

TERMOS DE USO - CONDIÇÕES GERAIS – VOECANELINHA

Considerando que:

- A VOECANELINHA é um serviço da Ecoventos Turismo – Operadora de Ecoturismo Ltda - ME, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 14.971.999/0001-20, com endereço comercial em: Rua Santa Vitória do Palmar, 26 – Novo Hamburgo/RS - 93548-090, serviço de comercialização de Transfer Aéreo passa a ser denominada simplesmente como VOECANELINHA.
- A operação do serviço de Transfer Aéreo do VOECANELINHA é operacionalizado pela empresa Gensa S/A.

CLIENTE e o VOECANELINHA têm entre si, justo e acordado, o presente Contrato de Transfer Aéreo que será regido pelas cláusulas e condições gerais a seguir expostas:

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

- 1.1. O serviço consiste no gerenciamento da venda e da operação do Transfer Aéreo entre os destinos ofertados pelo VOECANELINHA no momento da compra.
- 1.2. O CLIENTE tem plena ciência de sua responsabilidade na inserção dos dados e dos procedimentos de compra de voucher;
- 1.3. O CLIENTE declara possuir amplo conhecimento e concorda com todos os termos e condições previstos a seguir:

2. DO PROCEDIMENTO DE COMPRA DO VOUCHER

- 2.1. O sistema VOECANELINHA (www.VOECANELINHA.com) não faz reserva de VOUCHERS a serem validadas posteriormente.
- 2.2. A confirmação da compra sempre é realizada pelo recebimento do Voucher pelo CLIENTE, via email, conforme item 2.8.
- 2.2.1. Após a conclusão com sucesso da operação de compra, não haverá reembolso, em nenhuma hipótese, das taxas de serviço incluídas no valor do VOUCHER.
- 2.2.2. Após o pagamento ser aprovado pela instituição financeira através do serviço de validação eletrônica, a VOECANELINHA autoriza a EMISSÃO DO VOUCHER, que será repassado ao cliente ao prazo de até 48 horas antes do embarque previsto, por email. Desta forma, faz-se extremamente necessário o preenchimento correto dos dados no campo e-mail, para reduzir a probabilidade de ocorrer qualquer tipo de problema na emissão do voucher.
- 2.3. As passagens e taxas poderão sofrer variações no valor, de acordo com o momento em que for efetuada a compra.

Da Compra Direta pelo Cliente

- 2.4. A VOECANELINHA disponibiliza em seu site (www.VOECANELINHA.com) uma ferramenta de pesquisa, utilizada como um meio de aquisição de voucher de transfer aéreo, doravante denominados simplesmente como "VOUCHER";
- 2.4.1. O cliente, sob sua estrita responsabilidade, insere os critérios de pesquisa, conforme exemplos abaixo, mas não se limitando:
 - a) cidade de origem e do destino;
 - b) horário da ida e da volta;
 - c) quantidade de passageiros, dentre outros.
- 2.4.2. Com base nos critérios informados pelo cliente, a ferramenta disponibilizada o resultado da pesquisa e ordena o conteúdo por ordem de horário;
- 2.4.3. O cliente escolhe a opção mais adequada à sua necessidade e é direcionado à página de pagamento, com a inclusão das despesas administrativas e/ou demais taxas relativas ao embarque.
- 2.4.5. O pagamento poderá ser efetuado através dos meios de pagamento disponíveis no site. Ao inserir os dados de pagamento, a cobrança será feita através dos sistemas externos disponibilizados no site www.VOECANELINHA.com.
- 2.4.6. Os dados inseridos no momento do pagamento permanecerão seguros e confidenciais através da utilização de sistemas externos, validados por bancos e empresas administradoras de cartões de crédito brasileiras, observando as certificações de segurança exigidas internacionalmente.
- 2.4.7. A aquisição de qualquer VOUCHER pelo cliente no site da VOECANELINHA poderá ser efetuada pelos meios de pagamento disponíveis na página do respectivo site, ou diretamente nos guichês de Check In dos aeroportos em que o VOECANELINHA estiver operando. Esta operação de vendas nos Aeroportos é realizada nos dias de voos previstos, entre 60 minutos antes dos voos e a 15 minutos antes da hora do embarque, com a tarifa vigente no momento da compra.
- 2.4.8. O cliente deverá proceder com cuidado e diligência no processo de inserção do meio de pagamento utilizado, evitando quaisquer erros de digitação, como por exemplo: número do cartão e data de validade, dígito verificador ou de qualquer outra informação que possa impossibilitar a conclusão do procedimento. No caso de dados erroneamente imputados, o cliente ficará ciente de que a compra poderá não ser finalizada com sucesso, bem como poderá ser necessária nova solicitação de compra, estando o cliente sempre sujeito às condições impostas neste Termo.

Da Compra Através de Afiliados

- 2.5 O CLIENTE poderá adquirir o VOUCHER para o serviço de Transfer Aéreo através dos AFILIADOS da VOECANELINHA, incluindo Hotéis, Agências de Turismo, Sites e Portais virtuais, conforme lista atualizada no site.
- 2.5.1 O cliente escolhe a opção mais adequada à sua necessidade, conforme disponibilidade do site www.VOECANELINHA.com, consultado pelo AFILIADO, e autoriza a compra. Esta transação entre Cliente e AFILIADO da VOECANELINHA é de responsabilidade do CLIENTE.
- 2.5.2. A forma de pagamento do VOUCHER pelo cliente, no caso de compra através de AFILIADO/ Terceirizado, o VOUCHER será emitido após a confirmação do pagamento. É de responsabilidade do Cliente observar se o AFILIADO está listado na página Parceria do site www.voecanelinha.com.
- 2.5.3. A aquisição do VOUCHER através de AFILIADOS, pode ser realizada pelo cliente, diretamente no site www.VOECANELINHA.com, inserindo do "Código Promocional", na página "Detalhes da Compra", obtendo assim o desconto pela compra através de AFILIADOS.

3. COMO RECEBER SEU VOUCHER

- 3.1. Após o cliente ou AFILIADO efetuar o respectivo pagamento da compra do Voucher e houver a confirmação do pagamento através da instituição financeira, de acordo com o procedimento definido a partir da cláusula 2, será enviado um e-mail ao endereço informado no cadastramento de que trata a cláusula 2.2, com o VOUCHER contendo número, dados do embarque e este consiste no comprovante de compra do transfer aéreo.
- 3.2. A VOECANELINHA se compromete a enviar os melhores esforços para evitar quaisquer erros no procedimento de compra / pagamento e, na hipótese de ocorrência destes, a buscar a melhor solução para as partes envolvidas.
- 3.3. O voucher deverá, obrigatoriamente, ser impresso em folha de papel A4 branca e de forma nítida, sendo apresentado no guichê de check in no respectivo aeroporto. Juntamente com apresentação do documento de identidade do cliente.

4. DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE - VOUCHER

- 4.1. Fornecer e manter atualizadas as informações cadastrais contidas no Voucher do voucher de Transfer Aéreo VOECANELINHA de maneira completa e verdadeira, podendo ser responsabilizado no caso de dados falsos;
- 4.2. Observar atentamente as disposições contidas na Cláusula Segunda, com relação aos procedimentos de compra das passagens;
- 4.3. A fim de garantir a integridade e segurança do site www.VOECANELINHA.com, o cliente se compromete a não utilizar qualquer tipo de equipamento, software ou procedimento que possa prejudicar ou interromper o funcionamento pleno do site. O descumprimento de tais preceitos constitui ato ilícito contra a propriedade intelectual da SIGOTUR/ BSC Automação, responsável pelo sistema de compra da VOECANELINHA, sendo que o infrator estará sujeito às penas previstas na legislação pertinente.

PARA O EMBARQUE

- 4.4. O cliente deverá obrigatoriamente imprimir o seu voucher em folha de papel A4 branca e de forma nítida, sendo apresentado no guichê de check in no respectivo aeroporto. Juntamente com apresentação do documento de identidade do cliente.

4.4.1. O cliente deverá se apresentar 40 minutos de antecedência ao horário de voo, munido de documento de identidade original com fotografia. O voucher é nominal, intransferível e não poderá em hipótese alguma ser endossado.

4.4.2. Apresentar todos os documentos pessoais necessários para o embarque, bem como verificar qual é a documentação exigida para crianças de colo e menores de idade;

5. DOS DIREITOS E DEVERES DO CLIENTE PELA ANAC

5.1. Após o recebimento do *voucher* pelo CLIENTE, aplicam-se as regras preconizadas pela ANAC no que consiste às responsabilidades das empresas de táxi aéreo (embarque, acomodações, guarda de bagagens, período da viagem, etc). Destacamos algumas das regras a seguir:

5.2. Aos vouchers adquiridos pelos clientes são de caráter pessoal e não podem ser transferidas ou endossadas para terceiros.

5.3. Em cada voo, somente poderá ter a bordo da aeronave, apenas uma crianças de até 02 (dois) anos incompletos.

5.4. De acordo com o que dispõe o art. 1º da Lei 11.975/09 - rever, OS VOUCHERS de táxi aéreos são válidos por um ano, a partir da data de emissão do voucher. No entanto, sempre respeitado as condições da VOECANELINHA, a seguir:

DESISTÊNCIAS e NÃO EMBARQUE

5.5. Fica assegurado ao cliente solicitar a transferência da data de horário de embarque, desde que a solicitação seja feita diretamente por email para reservas@VOECANELINHA.com com **antecedência mínima de 07 dias** do horário estabelecido para o embarque.

5.5.1. No período dos 7 (sete) dias antes do voo, não aceitaremos cancelamento ou mudança de horário, nem mesmo haverá reembolso ou reutilização da passagem para outro dia/horário.

5.5.2 O **não comparecimento** no check in no período de 40min antes do voo e/ou o não embarque do passageiro, configurará NÃO COMPARECIMENTO, e neste caso, não há reembolso ou reutilização da passagem em para outro dia/horário.

5.5.3 O CLIENTE fica ciente que o não comparecimento ao check in, 40 minutos antes do voo, por atraso de voo de conexão, DESEMBARQUE (chegada) ao Aeroporto Internacional Salgado Filho, não lhe dá o direito a reembolso de VOUCHER do VOECANELINHA.

5.5.3.1. O VOECANELINHA concede ao CLIENTE, que não compareceu ao Check In por motivo do item 5.5.3, o embarque no próximo voo do VOECANELINHA, somente e somente se, houver disponibilidade de assento.

5.5.4. O CLIENTE fica ciente que o VOECANELINHA não se responsabiliza pelo atraso para embarque em voo de Conexão, isto é, o CLIENTE que está retornando de seu passeio e necessita embarcar no Aeroporto Internacional Salgado Filho, é recomendado considerar a saída da cidade de origem (ex.: Canela/RS) com pelo menos 3 (três) horas de antecedência ao embarque no Aeroporto Internacional Salgado Filho, em função de possível situações de não voo, quando então os CLIENTES serão deslocados por outros meios.

5.5.5. A empresa de transporte aéreo – GENSA e o VOECANELINHA se reservam ao direito de, por razões técnicas ou operacionais, concluir o serviço contratado através de veículo disponibilizado por outra empresa. Nesta hipótese, na medida do possível, serão mantidos o preço e a qualidade do serviço. Este dispositivo não se aplica no caso de impossibilidade de viagem causada por evento fortuito ou de força maior.

CRIANÇAS E ADOLESCENTES

5.6. Observar as regras para viagens de crianças e adolescentes conforme disposto a seguir:

5.6.1. A Resolução nº130/2009 da ANAC traz a lista de documentos de identificação válidos para o embarque de passageiros, entre eles crianças (até doze anos incompletos) e adolescentes (de 12 a 18 anos incompletos), quais sejam: passaporte nacional ou carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos estados da Federação ou Distrito Federal e esclarece que, em se tratando de criança ou adolescente:

5.6.2. No caso de viagem em território nacional e se tratando de criança, deve ser apresentado um dos documentos previstos no caput ou certidão de nascimento do menor – original ou cópia autenticada – e documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, observadas as demais exigências estabelecidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pela Vara da Infância e Juventude do local de embarque. No caso do embarque de adolescentes (12 aos 18 anos) não é necessário acompanhamento ou documento que comprove filiação ou parentesco com o responsável.

5.6.3. Dentro do território nacional, adolescentes (de 12 a 18 anos de idade) não precisam de nenhuma autorização para viajar desacompanhados.

5.6.4. Também não precisam de autorização judicial para viajar dentro do território nacional as crianças (menores de 12 anos), desde que acompanhadas de guardião, tutor ou parentes, como pai ou mãe, avós, bisavós, irmãos, tios ou sobrinhos maiores de 18 anos, portando documentação original com foto para comprovação do parentesco. Se não houver parentesco entre a criança e o acompanhante, este deverá apresentar uma autorização escrita, assinada pelo pai ou pela mãe, pelo guardião ou tutor, com firma reconhecida por autenticidade ou semelhança.

5.6.5. Não é necessária autorização judicial para crianças viajarem entre cidades integrantes da mesma região metropolitana (art. 83, § 1º, letra “a”, da Lei n. 8.069/90 – ECA).

5.6.6. A autorização judicial é OBRIGATÓRIA, quando a CRIANÇA viajar para fora da Comarca onde reside desacompanhada dos pais, do guardião ou do tutor, de parente ou de pessoa autorizada (pelos pais, guardião ou tutor). Nesse caso, a autorização judicial será dispensada:

5.6.7. Em sendo um dos pais falecido, o outro poderá autorizar a viagem, desde que se apresente a certidão de óbito daquele, expedida pelo cartório de registro civil das pessoas naturais (não serve declaração de óbito do serviço funerário nem a guia de sepultamento).

5.6.8. Na hipótese de um dos pais ser destituído ou suspenso do poder familiar, o que se comprovará com a certidão de nascimento da criança devidamente averbada, o outro poderá autorizar a viagem.

Em caso de dúvida, entrar em contato diretamente com a ANAC, informando que a viagem é pela modalidade Táxi Aéreo.

DA BAGAGEM

5.7. A bagagem carregada no bagageiro deve respeitar o limite de 21 (vinte e um) quilos.

5.7.1. Caso sejam excedidos os valores acima, o passageiro poderá ser obrigado ao pagamento de até 0,5% (meio por cento) do valor do VOUCHER, por cada quilograma excedido, devido à Empresa de Transporte.

5.7.2. Verificar as condições de sua bagagem no desembarque e, caso exista algum tipo de problema, se dirigir imediatamente ao responsável da VOECANELINHA no local de desembarque;

5.8. Na cabine de passageiros, a bagagem de mão é restrita a 03 (três) quilos, devendo ser respeitadas a segurança, higiene e conforto dos demais passageiros. Caso a bagagem tenha um tamanho desapropriado para viajar na cabine de passageiros, será direcionada ao compartimento de bagagem. Lembramos que as bagagens de mãos irão ser submetidas ao sistema de “Raio X”, devendo respeitadas as normas da ANAC e Infraero.

5.9. Obedecer a todas as normas de segurança estipuladas pela GENSA S/A, responsável pela operação de Voo.

5.10. Se manifestar, em até 30 (trinta) dias, por qualquer problema ocorrido na compra e/ou utilização das passagens, sob pena de perder o direito de fazer quaisquer reclamações ou comunicar ocorrências após este período, conforme determina o artigo 26, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor;

6. DOS DIREITOS E DEVERES DA VOECANELINHA

6.1. Envidar os melhores esforços para manter o site da VOECANELINHA atualizado, com revisões constantes para atender às necessidades do cliente.

6.2. Atender as reclamações e pedidos do cliente da melhor maneira possível, pautando sempre pela política de resolução dos casos;

6.3. Atualizar todas as informações da compra ao cliente, em todas as fases do processo de aquisição dos vouchers;

6.4. Envidar os melhores esforços para manter estrito sigilo sobre todas as informações pessoais dos clientes cadastrados, salvo no caso de autorização do próprio cliente ou ordem judicial.

6.5. O serviço de que trata o objeto do presente instrumento não foi formulado para a utilização anônima. Por esta razão, a VOECANELINHA se reserva ao direito de verificar a identidade real de todos os usuários registrados, podendo remover de seu site, sem aviso prévio, aqueles cadastros considerados suspeitos, falsos ou fraudulentos.

DO CANCELAMENTO DE VOO

6.6. A VOECANELINHA/ ECOVENTOS OPERADORA DE ECOTURISMO se responsabiliza pelo transfer do cliente entre as cidades de origem e destino conforme a compra do voucher, sendo por transfer aéreo. Caso haja impossibilidade de voo por questões de segurança, decisão exclusiva da GENSA S/A e/ou ÓRGÃOS COMPETENTES, o VOECANELINHA fará o traslado do cliente por outros meios.

6.6.1. O compromisso do VOECANELINHA em situações de não voo é garantir a chegada, com segurança, no destino do VOUCHER, por outros meios.

6.6.2. Eventuais gastos ou prejuízos pessoais provocados pela demora na saída e chegada do traslado ou interrupções ocorridas durante a viagem, decorrentes de caso fortuito ou força maior, não são de responsabilidade da VOECANELINHA/ECOVENTOS TURISMO e/ou GENSA S/A.

7. DAS TARIFAS E PENALIDADES

7.1. Na compra dos vouchers, todas as taxas de embarque, de serviços, segurança e tributos estão inclusos no valor pago pelo cliente.

7.2. Em caso de aquisição de passagem com pagamento em parcelas, as taxas e tributos mencionados na cláusula 7.1 serão integralmente cobrados na primeira parcela.

8. DO SEGURO VIAGEM

8.1. A GENSA S/A possui seguro do voo.

9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

9.1. O cliente, ao adquirir qualquer voucher, aceita e concorda com todos os Termos desta política.

9.2. O cliente reconhece e concorda que o conteúdo do site de compra dos vouchers pertence exclusivamente à VOECANELINHA, sendo proibida sua cópia ou reprodução não autorizada, estando o cliente sujeito às previsões da lei no caso de descumprimento de seus termos.

9.3. O cliente declara possuir conhecimento das obrigações descritas a partir da cláusula quarta, mas não se limitando a estas, sendo que a sua desatenção no que concerne à documentação, condições de saúde, de segurança para si e outros passageiros, inconsistências nos dados ou desobediência a quaisquer aspectos legais resultarão na impossibilidade de embarque.

9.4. A empresa GENSA S/A se reserva ao direito de interromper a viagem de qualquer cliente que, por qualquer motivo, constitua quaisquer riscos a si mesmo, aos demais passageiros ou funcionários.

9.4.1. O CLIENTE está ciente que as normas de Taxi Aéreo, regulamentadas pela ANAC diferem da legislação de Transporte Aéreo Regular das companhias aéreas de linha.

9.5. A VOECANELINHA poderá modificar o presente termo, a qualquer tempo, visando o seu aprimoramento e otimização das cláusulas ora expostas.

10. DO FORO

10.1. Fica eleito o Foro Central da Comarca de Novo Hamburgo/RS, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja, para dirimir qualquer dúvida, pendência ou litígio oriundo deste contrato.

GLOSSÁRIO

AFILIADO – empresa parceira que possui código promocional no sistema da VOECANELINHA para venda de produtos da VOECANELINHA.

ANAC: Agência Nacional de Aviação Civil.

BSC AUTOMAÇÃO/ SIGOTUR – empresa responsável pelo e sistema de compra da VOECANELINHA, pela segurança das informações cadastrais e liberação do voucher.

GENSA S/A – General Service Aviation – empresa contratada pela VOECANELINHA/ ECOVENTO OPERADORA DE ECOTURISMO para operação do transfer aéreo entre Canela/RS e Porto Alegre/RS, sendo responsável pela manutenção, tripulação, abastecimento, operação do voo,

VOUCHER: Comprovante da compra realizada através do site www.VOECANELINHA.com. Deverá ser impresso em papel A4 e apresentado no check in.