos Produtos Turísticos são de responsabilidade única e exclusiva da companhia aérea, uma vez que a compra e sua respectiva cobrança sempre ocorre no sistema desta.

1.5.1. A Decolar.com, na qualidade de intermediária do serviço de compra e venda dos

Produtos Turísticos, deverá ser diligente ao exigir dos Fornecedores a devolução de todo e qualquer valor eventualmente devido por estes ao CLIENTE, a exemplo, mas não se limitando a erros de cobrança e reembolso.

1.6. No caso de voos com conexão em aeroportos diferentes, o transporte entre eles ficará a cargo do passageiro.

1.7. Os voos podem ser operados pelos aviões da companhia aérea escolhida pelo cliente ou por aviões pertencentes a companhias aéreas parcerias daquela. Esta decisão é sempre da companhia aérea, sem qualquer ingerência da Decolar.com.

1.8. As passagens adquiridas pelos CLIENTES são de caráter pessoal, não podendo ser transferidas ou endossadas, em qualquer hipótese, para terceiros.

1.9. As passagens possuem validade máxima de 01 (um) ano, contado a partir da data da compra, sendo possível sua utilização, cancelamento e/ou remarcação, dependendo da disponibilidade, apenas dentro deste prazo, estando sujeito a eventuais multas e taxas impostas pelas companhias aéreas.

1.10. Tarifas promocionais podem não ser reembolsáveis e não permitir remarcações ou cancelamentos, sendo necessária a leitura da "Política de Cancelamento" da companhia aérea escolhida.

1.11. Solicitamos a leitura atenta dos itens "Deveres do Cliente" e "Regras Tarifárias e Penalidades", abaixo.

## II - DEVERES DO CLIENTE

I -Fornecer informações completas e atualizadas mediante as solicitações do site no processo de aquisição dos Produtos Turísticos;

II -Proceder com zelo e atenção no processo de aquisição dos Produtos Turísticos, inserindo informações corretas e verdadeiras, sendo o único responsável por estas informações;

III -Observar as disposições contidas nas cláusulas 3.2. e 3.3., durante o processo de aquisição dos Produtos Turísticos;

IV -Comparecer ao embarque com a antecedência solicitada pela companhia aérea;

V -Verificar o fuso horário do destino, bem como o horário de verão;

VI -Apresentar todos os documentos necessários para o embarque e/ou check-in, sendo necessário que este apresentado contenha os mesmos dados informados na hora da compra do Produto Turístico;

VII -**Verificar quais os documentos necessários para embarque de crianças de colo e menores de idade;**

VIII -Observar os limites de peso e dimensões de bagagem para voos domésticos ou internacionais (**definidos pela companhia aérea escolhida**), **assim como deve ser evitado o carregamento de líquidos na bagagem de mão em viagens internacionais**; o volume total máximo permitido será sempre 100ml.

IX -Não acondicionar objetos de valor em sua bagagem, sem prévia comunicação à empresa aérea; em eventual perda/extravio de bagagem não haverá devolução pela empresa aérea, caso não tenha sido feito o registro antecipado.

X -Verificar as condições de sua bagagem no desembarque; reclamar imediatamente no balcão de desembarque da empresa aérea. Não há exceções a regra por parte destas.

XI -Obedecer a todas as normas de segurança estipuladas pela companhia aérea;

XII -Vacinar-se de acordo com a legislação brasileira e do local de destino;

XIII -Para viagens internacionais, é de exclusiva responsabilidade do CLIENTE obter informações, bem como providenciar **passaporte válido e eventual visto de entrada e/ou passagem**, de acordo com o país visitado, **bem como seguro de viagem obrigatório, quando a viagem tiver como destino ou conexão países da Europa (determinação feita pelos países europeus a partir do Tratado de Schengen)**; bem como vacinação de acordo com a legislação.

XIV -Verificar se há a necessidade do pagamento de taxas aeroportuárias no local do embarque. A Decolar.com preparou uma lista **exemplificativa** dos aeroportos que realizam este tipo de cobrança, conforme Anexo II;

XV -**Reclamar, em até 30 (trinta) dias, por qualquer problema ocorrido na compra e/ou utilização dos Produtos Turísticos, sob pena de não mais poder fazê-lo, conforme determina o artigo 26, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor.**

## III - REGRAS TARIFÁRIAS E PENALIDADES

3.1. Na compra de passagens aéreas, todas as taxas de embarque, de serviços e de

segurança, além dos tributos, estão inclusos no valor do bilhete adquirido pelo CLIENTE, exceto naqueles aeroportos que a cobrança com presença física é obrigatória, vide anexo II.

3.1.1. Em caso de aquisição de passagem aérea com pagamento em parcelas, as taxas e tributos mencionados na cláusula acima serão integralmente cobrados na primeira parcela.

3.2. Alterações de datas e/ou horários deverão ser solicitadas em nossa Central de Atendimento ao Cliente através do e-mail [meupedido@decolar.com](mailto:meupedido@decolar.com), com antecedência superior a 48 horas úteis ao embarque, mediante penalidades a partir de R\$50 de até R\$210,00 (duzentos e dez reais) ou até 75% do valor da tarifa de acordo com as regras da cia aérea para viagens nacionais, e a partir de US\$50 até US\$350,00 (trezentos cinquenta dólares) ou até 25% do valor da tarifa de acordo com as regras da cia aérea para viagens internacionais iniciadas no Brasil, ambas acrescidas de eventual diferença tarifária..

3.3. Cancelamentos e reembolsos são permitidos, desde que solicitados com antecedência superior a 48hs úteis ao embarque, mediante penalidades a partir de R\$50 de até R\$210,00 (duzentos e dez reais) ou até 75% do valor da tarifa de acordo com as regras da cia aérea para viagens nacionais, e a partir de US\$50 até US\$350,00 (trezentos cinquenta dólares) ou até 25% do valor da tarifa de acordo com as regras da cia aérea, para viagens internacionais iniciadas no Brasil.

3.4. O bilhete de passagem aérea com origem em cidade localizada no exterior terá um acréscimo em seu valor de **US\$60,00 (sessenta dólares americanos)**, convertidos à taxa de câmbio vigente na data de aquisição da passagem aérea, referente à taxa de serviço da Decolar.com.

3.5. Na hipótese de "No Show" (não comparecimento do cliente), a remarcação e/ou cancelamento de qualquer Produto Turístico será cobrado pelo Fornecedor ao Cliente com valores referentes às taxas de remarcação e/ou cancelamento, que variam entre R\$50,00 (cinquenta reais) e R\$1.500,00 (mil e quinhentos reais) por Produto Turístico adquirido.

3.6. Na compra de passagens aéreas, quando houver casos de atraso, cancelamento de voo e/ou *overbooking*, será aplicada a política e o procedimento de reembolso da respectiva companhia aérea.

3.7. Passagens aéreas ou hotéis adquiridos por tarifas promocionais **poderão não ser reembolsáveis e obedecerão a eventuais restrições para remarcação e/ou cancelamento**, de acordo com as normas estabelecidas pela companhia aérea ou hotel, conforme o caso.

3.8. Eventuais valores a serem reembolsados ao CLIENTE pelos Fornecedores serão creditados no prazo de até 120 (cento e vinte) dias no cartão de crédito utilizado para a aquisição do Produto Turístico ou na conta bancária do CLIENTE, conforme a forma de pagamento utilizada, devido ao tempo de ressarcimento aplicado pela administradora do cartão de crédito depois de pedido de devolução da respectiva companhia aérea a sua entidade parceira.

#### **IV - USO DE CARTÃO DE CRÉDITO**

4.1. A aquisição de qualquer Produto Turístico pelo cliente no site da Decolar.com só poderá ser efetuada pelas bandeiras de cartão de crédito disponibilizadas no site da Decolar.com.

4.2. O CLIENTE deverá fazer uso de cartão de crédito válido e emitido no Brasil.

4.3. O CLIENTE deverá proceder com cuidado no processo de inserção dos dados do cartão de crédito, evitando erro de digitação do número do cartão, da data de validade, do dígito verificador ou de qualquer outra informação referente ao cartão, no caso de dados erroneamente imputados o cliente fica ciente de que a compra não será finalizada com sucesso, bem como deverá efetuar nova solicitação de compra e estará novamente sujeito às condições de disponibilidade de inventário neste novo momento.

**4.4. Após a inserção dos dados do CLIENTE e do cartão utilizado para pagamento do Produto Turístico escolhido, o processamento destas informações e a realização da cobrança serão feitos no sistema do respectivo Fornecedor, sendo o site da Decolar.com uma interface (ligação) entre o CLIENTE e o sistema do(s) Fornecedor(es), responsáveis pelo processamento das informações e cobrança dos valores dos Produto Turístico.**

4.5. A compra do Produto Turístico poderá ser cancelada caso o cartão de crédito utilizado não seja aprovado pela administradora do cartão e/ou pelo sistema de cobrança do(s) Fornecedor(es), sem qualquer responsabilidade e/ou interferência da Decolar.com.

#### **V - DAS RESPONSABILIDADES E EXCLUSÕES DE RESPONSABILIDADE**

5.1. A companhia aérea é a única responsável pelos eventuais danos e prejuízos que porventura venham a serem causados ao passageiro ou à sua bagagem, ocorridos durante a

execução do contrato de transporte.

5.2. A companhia aérea é a única responsável pela cobrança dos valores referentes à aquisição das passagens aéreas, realização de estornos e/ou reembolsos, conforme cláusulas 1.5., 1.5.1. e 3.4.

5.3. A Decolar.com não se responsabiliza pela ocorrência de:

I -Atraso de voo, seja na decolagem ou na aterrissagem;

II -Cancelamento de voo;

III -*Overbooking* (superlotação do voo);

IV -Alteração de data ou horário de voo;

V -Escalas técnicas e/ou conexões;

VI -Acidentes ou lesões corporais ocorridos ao CLIENTE durante a viagem;

VII -Extravio, danos ou prejuízos à bagagem do CLIENTE;

**VIII -Cobrança em duplicidade ou a maior pelos Fornecedores;**

IX -Restituição ou reembolso de qualquer valor devido pelos Fornecedores, incluindo, mas não se limitando, aos pedidos de cancelamento da aquisição dos Produtos Turísticos.

5.4. Deverá observar o procedimento estipulado pelo respectivo Fornecedor, na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas na cláusula 5.3.

5.5. A Decolar.com não se responsabiliza pela impossibilidade de aquisição de qualquer Produto Turístico ou por quaisquer danos ou prejuízos, em razão da indisponibilidade total ou parcial de seu site.

5.6. Decolar.com não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos ocorridos ao CLIENTE decorrentes de aquisição de qualquer Produto Turístico não efetivada em razão de indisponibilidade total ou parcial do sistema de cobrança e processamento de informações do Fornecedor.

5.6.1. Na ocorrência da hipótese prevista na cláusula 5.6, o Fornecedor é o único responsável por quaisquer danos ou prejuízos sofridos pelo CLIENTE.

## **VI - DOS HOTÉIS**

6.1. As tarifas dos hotéis são dinâmicas e sujeitas a alterações a qualquer tempo e sem prévio aviso. Pode ocorrer variação de preço entre a escolha do hotel e a confirmação de compra pelo Cliente.

6.2. Todos os preços de acomodação em hotéis são baseados em apartamentos do tipo comum (standard), não incluindo impostos governamentais cobrados por alguns países e cidades, além de taxas de serviço e/ou taxas de turismo, que são de responsabilidade de cada hotel e não estão inclusos no preço cobrado pela Decolar.com.

6.3. Tarifas promocionais podem não ser reembolsáveis e não permitir remarcações ou cancelamentos, sendo necessária a leitura da "Política de Cancelamento" do hotel escolhido.

6.4. A acomodação no hotel poderá ser feita, (i) nos apartamentos duplos, em duas camas separadas ou casal, (ii) nos apartamentos triplos ou quádruplos, em duas camas de casal ou duas camas de solteiro e duas camas articuladas, ou, ainda, um sofá-cama. O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva, pois o apartamento somente é designado quando da chegada do passageiro no hotel.

6.5. Os hotéis poderão, a seu critério e sob sua responsabilidade, solicitar o cartão de crédito do cliente para caucionar eventuais despesas. Solicitamos aos Clientes que se certifiquem com o hotel escolhido sobre eventual valor a ser caucionado durante sua estadia, bem como a disponibilidade de limite no seu cartão de crédito.

6.6. Solicitamos aos Clientes que se certifiquem com o hotel escolhido sobre os horários de entrada ("*check in*") e saída ("*check out*").

6.6.1. A entrada ou a saída antes ou depois do horário permitido eventualmente poderá ser feita, mediante o pagamento de taxas cobradas pelo hotel.

**6.6.2. Na hipótese do Cliente não realizar o check in até às dezoito horas, horário local do hotel, este poderá cancelar integralmente a reserva do Cliente.**

6.7. Os hotéis podem oferecer (i) café da manhã e uma refeição ("*Meia Pensão*"), (ii) café da manhã e duas refeições ("*Pensão Completa*") e (iii) café da manhã, duas refeições e bebidas alcoólicas inclusas durante a hospedagem ("*All Inclusive*").

6.8. Crianças não pagantes que compartilham o apartamento com adultos, utilizando o plano familiar do hotel, não têm direito a café-da-manhã e/ou refeições na forma de cortesia.

6.9. Na compra de hotéis onde há café da manhã ou noites grátis, verificar se no voucher contém essas informações, caso contrário ligar para o Suporte de Reserva de Hotéis, cujos telefones constam no Anexo I.

**6.10. As informações e fotos dos hotéis são fornecidas pelos próprios hotéis, sendo meramente ilustrativas e de inteira responsabilidade destes.**

**6.11. As notas fiscais serão emitidas pelos fornecedores de serviço (hotéis) e ficarão sob a responsabilidade única e exclusiva destes.**

## **VII - DO SEGURO DE VIAGEM**

7.1. Decolar.com oferece a intermediação entre o CLIENTE e as empresas que oferecem a possibilidade da contratação de um seguro de viagem.

7.2. Ao contratar o seguro de viagem, o CLIENTE submeter-se-á unicamente às condições estipuladas pela empresa seguradora, não havendo qualquer obrigação, principal ou acessória, da Decolar.com com relação ao referido seguro.

## **VIII - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

8.1. CLIENTE ao adquirir qualquer Produto Turístico, aceita e concorda com todos os Termos de Uso e a Política de Privacidade do site da Decolar.com [www.decolar.com](http://www.decolar.com).

8.2. A intermediação na reserva ou contratação de qualquer meio de transporte e/ou intermediação na contratação de serviços hoteleiros, excursões, cruzeiros, espetáculos e/ou qualquer outro serviço relacionado com turismo, seja neste país ou no exterior, poderá ser realizada pelas empresas coirmãs da Decolar.com Ltda, a saber: Despegar.com SA, Despegar Online S.R.L. ou Desonproc Ltda.

## **IX - DO FORO**

9.1. O presente contrato é regido pelas leis da República Federativa do Brasil e pelos Tratados e Convenções Internacionais dos quais o Brasil é signatário, ficando eleito o Foro da Comarca de São Paulo, São Paulo, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser, para dirimir qualquer dúvida, pendência ou litígio oriundo deste contrato.

## **ANEXO I**

### **Telefones do Suporte de Reserva de Hotéis**

- Se você estiver na Argentina, ligue para 11-4510-3530;
- Se você estiver no Brasil ligue para 11-2244-7015;
- Se você estiver no México, ligue para 55-1084-0488;
- Se você estiver nos Estados Unidos ligue para 1-866-5984264;
- Si você estiver em outro lugar do mundo ligue para 001-3053-10181.

## **ANEXO II**

Telefones do Suporte de Reserva de Passagens

Ligue para 55 4003-9444

## **ANEXO III**

### **Relação de Aeroportos que cobram taxa de embarque no momento do embarque.**

Esta lista não contempla todos os aeroportos, sendo meramente exemplificativa e podendo ser alterada a qualquer tempo, sem prévio aviso, pelos próprios aeroportos, os quais podem incluir, alterar ou excluir as tarifas e formas de cobrança das mesmas.

**Os valores informados abaixo podem ser alterados sem prévio aviso dos aeroportos ou autoridades aeroportuárias e devem ser pagos em dinheiro, em dólares americanos ou na moeda local.**

- Cidade de Quito, no Equador, aeroporto Mariscal Sucre, no valor de US\$ 31,60 (trinta e um dólares e sessenta cents);
- Cidade de Santa Cruz de La Sierra, na Bolívia, aeroporto Viru Viru, no valor de US\$25,00 (vinte e cinco dólares);
- Cidade de Santiago, no Chile, aeroporto de Santiago, no valor de US\$30,00 (trinta dólares);
- Cidade de Montevidéu, no Uruguai, aeroporto Carrasco, no valor de US\$30,00 (trinta dólares);
- Cidade de Lima, no Peru, aeroporto Jorge Chávez, no valor de US\$ 30,25 (trinta dólares e vinte e cinco cents);
- Cidade de Bogotá, Colômbia, aeroporto El Dorado, no valor US\$ 32,00 (trinta e dois dólares);
- Cidade de Assunção, Paraguai, aeroporto Silvio Pettrossi, no valor de US\$ 25,00 (vinte e cinco dólares).