

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO; POLÍTICAS DE PRIVACIDADE E DEMAIS DOCUMENTOS INCORPORADOS AOS MESMO POR REFERÊNCIA

Ao utilizar os nossos serviços, você concorda com estas condições estabelecidas. Estes termos e condições são complementares às nossas Políticas de Proteção de Dados, por isso, caso não concorde com estas condições, não utilize os serviços da VoePro.

Antes de realizar cadastro em nosso website, o usuário deve ler atentamente e certificar-se de haver compreendido e aceito todas as condições estabelecidas nos Termos e Condições Gerais de Uso, Políticas de Privacidade e demais documentos incorporados aos mesmos por referência.

O denominado o(a) CONTRATANTE, tomador de serviços através do site voepro.com.br, da denominada CONTRATADA, VOEPRO, pessoa jurídica inscrita sob CNPJ nº xxx, sediada na ...

As partes acima indicadas e qualificadas resolvem assinar o presente contrato, que foi elaborado de acordo com a Constituição Federal de 1988, do Código Civil de 2002, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), a Deliberação Normativa da Embratur nº. 161/85 e as normas da Associação Brasileira das Agências de Viagem, Código Brasileiro de Aeronáutica e do Decreto nº 7.381, de 2 de dezembro de 2010, e demais legislações e deliberações pertinentes à espécie e segundo o texto sugerido pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo – BRAZTOA, que contém as cláusulas e condições seguintes:

1. QUEM SOMOS

1.1. A VoePro emprega seus melhores esforços para que os seus clientes tenham uma viagem inesquecível. Trabalhamos diariamente para transformar a experiência na melhor conquista da sua vida, através de uma ampla rede de produtos e serviços turísticos.

1.2. Atua como plataforma de intermediação de venda on-line de passagens e reservas de hospedagem. Também disponibiliza sua plataforma para quem quer vender suas milhas para emissão de passagens aéreas e para usuários que tenham interesse em adquirir passagens por tarifa emitida através de milhas ou convencional, efetuando a intermediação da solicitação do hóspede junto aos serviços de hospedagem ou passageiro junto às Companhias Aéreas.

1.3. Por realizar apenas a intermediação do serviço, a VoePro não tem ingerência nas condições particulares estabelecidas por cada Fornecedor, Companhia Aérea, Prestadores de Serviços de Hospedagens, não podendo assim alterar as regras ou arcar com quaisquer responsabilidades delas decorrentes.

2. DO OBJETO DO CONTRATO

2.1. O serviço objeto dos presentes Termos e Condições Gerais consistem em:

I - Emissão de passagens por milhas aéreas/pontos de programas de fidelidade de terceiros, a serem adquiridas pelo usuário através do site voepro.com.

II - A VoePro possibilita, portanto, que usuários adquiram passagens aéreas emitidas através de milhas, na qualidade de fornecedor dessas milhas.

2.2. A VoePro é responsável tão somente pelo cumprimento dos serviços citados nesses termos, não lhe sendo imputável qualquer responsabilidade por alterações de horários, rotas e/ou conexões (tanto na ida como na volta), atrasos, greves, e demais eventos de força maior, assim como perda ou irregularidade que venha a ocorrer por culpa de terceiros.

2.3. O contrato a que se refere é de caráter único e intransferível.

2.4. As promoções estão sujeitas a disponibilidade e podem ser encerradas ou modificadas a qualquer momento, sem aviso prévio. A **VoePro** reserva-se o direito de recusar, anular ou restringir a aplicação de qualquer promoção se houver suspeita de abuso, fraude, violação destes termos ou qualquer outra atividade considerada inadequada.

3. SEGURO

3.1. O serviço de seguro-viagem é fornecido por uma empresa especializada no mercado segurador. Para a emissão do seguro solicitado, os dados pessoais do contratante e/ou dos passageiros serão compartilhados com a referida empresa.

3.2. Os benefícios do seguro-viagem são detalhadamente informados antes da contratação do serviço, bem como constam no seguro emitido.

3.3. O atendimento da Central de Assistência é realizado diretamente pela seguradora responsável, cujos dados de contato estão indicados na apólice e na seção "Minhas Viagens" da plataforma.

3.4. O cancelamento do Seguro só poderá ser realizado em conjunto com o cancelamento da passagem aérea.

- i. Para voos com data de embarque em até 7 (sete) dias a partir da emissão, o cancelamento deverá ser solicitado em até 20 (vinte) horas após a emissão do bilhete de ida.
- ii. Para voos com data de embarque superior a 7 (sete) dias, o cancelamento poderá ser solicitado até 48 (quarenta e oito) horas antes da data de embarque, garantindo o reembolso integral do valor pago.
- iii. Após esses prazos, não será possível solicitar o cancelamento do Seguro.

3.5. Caso a emissão das passagens aéreas não seja confirmada, o valor pago pelo seguro-viagem será reembolsado integralmente.

3.6. Em caso de alteração involuntária da passagem aérea pela companhia aérea, se o cliente optar por remarcar o voo para uma data diferente da original, o valor do Seguro poderá ser ajustado. As alterações de valor podem ocorrer devido a mudanças na duração da viagem e/ou na faixa etária do passageiro no momento da nova emissão. Qualquer diferença de valor será informada previamente ao cliente antes da confirmação da remarcação.

4. SERVIÇOS DE HOSPEDAGEM

4.1. Ao selecionar uma oferta de hospedagem, você concorda em pagar todas as taxas relacionadas a este serviço, incluindo o preço da diária, taxas aplicáveis, como a de serviço da **VoePro**, em alguns momentos poderá ser cobrado o depósito da taxa de segurança, ou taxas à ser pagas na acomodação ante as exigências do hotel selecionado, informações que constam detalhadas em nossa plataforma.

4.2. Em alguns tipos de hospedagem, você terá a opção de pedir desconto sobre o valor que irá pagar por sua estadia. Neste caso, não são geradas reservas, trata-se tão somente de uma análise junto ao hotel que deseja se hospedar. Assim, a plataforma correspondente irá intermediar a viabilidade dos descontos.

4.3. Para os casos de pedido de desconto, os procedimentos para validação serão informados no momento que você registrar sua solicitação. Para estes casos, escolha um período de hospedagem superior a 48 horas do prazo de análise do seu pedido de desconto.

4.4. Ao possuir uma reserva e decidir permanecer no local após a data do checkout, a empresa proprietária da hospedagem, dos serviços, poderá requerer a sua saída, de acordo com a legislação local, inclusive impondo penalidades pela permanência em excesso.

5. PACOTES

5.1. A **VoePro** realiza tão somente a intermediação de serviços de turismo os quais são executados por terceiros (transportadoras aéreas, marítimas, rodoviárias, hotéis, restaurantes, locadoras de veículos, agência de viagens, dentre outras).

5.2. As regras de reservas, cancelamentos e alterações são regidos por cada tipo de serviço contratado.

6. VENDA DE MILHAS

6.1. Para utilizar os serviços de uso da plataforma para a venda de milhas, é necessário seguir as orientações disponíveis na página da voepro.com.br.

6.2. Você está ciente e é de sua exclusiva responsabilidade observar o regulamento e seu limite de emissões junto ao seu programa de fidelidade, bem como você autoriza a **VoePro** a usar as milhas disponibilizadas para emissões de passagens aéreas e realizar a gestão de remarcações ou cancelamentos destas no programa de fidelidade.

6.3. As modalidades de intermediação e prazos de pagamentos de venda de milhas estarão disponíveis/informadas no momento em que você realizar a oferta.

6.4. Após a sua escolha da modalidade de venda, a **VoePro** irá proceder a análise, limitação do valor do milheiro quando for o caso e será necessário a aprovação da **VoePro** para a conclusão da oferta.

6.5. Ao utilizar a plataforma da **VoePro** para a venda de milhas, a análise de sua oferta é realizada em até 48 horas úteis, podendo ser prorrogado por igual período caso ocorra instabilidade de seu programa de fidelidade ou da **VoePro**.

6.6. Ao ser constatado falta ou inconsistências de dados na **VoePro** e em seu programa de fidelidade, bem como incoerência de quantidade de milhas, ou quaisquer fatores que impossibilitem a aprovação de sua oferta, esta será reprovada e, poderá ser excluída e/ou será necessário que você refaça a oferta ou que corrija todos os dados necessários.

6.7. A **VoePro** não se responsabiliza por cadastro de milhas prestes a vencer, por isso você precisa observar a validade destas durante o período em que sua oferta estiver ativa na **VoePro**, venda de todas as respectivas milhas e durante todo o período de uso desta, isso inclui até o uso final pelo(s) passageiro(s). Pois ao ocorrer qualquer modificação das passagens emitidas por estas, o passageiro poderá realizar solicitações que são analisadas pelas **VoePro**, conforme regras da respectiva companhia aérea, do tipo de tarifa selecionada, e do determinado nestes termos.

6.8 A **VoePro** ainda se reserva no direito de: (i) cancelar sua negociação ao não conseguir utilizar as milhas objetos da transação comercial; (ii) em caso de saldo remanescente que seja impossível a utilização será abatido do valor à pagar ou caso tiver uma nova venda em andamento, as milhas ou valores poderão ser utilizadas ou abatidas; (iii) Se sua negociação já tiver sido paga, a **VoePro** irá solicitar a devolução do valor. (iv) O não adimplemento desta obrigação poderá acarretar a cobrança do débito e a consequente negativação do seu cadastro nos órgãos de proteção ao crédito.

6.9. Após a aprovação da sua oferta de milhas, caso você desista da venda, o cancelamento só será possível se não acarretar nenhum prejuízo às partes envolvidas. Neste caso, a exclusão da sua oferta deve ser feita por você no <https://www.maxmilhas.com.br/cliente/minhas-ofertas>. Se a **VoePro** já tiver emitido uma ou mais passagens e/ou tiver feito o pagamento das milhas, não será possível desistir da oferta ou realizar uma posterior alteração de preço da oferta.

7. DA NATUREZA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

7.1. A atividade empresarial da **VoePro** é a de intermediação remunerada entre fornecedores e consumidores de serviços turísticos, bem como as atividades complementares a esses serviços, relacionados, genericamente, no Decreto 5406/2005 e na cláusula 2 acima. A **VoePro**, para tanto, relaciona os prestadores de serviços, legalmente habilitados e sugere a contratação daqueles que melhor se adequam às necessidades e condições financeiras do CLIENTE e efetua a contratação dos serviços por sua conta e ordem.

8. DA CAPACIDADE PARA REGISTRA-SE

8.1. Os serviços da **VoePro** são disponibilizados apenas para pessoas com capacidade legal para contratá-los. Menores de idade ou usuários inabilitados por desrespeitarem os termos e práticas estabelecidos nestes Termos e Condições Gerais de Uso e Políticas de Privacidade e Demais Documentos Incorporados aos mesmo por Referência, estão inaptos a utilizar nossos serviços.

8.2. Não é permitido, também, que uma mesma pessoa realize mais de um cadastro em nosso website. Caso cadastros duplicados sejam detectados, ambos serão definitivamente inabilitados.

8.3. Pessoas Jurídicas poderão cadastrar-se por seus representantes legais, devendo no momento do cadastro informar os dados do mesmo, além das informações solicitadas no formulário sobre a empresa.

9. DO CADASTRO

9.1. O cadastro do usuário em potencial será confirmado apenas após o preenchimento de todos os campos obrigatórios apresentados no formulário.

9.2. As informações inseridas no cadastro devem ser exatas, precisas e autênticas, sendo o usuário responsável e apto a responder civil e criminalmente pela veracidade desses dados. O usuário também assume o compromisso de manter atualizadas essas informações sempre que necessário.

9.3. Nos reservamos o direito de utilizar os meios possíveis para identificar nossos usuários, bem como de solicitar dados adicionais e documentos que consideremos ser pertinentes para verificação dos dados informados. Caso sejam identificados dados inverídicos ou caso o usuário se negue a disponibilizar os documentos requeridos, a **VoePro** poderá realizar o bloqueio do cadastro para utilização de nossos serviços, suspender temporariamente ou cancelar definitivamente o registro, sem prejuízo de outras medidas que julgar necessárias.

9.4. Em caso de aplicação de qualquer sanção referida acima, imediatamente serão cancelados os serviços ofertados ao usuário, não cabendo à mesmo qualquer sorte de indenização ou ressarcimento.

5.5. O usuário irá acessar sua conta através de e-mail (login) e senha previamente registrados por ele e compromete-se a não informar esses dados a terceiros, sendo integralmente responsável pelo uso que deles seja feito.

5.6. O usuário compromete-se a notificar a **VoePro** imediatamente, através de nossos canais de atendimento, a respeito de qualquer uso não autorizado de sua conta. O usuário será o único responsável pelas operações realizadas em sua conta, uma vez que o acesso à mesma só será possível mediante inserção da senha, cujo conhecimento é exclusivo do usuário.

9.7. Em hipótese alguma será permitida a cessão, venda, aluguel ou outra forma de transferência de conta a terceiros.

9.8. O login que o usuário determinar para ser utilizado na **VoePro** não poderá ter semelhança com o nome **VoePro**. Nos reservamos o direito de recusar qualquer solicitação de cadastro e de cancelar um cadastro previamente aceito, desde que esteja em desacordo com as políticas e regras do presente termo.

10. DA MODIFICAÇÕES DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE USO; POLÍTICAS DE PRIVACIDADE E DEMAIS DOCUMENTOS INCORPORADOS AOS MESMO POR REFERÊNCIA

10.1. Estes termos poderão sofrer alterações a qualquer tempo, visando seu aprimoramento e melhoria dos serviços prestados pela **VoePro**. Os novos Termos e Condições entrarão em vigor 15 (quinze) dias após serem publicados no site. No prazo de 7 (sete) dias contados a partir da publicação das modificações, o usuário deverá comunicar-se por e-mail caso esteja em desacordo os termos alterados. Nesse caso, o vínculo contratual deixará de existir, desde que não haja contas ou dívidas em aberto. Não havendo manifestação no prazo estipulado, fica definido que o usuário aceitou os novos Termos e Condições e o contrato permanecerá em vigor entre as partes.

10.2. Novas alterações não vigorarão em relação a transações e anúncios já iniciados antes das mesmas serem publicadas. Nestes casos, os Termos e Condições Gerais de Uso do Site valerão com a redação anterior.

11. DAS OBRIGAÇÕES

11.1. Obrigações do usuário:

11.1.1. O usuário declara ter ciência de que o(s) bilhete(s) aéreo(s) adquirido(s) com a **VoePro** foram emitidos com a utilização de milhas aéreas/pontos de programas de fidelidade de terceiros, e que, em decorrência desta forma de emissão, a fruição do bilhete não terá o condão de acumular pontuação nos programas de fidelidade de titularidade do usuário.

11.1.2. O usuário compromete-se a realizar o pagamento total do pedido utilizando meios lícitos, para que a transação seja efetivada. O não cumprimento das obrigações citadas neste parágrafo, implica no cancelamento do pedido ou a suspensão ou bloqueio do cadastro do usuário

11.1.3. Os bilhetes eletrônicos adquiridos estão sujeitos a regras específicas de cancelamento e crédito determinadas pela **VoePro**.

11.1.4. As ofertas objeto do presente contrato só terão validade se realizadas por meio do sistema da **VoePro**.

11.1.5. O(a) CONTRATANTE deverá informar no momento da reserva se possui alguma condição clínica que possa comprometer sua atividade, como: doenças cardíacas, pulmonares, labirintite e outras. Quaisquer consequências decorrentes de doenças crônicas não são responsabilidade da CONTRATADA.

11.2. Obrigações da VoePro:

11.2.1. A **VoePro** se compromete a prestar seus serviços sempre de forma transparente, a disponibilizar equipes de profissionais competentes e experientes e a cumprir os prazos e condições estabelecidos no presente instrumento.

11.2.2. A inexecução da prestação acordada em decorrência de fato não imputável a **VoePro** e cujos efeitos não seriam possíveis de evitar ou impedir (caso fortuito ou força maior), a **VoePro** não poderá responder pelos danos causados ao usuário.

11.2.3. Uma vez efetuado o pedido de emissão da passagem aérea, a **VoePro** não garante a reserva da passagem, a disponibilidade, o preço em milhas ofertado e nem a emissão do bilhete. Garantimos o voo do usuário apenas após a confirmação do pedido de emissão de passagens e consequente conclusão total do pedido de compras.

11.2.4. No caso específico de pagamento realizado com boleto parcelado, mesmo com a passagem já emitida e de posse do cliente, o voo do usuário só estará garantido após a quitação de todas as parcelas restantes.

11.2.5. Em que pese à responsabilidade definida nestas condições gerais, a **VoePro** não é responsável por atrasos, greves, antecipações de horários, condições atmosféricas, catástrofes naturais, decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos e furtos, bem como outros motivos de força maior ou casos fortuitos, sendo os possíveis gastos pessoais decorrentes de tais circunstâncias, de responsabilidade do CONTRATANTE.

11.2.6. A programação poderá sofrer alterações, remarcações ou cancelamentos, a exclusivo critério da **VoePro**, por motivo de força maior, tais como condições climáticas adversas, mudanças de horário dos atrativos previstos, alterações abruptas de valores de parceiros locais, bloqueio de rodovias, mudança política ou econômica do Governo ou outros casos em que a CONTRATADA julgue interferir na segurança ou bem-estar dos demais passageiros.

12. DOS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS AO EMBARQUE

12.1. Em viagens pelo Brasil é obrigatório estar portando RG original e em bom estado durante toda a viagem. Para crianças até 11 anos, o RG poderá ser substituído pela certidão de nascimento original. Estrangeiros viajando pelo Brasil devem estar portando o seu Passaporte original.

12.2. Em viagens internacionais (fora do Brasil) é obrigatório estar portando Passaporte válido durante toda a viagem, mesmo para crianças de qualquer idade. Alguns países do Mercosul (como por exemplo Argentina, Chile, Uruguay) aceitam o RG original como documento migratório, podendo nestes casos então, o Passaporte ser substituído pelo RG original (tanto para adultos quanto para crianças), desde que o RG esteja em bom estado e seja recente (condizendo a foto com a fisionomia atual do viajante).

12.3. VISTOS: muitos países exigem que brasileiros possuam vistos para entrarem no país. A responsabilidade pela validade do passaporte, obtenção dos vistos, bem como os pagamentos das taxas envolvidas são de inteira responsabilidade dos passageiros. E esse deve ser obtido em tempo hábil para o embarque. A obtenção do visto não garante a entrada no país de destino. No caso de ter sua entrada negada pelas autoridades de imigração, não haverá reembolso pela não utilização dos serviços previamente contratados. Crianças também necessitam de vistos. Muita atenção em viagens marítimas, pois o porto de embarque pode não necessitar de visto, mas os portos de paradas (visitas) podem ser em países que necessitem de vistos.

12.4. VACINAS: muitos países exigem que o viajante tome determinadas vacinas com determinada antecedência. Além de tomar a vacina, o viajante deve internacionalizar a sua carteira de vacinação. O viajante

deve obter a informação correta e atual de cada país, entrando diretamente em contato com seu consulado. É de responsabilidade do contratante respeitar todos os protocolos sanitários.

12.5. Autorizações para menores desacompanhados viajando fora do Brasil ou em cruzeiros marítimos (mesmo que na costa brasileira): menores de 18 anos de idade em conformidade com o artigo 84 do Estatuto da Criança e do Adolescente, a autorização judicial não será necessária quando a criança ou adolescente estiver acompanhada de ambos os pais, guardião ou tutor. Quando viajar em companhia de apenas um dos pais, o outro deverá autorizar por escrito, com firma reconhecida. Em qualquer outra hipótese, a autorização judicial é imprescindível. Importante: essa autorização é para sair do Brasil; países como os Estados Unidos, a maioridade é de 21 anos.

12.5.1. autorizações para menores desacompanhados viajando dentro do Brasil: crianças de 0 a 16 anos incompletos 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 não precisam de autorização judicial para viajar. 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 expedido na cidade de embarque constando: Data e trecho de ida e retorno (se for o caso), bem como o nome e parentesco da pessoa responsável pelo menor no momento do embarque e do desembarque. Para menores de 5 anos incompletos as Cias Aéreas não transportam desacompanhados de um responsável.

12.6. vouchers: este contrato / recibo não vale como documento para embarque aéreo, marítimo ou terrestre. Nem tampouco para hospedagem em hotéis ou utilização de outros serviços contratados. Para utilização dos serviços contratados neste recibo o viajante deverá retirar na agência com 1 (um) dia útil de antecedência a data de embarque, os documentos necessário como bilhetes aéreos, vouchers, entre outros, conferindo os mesmos.

12.7. O(a) CONTRATANTE declara estar ciente que a **VoePro** e os fornecedores dos serviços mencionados nesse recibo ficam isentos de quaisquer despesas que venham a ocorrer durante a viagem e/ou o não embarque dos passageiros descritos nesse recibo, devido à falta da documentação acima descrita. Estou ciente de que a **VoePro** não tem qualquer tipo de responsabilidade na minha situação migratória no(s) país(es) a serem visitados, não se responsabiliza por problemas em caso de deportação de passageiros e nenhum valor será ressarcido caso isto ocorra.

13. DA BAGAGEM

13.1 Confira as regras e limites de sua bagagem junto a modalidade de transporte escolhida, bem como ao transportar animais de estimação lembre-se de conferir todas as exigências para acomodação, despacho, vacinas, entre as mais variadas regras, à depender do destino, conexão e até hotéis que você escolher.

- i. Na hipótese de extravio ou eventuais danos em sua bagagem ou na dos passageiros constantes em seu cadastro, a pessoa titular da bagagem deverá apresentar, no ato do sinistro, reclamação ao meio de transporte responsável.

13.3. Confira com o local de sua hospedagem as regras para guardar sua bagagem, ou o que pode ser mantido no quarto, como disponibilidade de cofres, bens de valores e consumo.

13.4. O CONTRATANTE redime a empresa nos casos de esquecimento de bagagens ou outros pertences nos hotéis, restaurantes, e transporte por parte do passageiro, não podendo ser responsabilizada civil ou penalmente.

14. DA APRESENTAÇÃO NO AEROPORTO E/OU NA HOSPEDAGEM.

14.1 Você deverá estar no dia previsto e no horário indicado na sua documentação de viagem ou nos horários alterados pela respectiva companhia aérea. Lembre-se de se atentar ao horário do local de seu destino e/ou conexão.

- i. Aconselhamos se apresentar no aeroporto com antecedência ao horário previsto para seu embarque, para voos domésticos com no mínimo duas horas e para voos internacionais no mínimo três horas, também não deixe de conferir junto à companhia aérea escolhida as formas e regras para seu check in.
- ii. O atraso ou não comparecimento seu e/ou dos passageiros/hóspedes constantes em seu cadastro para embarcar e/ou se hospedar será configurado *no show*. Nestes casos a companhia aérea e/ou hotel escolhido poderá cancelar suas reservas e não terá o direito de reembolso total ou parcial dos valores.

15. IMPOSSIBILIDADE DO ACÚMULO DE PONTOS

15.1. Você declara ter ciência de que a(s) passagem(s) adquiridas por intermédio da **VoePro** podem ser emitidas com a utilização de milhas aéreas/pontos de programas de fidelidade de terceiros que permitiram tal ato. Assim, o uso deste tipo de passagem não irá gerar possibilidade de acumular pontuação nos programas de fidelidade.

16. DA FORMA DE PAGAMENTO

16.1. Serviços de Passagens Aéreas, Hospedagem e Pacotes.

16.1.1. Os preços e formas de pagamentos são disponibilizados em cada serviço no nosso site voepro.com.br ou nas plataformas de direcionamentos sempre que advindas de nossa página oficial.

16.1.2 Considerando os serviços de intermediação de emissão de passagens aéreas e de reservas de hospedagens, nos termos do artigo 27 da Lei nº 11.771/2008, as notas fiscais da **VoePro** serão emitidas nos valores de suas respectivas taxas de intermediação, diretamente ao comprador da passagem aérea.

16.1.3 Caso possua crédito ou cupons para uso na plataforma da **VoePro** este não será cumulativo com outras modalidades de descontos e/ou cupons promocionais, ou seja, devem ser utilizados de forma unitária, dentro das regras e da respectiva validade.

16.2. Venda de milhas

16.2.1. O prazo e as formas de pagamentos da venda de suas milhas serão disponibilizados no momento da conclusão da oferta.

16.2.2. A venda de suas milhas poderá ser feita de forma parcial, para uma ou mais passagens.

16.2.3. A depender da modalidade de venda escolhida por você e as regras destas, se as emissões acontecerem de forma parcial, seu pagamento poderá ser feito em datas diferentes, levando em consideração a data de cada emissão e o prazo informado no momento do cadastro da oferta. Cada pagamento será proporcional à quantidade de milhas utilizada para emitir a passagem.

16.2.4 Se no final da emissão de todas as passagens houver sobra de milhas, a **VoePro** não arcará com a quantidade não utilizada no serviço de intermediação de emissão de passagens aéreas. Caso essa sobra já tenha sido paga, a **VoePro** poderá solicitar a devolução deste valor.

16.2.5. Se a **VoePro** realizar a intermediação de emissão de passagens para terceiros utilizando suas milhas ofertadas, estas serão pagas por transferência bancária ou Pix, nos bancos listados no momento de seu cadastro da oferta de milhas, a qual deverá colidir com a titularidade de seu login na **VoePro** e no programa de fidelidade.

16.2.6. Se você informar dados bancários errados, o prazo de pagamento passará a contar somente após a regularização destes dados, sem a aplicabilidade de juros, correções ou multa, pelo atraso gerado. É necessário que os novos dados de pagamento sigam as mesmas regras de titularidade de conta, tipo de conta, instituições

bancárias e demais regras que estiverem vigentes no cadastro da oferta e/ou no momento da atualização dos dados bancários previamente à programação de seu pagamento.

17. CANCELAMENTOS E ALTERAÇÕES DE SERVIÇOS

17.1. Regras Gerais

17.1.1. Os cancelamentos e alterações dos serviços estão sujeitos às regras específicas expostas na oferta ou mesmo ante as exigências das companhias aéreas, programas de fidelidade, fornecedores de serviços de hospedagem entre outros fornecedores que você estiver adquirindo os serviços.

17.1.2. Não serão considerados válidos os pedidos de cancelamentos ou alterações enviados por e-mail, via chat, entre outros fluxos, exceto o realizado pelo próprio Titular de Cadastro na área de acesso deste.

17.1.3. Ao ser constatada a suspensão de pagamentos no cartão utilizado na compra, caso tenha sido emitido quaisquer dos serviços a se concretizar, estes serão imediatamente cancelados. Em nada obstará a sua responsabilidade ante aos prestadores de serviços e a **VoePro** aos casos que sejam inviáveis os cancelamentos sem cobranças de taxas/prejuízos.

17.1.4. A não apresentação de algum dos documentos descritos no item 4 deste contrato acarretará a **impossibilidade de embarque e a imediata rescisão do contrato**, sem a devolução de qualquer quantia já paga para a CONTRATADA.

17.1.5. Caso o cartão de crédito usado por você ou por terceiro em seu login de cadastro seja cancelado ou suspenso e impacte na efetivação de um ou mais pagamentos dos serviços que houve a conclusão da intermediação pela **VoePro**, você deverá entrar em contato conosco o quanto antes para regularização esse débito, inclusive das nossas taxas de serviços uma vez que a intermediação foi realizada.

17.1.6. Se você emitir uma alerta de suspensão de pagamento em que os serviços que contratou ainda estejam ativos, os titulares destes serviços e quando for possível pela **VoePro**, por medida de segurança, poderá ser cancelado de imediato tais serviços o que refletirá um total prejuízo seja do que contratou bem como de nossa taxa de serviço - o que inclusive é conferido às regras do cancelamento e taxas que incidam no serviço contratado.

17.1.7. Os valores não regularizados na **VoePro** dentro do prazo estipulado, serão passíveis de cobranças extrajudiciais ou judiciais pela equipe autorizada da **VoePro**, bem como a geração de títulos

17.1.8. A **VoePro** quando houver algum débito de sua parte fará contato em que lhe dará prazo e a oportunidade da regularização, sem que seja gerado quaisquer títulos.

17.2. Passagens áreas

17.2.1. Antes do momento de conclusão de sua compra, a **VoePro** te informou sobre as regras para o cancelamento ou remarcação de seus serviços, ainda caso precisar, para maior agilidade confira em Minhas Viagens as regras de eventuais cancelamentos ou alterações de sua compra.

17.2.2. Como atuamos apenas como intermediadora de venda de passagens, após a solicitação de sua compra, a disponibilidade do(s) voo(s) selecionado(s) é confirmado pela companhia aérea escolhida e, caso este não esteja mais disponível para emissão ou não esteja mais disponível pelo mesmo valor pela companhia aérea, sua solicitação de compra será cancelada e devolvido o valor eventualmente capturado, e estorno do valor pago.

17.2.3. Os sites das companhias aéreas podem passar por momentos de instabilidade. Por isso, alguns voos podem ser atualizados ou não serem mais encontrados pela plataforma da **VoePro**. Nesses casos, tente refazer sua pesquisa por passagem.

17.2.4. Passagens aéreas ida e volta: você poderá adquirir passagens de companhias aéreas e tarifas distintas. Essas transações serão emitidas em separado, por isso acompanhe a situação de cada uma, pois as solicitações de compra serão separadas e se houver retarificação em uma destas é feito o cancelamento automático dessa sua solicitação. Assim, caso queira cancelar a outra passagem, você terá que observar as regras de cada tarifa para o cancelamento, ou poderá registrar um pedido de desistência conforme dispõe o item 17.1.1.

17.2.5. Não é possível realizar a transferência de titularidade de passagens.

17.2.6. Você poderá desistir de sua passagem aérea e seu contrato será rescindido observado as regras: (i) a **VoePro** faz a intermediação da compra e respectivamente deste cancelamento, com isso poderá se incidir a taxa de intermediação prevista antes da conclusão de sua compra; (ii) a **VoePro** irá validar seu pedido de cancelamento sem taxas na companhia aérea, desde que observado o prazo de até 20 (vinte) horas a contar do horário de emissão de suas passagens e que este voo ocorra com antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias.

17.2.7. A **VoePro** solicita este prazo, pois como intermediadora é necessário tempo hábil para intermediar sua solicitação junto à companhia aérea, as quais exigem até 24 (vinte e quatro horas), lembrando que, você poderá estar sujeito às regras e taxas dispostas pelas companhias aéreas.

17.2.8. Ao realizar o pedido de cancelamento da sua passagem aérea, você deverá levar em consideração que o serviço de transporte aéreo comercial no Brasil é regido por um conjunto de legislações que vão além do Código de Defesa do Consumidor, como a Resolução 400 da Agência Nacional da Aviação Civil, as Normas Internacionais da IATA, *International Air Transport Association*, ou “Normas Aeronáuticas”, as quais trazem regramento específico sobre o Direito de Arrependimento, sendo aplicáveis e de responsabilidade das cias aéreas estabelecerem as condições e regras de cancelamento, sem que a **VoePro** tenha qualquer intervenção nesse processo.

17.2.9. As companhias aéreas poderão alterar as condições de voos, como datas, itinerários ou horários, em alguns casos os voos serão cancelados ou atrasados e competirá às companhias procederem a comunicação conforme regulamentação aplicável. A **VoePro** não tem ingerência sobre as alterações dos voos. Assim se uma destas variações ocorrer em até 72 horas do horário inicial previsto para o seu voo por instruções da própria companhia aérea, a **VoePro** irá repassar as verificações necessárias junto às próprias companhias aéreas, as alternativas quando disponíveis e, ante as regras de sua tarifa e disponibilidade das companhias aéreas, uma vez que são estas que realizam o serviço de transporte aéreo.

17.2.10. Caso você não possa voar no horário e/ou data da passagem adquirida, é necessário realizar seu cancelamento ou pedido de alteração, desde que viável ao tipo de sua tarifa, em até 48 horas antes do horário de seu voo para que, possamos ter tempo hábil para intermediar/informar no prazo estabelecido em sua tarifa e ante as regras da companhia aérea.

17.2.11. Caso você queira cancelar ou alterar a data do voo contratado, é importante considerar que as companhias aéreas determinam as regras e as penalidades sobre tal ato, podendo, ainda, a **VoePro** cobrar o valor da taxa de intermediação (serviço prestado).

17.2.12. O(s) passageiro(s) poderão solicitar alterações das passagens emitidas através das milhas que você ofertou, quando este ato ocorrer e seu pagamento ainda não ter sido realizado, este será suspenso até a conclusão dos procedimentos, em que poderá resultar: (i) o pagamento será suspenso integralmente até que a solicitação do passageiro for concluída, após tal ato suas milhas poderão ser devolvidas no prazo e forma definido por seu programa de fidelidade, ou (ii) se o cancelamento for apenas de parte dos passageiros ou parte dos trechos, seu pagamento será proporcional a quantidade de milhas que permaneceram utilizadas após o cancelamento.

17.2.13. Para os casos de cancelamento total, ou seja, todos os passageiros e trechos da reserva, você terá que realizar um novo cadastro da oferta após as milhas retornarem ao seu programa de fidelidade. O prazo de

pagamento das milhas será calculado com base na data das novas emissões, assim como o valor, que será definido por você no momento do novo cadastro da oferta.

17.2.14. Remarcação das passagens aéreas: quando houver a efetividade da remarcação das passagens emitidas com suas milhas antes do recebimento do pagamento, a data do pagamento não sofrerá alteração, mas se a quantidade de milhas da nova passagem for inferior, a **VoePro** pagará apenas pela nova quantidade de milhas que foi realmente utilizada. No mesmo sentido ocorrerá se a quantidade de milhas utilizada for maior e a diferença será adicionada ao pagamento previamente programado.

17.3. Serviços de Hospedagem e Pacotes

17.3.1. A possibilidade de cancelamento ou alteração e, no caso, as penalidades aplicáveis a cada serviço e as políticas da hospedagem selecionada, são informadas na oferta, a **VoePro** não detém gestão das regras de cada serviço e qualquer exceção às referidas condições deverá ser autorizado pela hospedagem.

17.3.2. Para os casos de arrependimento de sua compra seu contrato restará devidamente rescindido observado as regras: (i) a **VoePro** faz a intermediação da compra e respectivamente deste cancelamento, com isso poderá se incidir a taxa de intermediação prevista antes da conclusão de sua compra; (ii) Para passagens aéreas seu pedido de cancelamento será validado conforme os itens acima (iii) para alterar ou cancelar seus serviços de hospedagem, passeios, dentre outros serviços que possa ter adquirido através de nossa plataforma, leia as regras antes de sua compra, bem como seu e-mail de confirmação de compra e siga as instruções para fazê-lo.

17.3.3. Com isso, é muito importante que você leia cuidadosamente as políticas de cancelamento e remarcação, (pré) pagamento e após a confirmação de sua compra.

17.4. Venda de Milhas.

17.4.1. Caso o passageiro cancele ou solicite a remarcação da passagem, este será atendido dentro das regras da respectiva passagem.

17.4.1.1. Você está ciente que nestes casos, será analisado pela **VoePro**, a qual se reserva no direito de escolher uma ou mais opções abaixo como forma de quitação da pendência:

- i. Solicitar a devolução do pagamento ao recebedor, referente a quantidade de milhas que não foi possível reutilizar, na conta bancária e prazo informados por esta empresa; ou
- ii. Quando for possível reutilizar as milhas oriundas do cancelamento das referidas passagens, sem o direito a receber por qualquer diferença de preço entre o valor negociado pelas milhas na ocasião e o valor atual, permanecendo todas as obrigações elencadas neste termo até que as novas passagens sejam emitidas e voadas por estas milhas.
- iii. Caso seja feita a reutilização das milhas, a quantidade de passageiros da nova emissão será no mínimo igual à quantidade utilizada na emissão original.
- iv. Caso você não tenha mais acesso ao seu programa de fidelidade por bloqueio e/ou exclusão ou qualquer outro motivo que torne sua conta inacessível, bem como não tiver saldo de milhas em seu programa igual ou superior ao da reutilização, ou mesmo se não tiver mais disponibilidade para emitir passagens para terceiros, conforme as regras do próprio programa de fidelidade, essa opção deixará de ser válida como quitação de sua pendência; ou
- v. Abater os valores de pagamentos que você tem a receber de outras vendas, independente do programa de fidelidade, ou de qualquer outro crédito que possua através de nossos serviços de uso de plataforma.

- vi. O fluxo em questão poderá ocorrer uma ou mais vezes, já que depende exclusivamente da vontade do passageiro em transigir em sua viagem.

17.4.2. Ainda será de sua responsabilidade:

i. Manter seu cadastro atualizado na **VoePro**, seja com seus dados de acesso ao seu programa de fidelidade, incluindo a senha de resgate nos programas de fidelidade que exigirem para procedimentos via call center, bem como os de contato como seu e-mail, telefones, whatsapp e endereço residencial.

ii. Retornar imediatamente ou em até 24 horas os contatos da **VoePro**, seja para atualização ou fornecimento de informações necessárias para a concretização da remarcação ou cancelamento das passagens aéreas.

iii. Caso caracterize *no show* na passagem devido ao seu não retorno ou observância aos procedimentos necessários, todas as despesas geradas para a nova emissão, remarcação e/ou o valor total que recebeu pela venda de suas milhas deverá ser reembolsado a **VoePro**.

iv. Não realizar procedimentos que impactem negativamente no fluxo de alteração involuntária de passagem oferecida pela companhia aérea e de escolha do passageiro.

v. Não realizar cancelamento, remarcação ou qualquer tipo de alteração na reserva sem a solicitação do passageiro e intermediação da **VoePro**.

17.4.3. A não observância das condições aqui estabelecidas das condições aqui estabelecidas, ainda poderão incidir:

- i. Na responsabilidade em arcar com todas as despesas, seja diferença tarifária ou da quantidade de milhas para emissão das novas passagens, bem como as taxas de embarque e bagagem, deslocamento em caso de alteração de aeroporto, hospedagem e todos os demais custos gerados à **VoePro** e ao(s) passageiro(s).
- ii. Se houver expiração de milhas entre o momento da primeira tentativa de contato da **VoePro** até a solução do caso, a perda das milhas será de responsabilidade exclusiva do vendedor, devendo ressarcir a **VoePro** no fluxo citado no item 17.4.1 e seus subitens.

17.4.3. No serviço de venda de milhas, caso ainda existam valores a serem adimplidos, ressarcidos e/ou devolvidos, a **VoePro** realizará as notificações para a regularização de sua pendência.

18. DO REEMBOLSO

18.1. O valor líquido de reembolso é igual ao valor tarifa + taxas de embarque, subtraído do valor da multa cobrada.

18.2. Solicitações de cancelamentos feitas a partir de 01/01/2022 seguem as regras conforme Medida Provisória nº 1.101 da ANAC. Na impossibilidade de comparecer ao embarque ou na hospedagem, recomendamos que solicite o cancelamento o quanto antes.

18.3. Os cancelamentos devem seguir as seguintes regras de solicitações e prazos:

- Cancelamentos solicitados em até 24h da data da compra de passagem(ns) aérea(s), com embarque superior a 7 dias: crédito integral do bilhete, caso tenha sido contratado esse serviço.
- Cancelamento solicitado pelo cliente (voluntário): tarifa não reembolsável, adquirido junto com a passagem aérea.
- Cancelamento involuntário (companhia aérea): Para voos com alteração superior a 31 minutos (nacional) e 61 minutos (internacional) se elegível, após aprovação da companhia aérea, será reembolsado.

- Se você tiver algum imprevisto e precisar cancelar a sua viagem, é importante que você leia as informações a seguir com atenção: Se no ato do cancelamento estiver previsto algum valor a ser reembolsado, a devolução poderá ocorrer por meio do Voucher, com validade de 12 meses a partir da data de recebimento do voucher.
- Bilhetes aéreos emitidos com trecho ida e volta, o cancelamento terá como data e hora referência o primeiro trecho do voo (ida).
- Cancelamento de passagens aéreas com trechos de ida e volta, o cancelamento deve ser realizado de ambos os trechos.

18.4. Em caso de recebimento de reembolso, o valor é creditado de acordo com a forma de pagamento adotada no pedido:

1. Cartão de crédito: em pedidos realizados via cartão de crédito, o valor referente ao reembolso é creditado para o mesmo cartão utilizado na compra. O prazo segue a Medida Provisória nº 1.101, de 21 de fevereiro de 2022.

2. Boleto (à vista ou parcelado) e/ou SafetyPay: em pedidos realizados com boleto à vista, o valor é estornado/reembolsado para a conta bancária do titular pagante/cadastro. O prazo segue a Medida Provisória nº 1.101, de 21 de fevereiro de 2022. Para o recebimento dos valores, é necessário que nos encaminhe os dados bancários abaixo, e o devem ser, da mesma titularidade do responsável pagante (quem realizou o pagamento do pedido de compra), contendo:

- Nome completo;
- CPF;
- Banco;
- Agência;
- Conta: () Corrente () Poupança;
- Foto do comprovante de pagamento.

3. Pix: para **pedidos cancelados** devido a não emissão do bilhete, o valor é devolvido para a mesma conta utilizada no ato do pagamento em nossa plataforma.

4. Pix: para **pedidos já emitidos**, o valor é reembolsado para a conta bancária do titular pagante/cadastro. O prazo segue a Medida Provisória nº 1.101, de 21 de fevereiro de 2022. Para o recebimento dos valores, é necessário que nos encaminhe os dados bancários do titular pagante por meio de nosso e-mail, qual seja: xxxxxx.

18.5. Nos casos que a **VoePro** tiver conhecimento que houve falecimento/invalidez do titular do cadastro, eventuais valores quando passíveis de reembolso somente serão devolvidos ante a comprovação de documentação de representatividade pública, como ao espólio deste. Quando for o caso de passageiros/acompanhantes será devolvido ao titular de cadastro.

18.6. Os prazos de devolução de valores pagos por cancelamento de serviços de passagens aéreas e hospedagem estão sujeitos às regras de sua tarifa e modalidade de pagamento. Em linhas gerais, o prazo ou solicitação de reembolso é de até 07 dias úteis, exceto aos casos previstos em legislação específica e conforme as regras de sua tarifa.

18.6.1. Os reembolsos possíveis de pagamento de cartão de crédito, da data da solicitação deve ser somado um acréscimo de 90 (noventa) dias, conforme a operadora e, a depender da data de fechamento da fatura do cartão utilizado.

18.6.2. Caso você constate fraude ou uso não autorizado do seu cartão de crédito, pagamentos de operações bancárias diversas e/ou acesso à sua conta por terceiros, é necessário verificar com seu banco e empresa de seu cartão de crédito. Para contribuir com sua segurança:

- i. Podemos bloquear o cadastro utilizado pela compra ante sua solicitação;
- ii. Somente temos gerência de cancelamento de valores se por alguma fatalidade adveio de um erro de nosso sistema, do contrário será necessário gerir com seu próprio banco ou operadora de cartões.
- iii. Cancelamento de quaisquer serviços, será possível se os serviços ainda não forem emitidos ou utilizados, caso ele já tenha sido, a **VoePro** após a verificação do ocorrido, poderá intermediar o cancelamento ante as regras e taxas dos referidos serviços.

18.7. De acordo com o **Artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor**, fica o CONTRATANTE, o direito de: “O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de sete dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou em domicílio. Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados”. Caso o CONTRATANTE exerça seu direito de acordo com o artigo 49 do CDC, não fazemos devoluções em caso de compra com **menos de 7 dias de realização do evento**.

18.8. O reembolso não é corrigido pelo INPC.

18.9. As taxas referentes à inclusão de bagagens não são reembolsadas em caso de cancelamento de bilhetes já emitidos

18.10. Os itens que integram a categoria de Promoção em nossa plataforma não são elegíveis para alterações ou remarcações.

18.11. Somente a companhia aérea pode analisar e validar as tratativas solicitadas. A **VoePro** atua como intermediadora entre cliente e cia. aérea e não tem autonomia nas decisões da empresa aérea.

19. RECLAMAÇÕES E FALHAS NO SISTEMA

19.1 Em caso de reclamações quanto à prestação de serviços, o CONTRATANTE as encaminhará por escrito a CONTRATADA até 30 dias após o encerramento dos mesmos, conforme Artigo 26, parágrafo 1º do Código de Defesa do Consumidor. Se não o fizer dentro do prazo estipulado, a relação contratual será considerada perfeita e acabada.

19.2 Em caso de deficiência no serviço prestado por terceiros, não diretamente pela CONTRATADA, a reclamação deverá ser devidamente reportada, por escrito, ao prestador de serviço local, com devido protocolo. Uma cópia do documento, devidamente protocolada, deverá ser apresentada a CONTRATADA, juntamente com a reclamação, para que ela possa auxiliar o CONTRATANTE na obtenção de eventual indenização das perdas e danos.

19.3. Não nos responsabilizamos por qualquer dano, prejuízo ou perda sofridos pelo usuário em razão de falhas na internet, no sistema ou no servidor utilizado pelo usuário, decorrentes de condutas de terceiros, caso fortuito ou força maior. A **VoePro** também não será responsável por qualquer vírus que possa acometer o equipamento do usuário em decorrência do acesso, utilização ou navegação na internet ou como consequência de transferência de dados.

19.4. Você é responsável, em verificar as atualizações de sua segurança de navegação na internet para se evitar quaisquer tipo de vírus, e também as falhas que advenha de sua conexão, ou seja, em seu sistema ou no servidor deste, decorrentes de seu uso ou de terceiros, mesmo que, por caso fortuito ou força maior.

20. PROPRIEDADE INTELECTUAL E LINKS

20.1. O uso comercial da expressão "**VoePro**" como marca, nome empresarial ou nome de domínio, bem como os conteúdos das telas relativas aos serviços da **VoePro** assim como os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem que o usuário acesse e use sua conta, são propriedade da **VoePro** e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos conteúdos são proibidos, salvo em casos de autorização expressa da **VoePro**.

20.2. O website da **VoePro** pode conter links de outros sites (incluindo companhias aéreas e agências de viagens), o que não significa que esses websites sejam de propriedade ou operados pela **VoePro**. A **VoePro** não será responsável pelos conteúdos, práticas e serviços ofertados nos mesmos. A presença de links para outros websites não implica relação de sociedade, de supervisão, de cumplicidade ou solidariedade da **VoePro** para com esses websites e seus conteúdos.

20.3. Todas as informações e conteúdos que estão disponíveis através da plataforma da **VoePro** estão protegidos por leis de direitos autorais e não devem ser utilizadas de outra forma que não a estabelecida nestes Termos ou com a autorização por escrito, da **VoePro**. Imagens de pessoas ou artes, fotos particulares, exibidas na Plataforma, são de propriedade da **VoePro** e fica proibido o uso dessas imagens por você ou por terceiros.

20.4. O CLIENTE autoriza desde já, a utilização de seu nome, imagem e voz, em quaisquer meios de comunicação incluindo divulgação em redes sociais como marketing da **VoePro** por período indeterminado, com o propósito de reforço de mídia publicitária e reconhecimento da marca.

20.5. As mesmas proteções se alcançam para os domínios, extensões de e-mails da **VoePro**, ficando vedado criações ou vinculações de menções com as palavras **VoePro**, ou mesmo similares, que possam causar confusão à outros clientes ou mesmo ao quadro colaborativo da **VoePro**.

20.6. Qualquer uso não autorizado pode violar legislações e normativas aplicáveis, podendo resultar em penalidades civis e/ou criminais

20.7. Se você ou alguém constante em seu cadastro, carregar fotos/imagens/menções em nosso sistema ou redes sociais, você certifica, garante e concorda que possui os direitos autorais das fotos/imagens/menções e que aceita que a **VoePro** possa utilizar as fotos/imagens/menções enviadas ao nosso aplicativo, site para celulares, materiais promocionais (online/offline) e publicações, da forma que a **VoePro** possa publicar da forma que considerar mais conveniente e por tempo indeterminado, respeitadas as legislações vigentes, sem que não lhe seja devido nenhuma indenização por uso destes.

20.8. Cabe ao usuário indenizar a **VoePro**, suas filiais, empresas controladas ou controladoras, diretores, administradores, colaboradores, representantes e empregados por qualquer demanda promovida por outros usuários ou terceiros decorrentes de suas atividades no website ou por seu descumprimento dos Termos e Condições Gerais de Uso e demais políticas da **VoePro**, ou pela violação de qualquer lei ou direitos de terceiros, incluindo honorários de advogados.

21. DAS LIMITAÇÕES DE DIREITO

21.1. Todas as cláusulas que possam implicar qualquer limitação aos direitos do CLIENTE, encontram-se em respeito ao artigo 54, parágrafo 3º, do Código de Defesa do Consumidor, escritas de forma clara e destacada e foram previamente lidas, entendidas, aceitas e subscritas pelo CLIENTE.

21.2. O CLIENTE declara, neste momento, ao LER o presente contrato, total conhecimento e aceitação integralmente de todas as cláusulas específicas e gerais, declarando, ainda, serem verdadeiras todas as informações prestadas à **VoePro**, assumindo, de livre e espontânea vontade, todas as responsabilidades previstas neste Contrato.

22. DISPOSIÇÕES GERAIS FINAIS

22.1. A tolerância, por qualquer das partes, com relação ao descumprimento de qualquer termo ou condição aqui ajustado, não será considerada como desistência em exigir o cumprimento de disposição nele contida, nem representará novação com relação à obrigação passada, presente ou futura, no tocante ao termo ou condição cujo descumprimento foi tolerado.

22.2. Na hipótese de qualquer cláusula deste contrato ser declarada inválida, as partes compactuam que a alegada invalidade não afetará as disposições remanescentes que permanecerão em pleno vigor. As partes deverão negociar de boa-fé, de forma a chegar a um acordo na redação de uma nova cláusula que seja satisfatória e que possa refletir as suas reais intenções, conforme expressas no presente Contrato, a qual substituirá aquela considerada nula, ilegal ou inexecutável.

22.3. Eventual infração a qualquer das cláusulas aqui estabelecidas ensejará a parte inocente a promover medidas judiciais para haver perdas e danos.

22.4. As partes elegem a Mediação como meio prévio e obrigatório de solução para as controvérsias que venham a surgir entre elas, oriundas ou relacionadas à presente relação contratual, inclusive as relativas à interpretação, validade, eficácia e a qualquer forma de extinção do presente contrato, e concordam expressamente que o procedimento da Mediação será administrado por Câmara Arbitral competente, de acordo com as disposições do seu Regulamento de Normas Éticas e Procedimentais de Mediação que estiverem em vigor na data do início do referido procedimento.

22.5. Caso a tentativa de consenso não logre êxito na Mediação e as partes decidam submeter a controvérsia à tutela judicial ou arbitral, poderão a qualquer tempo, ainda que iniciado o processo judicial ou arbitral, retomar o procedimento de Mediação, hipótese em que requererão ao juiz ou ao árbitro a suspensão do respectivo processo por prazo suficiente para a solução consensual do conflito.

22.6. Caso não logre êxito a tentativa de mediação, as partes estabelecem como foro principal para judicialização das controvérsias existentes a comarca de Marabá, Estado do Pará.

22.7. Os presentes Termos e Condições Gerais são regidos pelas leis do Brasil.

Estes Termos e Condições foram alterados em 119 de fevereiro de 2025.

POLÍTICA DE PRIVACIDADE

1. Nossa política e a proteção dos seus dados

A **VoePro**, alinhada à cultura mundial de Proteção de Dados Pessoais, está comprometida em resguardar a privacidade de dados de seus clientes, consumidores, fornecedores, colaboradores e de todos aqueles com os quais possui relacionamento (“Usuários”), garantindo a transparência, a não discriminação e o livre acesso, adotando medidas de prevenção de ocorrência de danos, bem como adequando seus processos de tratamento de dados às necessidades e finalidades exigidas para a realização de seu propósito como empresa.

Este documento tem por finalidade proporcionar um claro entendimento de como é feito o tratamento de dados pessoais, seja no momento da coleta, utilização, armazenamento, compartilhamento, descarte e quaisquer outras atividades consideradas em nosso contexto operacional interno e externo.

A nossa Política de Privacidade abará todos os produtos e serviços que podem ser encontrados no site da **VoePro**, ou seja, você pode consultá-la para tirar suas dúvidas sobre como seus dados são utilizados.

O(A) CONTRATANTE declara expresso CONSENTIMENTO que a **VoePro** irá coletar, tratar e compartilhar os dados necessários ao cumprimento do contrato, nos termos do Art. 7º, inc. V da LGPD, os dados necessários para cumprimento de obrigações legais, nos termos do Art. 7º, inc. II da LGPD, bem como os dados, se necessários para proteção ao crédito, conforme autorizado pelo Art. 7º, inc. V da LGPD.

A nossa razão social é **VoePro**, nosso CNPJ é XXXX e o endereço.....

2. Conceitos Iniciais

Antes de apresentar o modo como cuidamos dos seus dados, é importante deixar claro os principais conceitos que serão utilizados nesta política:

- **Agente de Tratamento**

O nosso papel enquanto agente de tratamento de dados é, predominantemente, de Controlador, nos termos do artigo 5º, VI, da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (“LGPD”).

- **Titulares dos Dados**

Os titulares dos dados pessoais, conforme o artigo 5º, V, da LGPD, são todas as pessoas naturais (pessoas físicas) de cujos dados tratamos.

- **Tratamento dos Dados**

São consideradas como tratamento de dados pessoais, de maneira exemplificativa, as atividades de coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração de dados pessoais das pessoas consideradas como titulares, conforme artigo 5º, X, da LGPD.

3. Princípios

Atendendo ao disposto no artigo 6º da LGPD, todo o tratamento de dados pessoais realizado pela **VoePro** é feito em estrita conformidade com os seguintes princípios:

- **Finalidade:** todo o tratamento de dados que promovemos tem propósitos legítimos, específicos e constantes desta Política;

- **Adequação:** todo o tratamento de dados que promovemos é compatível com as finalidades informadas nesta Política;
- **Necessidade:** limitamos o tratamento de dados realizado ao mínimo necessário para a realização das finalidades constantes desta política, abrangendo apenas os dados pertinentes, proporcionais e não excessivos;
- **Livre Acesso:** os Usuários, por meio do próprio site, têm acesso à consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento de seus dados pessoais, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais.
- **Qualidade de Dados:** garantimos, aos Usuários, a exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade do tratamento realizado;
- **Transparência:** garantimos aos Usuários informações claras, precisas e facilmente acessíveis acerca da realização do tratamento e dos respectivos agentes de tratamento;
- **Segurança:** utilizamos medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;
- **Prevenção:** por meio de programas de compliance, treinamentos e da utilização de ferramentas tecnológicas, adotamos medidas capazes de prevenir a ocorrência de danos em virtude do tratamento de dados pessoais;
- **Não Discriminação:** a **VoePro** jamais realiza tratamento de dados para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos.

4. Dados pessoais tratados

Para que possamos executar nossos serviços, é necessário que colemos alguns dos seus dados pessoais, como nome, número do documento de identificação, endereço, dados do navegador, entre outros. Os dados coletados são fundamentais para que a **VoePro** continue prestando com qualidade os serviços a que se propõe, conferindo segurança de todas as informações que trata.

5. Como, Quando e Quais Dados Coletamos

- **Informações Solicitadas:** Ao realizar cadastro em nosso website, o usuário deve fornecer informações pessoais essenciais para que seja possível realizar transações comerciais conosco. No caso de pessoa física, é obrigatório o fornecimento das informações corretas de nome, sobrenome, data de nascimento, sexo, CPF, telefone fixo, celular, e-mail, senha para login e dados de pagamento em caso de finalização de pedido de compra. Se pessoa jurídica, é necessário fornecer nome do responsável pela empresa, sobrenome, data de nascimento, sexo, razão social da empresa, nome fantasia, CNPJ, telefone fixo, celular, e-mail, senha para login e dados de pagamento em caso de finalização de pedido de compra. Caso as informações solicitadas para cadastro não sejam fornecidas, o usuário não poderá dar prosseguimento a processos de cadastro e compra em nosso website. Ao fornecer as informações necessárias e consequentemente concordar com a presente Política de Privacidade, o usuário autoriza o uso desses dados para efetuar transações solicitadas por ele mesmo, fazer reservas de passagens aéreas emitidas por milhas, enviar e-mails de notificação de compra, processar faturamentos e para que possamos entrar em contato quando necessário, através de nosso serviço de atendimento ao consumidor.;
- **Informações Coletadas:** Dentro do que é permitido em lei, a **VoePro** poderá obter informações adicionais sobre seus usuários fornecidas através de bases de dados públicas, informações coletadas durante ligações telefônicas ao nosso serviço de atendimento ao consumidor ou através de aplicações

interativas. Toda informação coletada será utilizada única e exclusivamente para traçar o perfil de cada usuário e assim adaptar nossas ações de marketing e desenvolvimento de novos produtos e serviços, às suas necessidades e interesses. O armazenamento e uso dessas informações adicionais também obedecem às disposições desta Política de Privacidade.

6. Visitantes do site

Ao visitar o nosso Site, nós coletamos seus dados por meio de cookies que são instalados em seu computador para personalizar sua navegação e oferecer a experiência adequada aos seus interesses e necessidades. Esses dados se referem ao tipo de sistema operacional, ao navegador e aos equipamentos que utiliza, à sua localização, ao seu endereço de IP, ao tempo de visita e ao percurso da sua navegação. Além disso, caso opte por se inscrever no nosso sistema de mailing, também coletaremos seu nome e seu e-mail.

7. Clientes da *VoePro*

Se você é nosso cliente, teremos algumas fases diferentes durante o processo.

- **Cadastro no Site:** Durante o cadastro, para que possamos prosseguir com a utilização dos nossos serviços, é necessário conhecer você um pouco melhor. Para isso, solicitamos que preencha seu nome; sua data de nascimento; o gênero com o qual se identifica; o número do seu CPF; seu endereço; número de telefone fixo e celular; seu e-mail e uma senha para login.
- **Compra de Produtos e Serviços:**
 - i. Quando você decide adquirir uma passagem, fazer a reserva em uma hospedagem ou reservar um pacote, será necessário identificar todos aqueles que utilizarão os produtos ou serviços, bem como identificar os dados da forma de pagamento, como os dados do cartão, por exemplo.
 - ii. Já para o aluguel de carro, será necessário o nome completo, e-mail e CPF. Por fim, para o seguro-viagem, vamos solicitar os nomes de todos que utilizarão o serviço, assim como a data de nascimento e um documento de identificação.
 - iii. Para que sua compra seja feita em segurança, nós utilizamos mecanismos de confirmação da titularidade do comprador. Ou seja, para evitar que aconteçam fraudes, nós fazemos a verificação dos dados de quem está promovendo o pagamento, evitando que seus dados sejam utilizados de maneira inadequada por terceiros.
 - iv. É importante deixar claro que nós sabemos que é comum que a compra seja feita para terceiros. Pode ser uma viagem de família ou para presentear um amigo. Contudo, para manter nossa relação transparente, precisamos te alertar que é sua responsabilidade garantir que os envolvidos, que tiveram suas informações passadas para nós, estejam cientes da sua ação e de acordo com nossa Política de Privacidade.
- **Atendimento:** Caso você queira entrar em contato com a **VoePro**, o nosso setor de atendimento coleta seus dados de cadastro; os dados dos serviços que você utilizou conosco; o perfil da sua rede social (caso tenha entrado em contato através dela); e a mensagem, o ID e a cidade, caso o contato ocorra pela plataforma Reclame Aqui. Nos casos em que você decida nos contatar por telefone, sempre será feita a gravação do atendimento, a fim de resguardar os direitos do Usuário da melhor forma possível. Essa gravação também ocorrerá nas conversas decorrentes de contato pela internet.

8. Para quais fins coletamos

A **VoePro** está sempre comprometida com a regularidade dos procedimentos de tratamento de dados que realiza. Assim, para nós, é muito importante que você possa compreender de forma clara para quais finalidades coletamos seus dados pessoais, bem como quais são as bases legais utilizadas nos termos da LGPD.

9. Formas de tratamento

9.1. Bases legais - A grande maioria dos dados tratados pela **VoePro** são obtidos por meio de fornecimento do consentimento, para cumprimento de obrigação legal ou regulatória, da execução de contratos e do legítimo interesse, nos termos do artigo 7º, incisos I, II, V e IX, respectivamente, da LGPD.

9.2. Consentimento - O consentimento livre, informado e inequívoco, é fornecido pelo Usuário quando este fornece os dados pessoais diretamente à **VoePro**, cadastrando-se no site, utilizando a plataforma (logs), e entrando em contato conosco.

9.3. Os dados são indispensáveis, posto que, sem o cadastro e sem informar os dados relativos aos usuários do serviço e à forma de pagamento, a **VoePro** não poderia prosseguir com nenhum dos seus serviços, tampouco com a comercialização dos seus produtos.

9.4. Cumprimento de obrigação legal ou regulatória - A **VoePro** por sua natureza está sujeita a utilização do dado pessoal para atender uma obrigação legal ou regulatória, como por exemplo Embratur/Daer (para o transporte de passageiros) /Lei Geral do Turismo, ANAC dentre outras.

9.5. Legítimo interesse - Tendo em vista a impossibilidade de se obter o consentimento do Usuário nas situações em que a **VoePro** verifica a autenticidade e a titularidade do pagador, para conduzir os processos de reclamações, na condução dos dados dos colaboradores e em outras situações próprias da atuação da **VoePro**, faz-se necessário que nos valhamos do Legítimo Interesse.

9.5.1. Nestas hipóteses, apenas os dados estritamente essenciais para os fins a que se destinam são tratados. De todo modo, o consentimento do Usuário será a forma primordial de tratamento, sendo o legítimo interesse restrito à necessidade premente da **VoePro**. Em caso de negativa do consentimento por parte do Usuário, este não poderá desempenhar a maioria das funcionalidades da **VoePro**, uma vez que, para atender às expectativas de nossos clientes, é necessário que tenhamos um registro sólido dos dados pessoais e financeiros no sistema.

9.5.2. Assim, como forma de demonstrar o legítimo interesse da **VoePro**, desenvolvemos a seguinte metodologia:

- **Legitimidade do nosso interesse:** o tratamento dos dados dos clientes que se relacionam conosco, em determinados casos, decorre de interesse legítimo e essencial para nossa atividade. Além disso, trata-se de situação concreta de necessidade de realizar o tratamento dos dados daquele Usuário.
- **Necessidade:** conforme já salientado, tratamos com base no legítimo interesse os dados estritamente necessários a situações ímpares vivenciadas pela **VoePro** a fim de conferir legitimidade às respectivas condutas da empresa. Daí em diante, seu consentimento permanece sendo necessário.
- **Balanceamento:** são assegurados aos Usuários todos os direitos constantes da LGPD, bem como permanecemos à disposição para sanar quaisquer dúvidas acerca desta Política.
- **Salvaguardas:** todos os Usuários que tenham dados tratados com base no legítimo interesse têm a opção de entrar em contato com a **VoePro** e esclarecer o modo de tratamento de seus dados pessoais.

9.6. Execução de contrato - O tratamento em razão da execução de contrato ocorre, por exemplo, para gerenciar sua reserva, processar pagamentos ou criar uma conta sob sua solicitação. Portanto, ao finalizar a aquisição de algum produto ou serviço da **VoePro**, seus dados serão utilizados com a contraparte do serviço ou produto para que o contrato possa ser efetivado. Assim como no caso das demais bases não serão utilizados dados desnecessários para o tratamento, reforçando o compromisso da **VoePro** com esta Política de Privacidade e com a regulação legal da LGPD.

9.6.1. Para além das bases mencionadas, o tratamento de dados que se ampare em alguma outra base legal será prontamente notificado ao titular. Em caso de dúvidas quanto às bases de tratamento, o e-mail _____ está disponível para esclarecimentos.

10. Com quem compartilhamos

10.1. Compartilhamento de terceiros - A **VoePro** compartilha seus dados pessoais com terceiros em estrita observância da LGPD e nos limites do que for realmente necessário para a atingimento dos seus fins.

10.2. O compartilhamento de dados pessoais é feito com:

- Gateways de pagamento e instituições financeiras para viabilizar a aquisição dos produtos e serviços oferecidos por nós;
- Escritório de advocacia terceirizado para defesa dos interesses da **VoePro** em qualquer tipo de conflito, mediante decisão judicial ou requisição de autoridade competente;
- Órgão ou entidade pública oficial, autoridade regulatória, policial ou governamental para cumprir obrigações legais e regulatórias, para fins de prevenção à lavagem de dinheiro e outros ilícitos, em resposta a solicitações realizadas no contexto de fiscalizações, auditorias, entre outros;
- Empresa provedora de infraestrutura tecnológica e operacional para fins de armazenamento/backup na nuvem, com o intuito de garantir uma maior capacidade de armazenamento, tempo de resposta e segurança para os dados tratados em nossa organização;
- Empresas pertencentes ao Grupo **VoePro**, parceiras comerciais como agências de turismo, locação de veículos, passagens aéreas e hotéis, que comercializam nossos serviços.

10.3. Esclarecemos que nossos parceiros comerciais não podem utilizar os seus dados pessoais para outros fins que não sejam os necessários à execução dos serviços firmados com a **VoePro** por meio de contratos rigorosos.

11. Como mantemos os dados seguros

11.1 Segurança dos dados - A **VoePro**, para conseguir atender seus Usuários da melhor forma possível, armazena as informações coletadas em suas páginas em servidores próprios ou por ela contratados.

11.2. Sempre pensando na segurança do armazenamento, nós tomamos as medidas adequadas e legalmente requeridas para preservar a privacidade dos dados coletados, implantando os sistemas de segurança necessários para tanto.

11.3. Dentre outros pontos, a **VoePro** possui proteção contra acesso não autorizado a seus sistemas; somente autoriza o acesso de pessoas previamente cadastradas; e adota os melhores esforços para evitar vazamentos de dados. Contudo, por mais que façamos o possível para garantir a segurança, nós incentivamos os Usuários a tomarem as medidas apropriadas para se proteger, como, por exemplo, manter confidenciais todos os nomes de usuário e senhas.

12. Direitos dos titulares

12.1. Direitos dos usuários da VoePro - Em cumprimento à regulamentação aplicável, no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a **VoePro** respeita e garante ao Usuário a possibilidade de apresentação de solicitações baseadas nos seguintes direitos:

- i. Confirmação da existência de tratamento;
- ii. O acesso aos dados;
- iii. A correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- iv. A anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade;
- v. A portabilidade de seus dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa pelo Usuário;
- vi. A eliminação dos dados tratados com consentimento do Usuário;
- vii. A obtenção de informações sobre as entidades públicas ou privadas com as quais a **VoePro** compartilhou seus dados;
- viii. A informação sobre a possibilidade de não fornecer o seu consentimento, bem como de ser informado sobre as consequências, em caso de negativa;
- ix. A revogação do consentimento.
- x. Informamos a utilização dos serviços de Cloud da AWS. Nessas nuvens são armazenados alguns arquivos e dados em Datacenters localizados fora do país.

12.2. Parte destes direitos poderá ser exercida diretamente pelo Usuário, a partir da gestão de informações sobre sua conta, enquanto outros dependerão do envio de solicitação para posterior avaliação e adoção das providências pela **VoePro**.

13. Ocorrências

13.1. O(A) CONTRATANTE deverá reportar, de modo detalhado, nos termos da lei e regulamentos aplicáveis, a ocorrência de qualquer incidente e/ou quaisquer eventos que possam colocar em risco a integridade e/ou confidencialidade dos dados.

13.2. Em caso de incidente de segurança as partes deverão adotar medidas de assistência e cooperação mútuas, compartilhando todas as informações solicitadas e que sejam necessárias à elucidação dos indecentes, ressalvados os seus segredos comerciais.

13.3. O descumprimento das medidas impostas neste instrumento, nas políticas de privacidade de cada parte, bem como na Lei 13.709/18, por quaisquer das partes, ensejará na aferição de responsabilidade e aplicação das penas e cominações legais.

13.4. As Partes declaram-se cientes dos direitos, obrigações e penalidades aplicáveis constantes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018), e obrigam-se a adotar todas as medidas razoáveis par garantir, por si, bem como seu pessoal, colaboradores, empregados e subcontratados que utilizem os Dados Protegidos na extensão autorizada na referida LGPD.

13.5. A **VoePro** não se responsabiliza por qualquer delito, negligencia, descumprimento contratual ou outra hipótese de ilícito civil ou penal que o(a) CONTRATANTE, causarem a terceiros ou aos titulares dos dados pessoais, incluindo o uso não autorizado de seus dados, sendo de total responsabilidade do(a) CONTRATANTE

arcar com quaisquer danos, monetários ou de outra natureza, decorrentes de sua atuação indireta, direta ou incidental, cabendo a **VoePro** direito a regresso contra o(a) CONTRATANTE por tais situações.

14. Atualização da política e fale conosco

14.1. Atualização da política - A nossa Política de Privacidade busca esclarecer o modo como atuamos e te deixar a par de todos os dados que tratamos, respeitando as disposições legais aplicáveis. Para manter a política sempre em dia, seja por fatores legais, comerciais ou tecnológicos, podemos atualizá-la quando necessário. Caso a alteração seja materialmente relevante, entraremos em contato para mantê-los informados. De todo modo, sugerimos que consultem a página habitualmente para que não percam nenhuma alteração.

14.2 Fale conosco - Caso tenha ficado com alguma dúvida, ou queira esclarecer algum ponto, estamos inteiramente à disposição através de nossos canais de atendimento informados em nosso site. Outros assuntos relacionados à privacidade e dados pessoais podem ser tratados diretamente do através do e-mail _____.

A presente Política de Privacidade foi atualizada em 19/02/2025.