

TERMOS E CONDIÇÕES

SMILES VIAGENS E TURISMO

SMILES VIAGENS E TURISMO S.A., sociedade anônima, com sede na Alameda Rio Negro, 585, bloco B, andar 4, conjunto 41, Alphaville Industrial, Cidade de Barueri, Estado de São Paulo, CEP 06.454-000, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 27.413.812/0001-15, registrada na CADASTUR sob n.º 27.413.812/0001-15 ("Smiles Viagens") atua como operadora, elaborando pacotes e programas de viagens, e intermediando a relação entre seus clientes ("Clientes" ou, individualmente, "Cliente") e seus fornecedores, responsável pela execução das atividades específicas de transporte, hotelaria, locação de veículos e atividades de turismo no Brasil e no exterior ("Fornecedores").

1. OPERADORA

1.1. A Smiles Viagens disponibiliza a seus Clientes os seguintes produtos (conjuntamente denominados "Roteiros"): (i) Roteiros Padronizados, nacionais ou internacionais, que podem incluir hospedagem, transporte (aéreo, rodoviário, ferroviário ou marítimo), alimentação, traslado ("transfer"), guias locais, entre outros serviços, devidamente descritos no Roteiro correspondente; ou (ii) Roteiros Personalizados ("forfait") em que o Cliente, junto a seu agente de viagens, seleciona a hospedagem, a empresa transportadora, o destino, criando assim um pacote sob medida para cada Cliente; e (iii) outros produtos ou serviços não descritos expressamente neste documento.

1.2. Os serviços e produtos contratados pelo Cliente, com todas as especificações necessárias, estarão na descrição do Roteiro ("voucher") e no Contrato de Prestação de Serviços, recebido pelo Cliente no momento da aquisição do serviço ou produto.

1.3. A aquisição de pacotes de viagens nacionais e internacionais junto à Smiles Viagens observa a legislação vigente aplicável a esta matéria, especialmente, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), as normas da EMBRATUR, complementado pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565/1986), Código Civil (Lei nº 10.406/2002), Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC e demais legislações aplicáveis, submetendo-se aos termos e condições gerais abaixo especificados.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS PACOTES DE VIAGENS

2.1. **PREÇOS:** Os preços dos produtos e serviços da Smiles Viagens estão sujeitos à disponibilidade e sua validade restringe-se aos períodos mencionados em seus anúncios e cotações, período em que os preços não estarão sujeitos à variação, exceto hipótese exclusiva de variação, para mais ou para menos, diretamente decorrente de flutuação cambial, desde que a oferta tenha sido expressamente realizada em moeda estrangeira, e na hipótese de alterações diretamente decorrentes de determinação de autoridades competentes, quando prevista e expressamente informada tal hipótese, não podendo ser alterados em nenhuma outra hipótese, sendo obrigação imediatamente exigível da Smiles Viagens e de seus Fornecedores, a entrega

da prestação e a realização ou fornecimento do produto/serviço nas condições e preços ofertados, no período de validade da oferta, enquanto houver disponibilidade.

2.1.1. Os preços dos serviços e produtos incluem, única e exclusivamente, os serviços expressamente especificados na descrição do Roteiro. Em geral, a não ser que diversamente especificado no Roteiro, os preços não incluem serviços como: (i) excesso de bagagem; (ii) gorjetas; (iii) guias turísticos; (iv) café da manhã e/ou refeições servidas nos apartamentos dos hotéis; (v) refeições e bebidas em geral; (vi) despesas de caráter pessoal, tais como lavanderia, cartas, telefonemas, estacionamento, acesso à internet, entre outras; (vii) despesas com documentação pessoal, tais como passaporte, vistos, vacinas, cédulas de identidade, entre outros; (viii) despesas com passeios opcionais; (ix) pernoites que excedam o período programado; (x) entrada antes do horário do Check in (early check-in) e/ou saída após o horário do Check-out (late check-out); (xi) taxas locais, governamentais, limpeza e conservação de apartamentos, entre outras. Eventuais concessões oferecidas para contratação de serviços não incluídos, somente serão válidas quando confirmadas por escrito pela Smiles Viagens.

2.1.2. Os Roteiros oferecidos pela Smiles Viagens estão sujeitos à confirmação, de acordo com a disponibilidade dos Fornecedores. Após a confirmação da reserva pela Smiles Viagens, a liberação para usufruir do Roteiro escolhido será efetivada mediante o pagamento integral do valor acordado entre a Smiles Viagens e o Cliente, pagamento este que poderá ser feito conforme Política de Pagamento vigente à época. A não liquidação no prazo acordado de qualquer pagamento determinará a cobrança de juros e possíveis atualizações monetárias, estando sujeito à suspensão da participação no Roteiro.

2.1.3. O Cliente está ciente que caso opte por efetuar um financiamento, quando aplicável, este financiamento será analisado pela instituição financeira, sujeito ou não à aprovação.

2.1.4. O Cliente deve informar, no ato da contratação do Roteiro, qualquer limitação ou impedimento seu, de seus familiares ou acompanhantes, decorrente de motivo de doença, incapacidade física ou mental, ou outra causa qualquer que possa dificultar ou prejudicar o Cliente na utilização do Roteiro ou implicar cuidados especiais durante a utilização do Roteiro. A Smiles Viagens envidará os melhores esforços para que o Cliente, ainda que com alguma limitação, possa participar do Roteiro, porém, será facultado à Smiles Viagens a não inclusão ou o desligamento de referido Cliente em Roteiros, efetuando-se os devidos ajustes financeiros.

2.2. **HOSPEDAGEM:** Na ocorrência de caso fortuito ou força maior ou, ainda, na impossibilidade de utilização por problemas técnicos ou operacionais do hotel ou navio contratado citado nos anúncios ou demonstrados no momento da aquisição, estes poderão ser substituídos por outro similar, da mesma categoria, mantendo o mesmo padrão de qualidade e sem prejuízo ao Roteiro, independentemente do preço.

2.2.1. Os CLIENTES deverão ter conhecimento da localização e categoria da acomodação contratada isentando a Smiles Viagens de qualquer responsabilidade quanto à expectativa não alcançada do hotel contratado.

2.2.2. O horário previsto para a entrada (check-in) e saída (check-out) dos hotéis contratados poderá variar de acordo com a política de cada Fornecedor, o que será informado previamente ao Cliente no momento da aquisição do Roteiro. Os horários de entrada ou saída do hotel nem sempre ocorrem alinhados com os de chegada e saída dos voos. Ciente desta condição, a chegada antecipada ou a saída em horário posterior ao estipulado na política do hotel deverá ser tratada diretamente pelo Cliente com o hotel, que poderá disponibilizar a hospedagem diretamente ao Cliente, mediante disponibilidade e ajuste de pagamento de um valor adicional pelo Cliente diretamente ao hotel e sem qualquer responsabilidade pela Smiles Viagens, para viabilizar a antecipação de sua entrada ou para estender sua permanência no apartamento, de acordo com as regras disponibilizadas pelo hotel.

2.2.3. A critério de configuração e disponibilidade dos hotéis, os apartamentos e/ou cabines poderão contar com camas em diferentes configurações. Acomodações para duas pessoas poderão ser duas camas de solteiro, juntas ou separadas, cama de casal tamanho padrão, queen ou king size. Acomodações para três pessoas ou mais, poderão ser, além da cama padrão (solteiro, casal, queen ou king size) cama dobrável, articulada ou sofá-cama. A Smiles Viagens garante tão somente o número de pessoas que serão acomodadas no apartamento e/ou cabine, não garantindo o tipo de cama que será disponibilizada no momento do check-in.

2.2.4. O Cliente reconhece ser procedimento comum dos hotéis, situados tanto no Brasil, quanto no exterior, a cobrança de taxas de serviços disponíveis, independentemente de uso, como atendimento de praia (resort fee), academia, spa, entre outros e/ou taxas adicionais sobre o preço contratado, que não estão inclusas no voucher e deverão ser pagas pelo Cliente diretamente ao Fornecedor. Tais taxas estão relacionadas às normas de cada hotel, legislações e políticas locais.

2.2.5. Caso haja modificação de categoria de apartamento e/ou cabine por parte do Cliente, durante a viagem, este deverá assumir integralmente eventuais despesas decorrentes de tal modificação, não sendo as referidas despesas reembolsáveis pela Smiles Viagens.

2.2.6. Pernoites extras decorrentes de contingências operacionais como fechamento de aeroportos, portos e estações causadas por questões climáticas, greves, manifestações e outros motivos de força maior ou caso fortuito, não serão arcadas pela Smiles Viagens, devendo o Cliente contatar o transportador contratado.

2.2.7. Alguns hotéis permitem a estadia de crianças como cortesia, porém com acomodação na mesma cama dos responsáveis. Caberá ao Cliente confirmar a política de cada estabelecimento referente à estadia desta criança com o seu agente de viagens. Em caso de diferença de tarifa, encargos ou crianças que não estejam inclusas previamente no programa de viagem, o Cliente deverá verificar diretamente com a recepção do hotel.

2.2.8. É proibida a hospedagem de criança ou adolescente em hotel, motel, pensão ou estabelecimento congênere, salvo se autorizado ou acompanhado pelos pais ou responsável. Ressalta-se que outros países respeitam as suas leis locais, podendo haver divergência quanto à

maioridade. A Smiles Viagens se isenta de toda e qualquer responsabilidade por recusa do local de hospedagem decorrente de documentação errônea ou insuficiente.

2.2.9. Reservas com descrição “Tarifa Não Reembolsáveis” ou “Non Refundable” possuem tarifa não reembolsável, ou seja, em razão das condições especiais de reserva e regras do Fornecedor, após a emissão, não permitem reembolso, alteração de nome e/ou datas. Do mesmo modo, o valor da reserva não poderá ser utilizado como crédito para uma nova reserva neste ou em outros hotéis. Reservas sem a determinação “Non Refundable” estarão sujeitas às regras e condições de cancelamentos de cada Fornecedor.

2.2.10. Quando adquiridas reservas em quartos duplos, triplos, quádruplos ou família e um dos Clientes solicita o cancelamento da reserva, a diferença de valor para essa hospedagem não é devolvida.

2.3. **ALIMENTAÇÃO:** O regime de alimentação obedece à modalidade contratada no Roteiro, que pode ser classificado como: (i) café da manhã (“pequeno almoço” ou “breakfast”), (ii) meia pensão (café da manhã e mais uma refeição, seja almoço ou jantar), (iii) pensão completa (café da manhã, almoço e jantar), (iv) tudo incluso (“all inclusive”, inclui diversas refeições e/ou lanches extras ao longo do dia).

2.3.1. Os serviços inclusos nos regimes acima descritos serão servidos no sistema “buffet” (mais usual) ou cardápio “a la carte”, nos locais e horários determinados pelo Fornecedor contratado. Tais serviços podem incluir bebidas (alcoólicas ou não alcoólicas) de forma limitada e/ou controlada. Caso algum Cliente necessite seguir dieta alimentar especial ou consumo de algum item específico, este deverá consultar previamente sobre a possibilidade de atendimento personalizado, para o qual poderá ser cobrado um valor adicional.

2.3.2. Os consumos de itens não descritos expressamente nos Roteiros serão de responsabilidade do Cliente e deverão ser pagos diretamente ao Fornecedor contratado.

2.4. **TRANSPORTES:** Os transportadores contratados pelos Clientes serão exclusiva e inteiramente responsáveis pelo cumprimento das leis e normas regulamentares que se aplicam à modalidade de transporte de passageiros, incluindo responsabilidade civil e eventuais coberturas de seguros.

2.4.1. Será de responsabilidade dos Clientes o pagamento de eventuais tributos, impostos e taxas para realização do transporte, cobrados pelos transportadores por determinação das autoridades locais, por se tratar de determinação governamental.

2.4.2. Caberá aos Clientes observarem as condições gerais de cada transportador contratado, bem como, orientações disponibilizadas no voucher como, mas não se limitando, às bagagens, assentos, refeições, horários de apresentação, documentos necessários, remarcações, cancelamentos, reembolsos, taxas adicionais, serviços diversos disponibilizados ou oferecidos pelo transportador, entre outros.

2.4.3. O Cliente deverá, no momento da aquisição do serviço de transporte, apresentar o documento de embarque de todos os passageiros ou fornecer os dados corretos e completos de acordo com o documento que será utilizado no embarque. Na impossibilidade da apresentação deste documento, a Smiles Viagens isenta-se de responsabilidade sobre qualquer divergência de nome no momento da emissão, bem como eventuais custos decorrentes deste ato.

2.4.4. É de responsabilidade exclusiva do Cliente se apresentar nos horários e locais previamente informados para adequada prestação dos serviços de transporte contratados, sendo certo que no caso de não comparecimento do Cliente nos horários e locais indicados, este deverá se responsabilizar pelos eventuais custos referentes a remarcações e reembolsos e entrar em contato com a Smiles Viagens.

2.4.5. No caso de aquisição de bilhetes de transporte separadamente do Roteiro, utilizados para chegar ao local de embarque do transporte contratado, sem a interveniência da Smiles Viagens, e caso haja alterações de horário, a Smiles Viagens se responsabilizará exclusivamente pelo transporte contratado inicialmente no Roteiro, junto com a Smiles Viagens.

2.4.6. As passagens aéreas denominadas regulares possuem tarifas negociadas com as companhias aéreas para venda em conjunto com os serviços terrestres e possuem negociação diferenciada, portanto sujeitam-se a restrições em suas regras, diferentemente da compra de somente passagem aérea.

2.4.6.1. Os bilhetes aéreos são pessoais, intransferíveis, não endossáveis e têm prazo de validade de 01 (um) ano a contar da data de sua emissão desde que nenhum dos trechos tenha sido utilizado. Caso a tarifa do bilhete aéreo permita cancelamento ou remarcação, os Clientes ficarão restritos às normas das companhias aéreas e dos órgãos competentes.

2.4.6.2. No pedido de cancelamento do roteiro serão cobradas multas aplicadas pelas companhias aéreas. Todas as regras da sua tarifa serão informadas no momento da aquisição do bilhete.

2.4.6.3. Para voos nacionais que possuírem bilhete com trechos de ida e volta, e caso o Cliente não puder utilizar o trecho de ida e desejar utilizar o trecho de retorno, este deverá informar ao canal em que adquiriu sua passagem sobre o seu não comparecimento até o horário de partida do voo, para que a Smiles Viagens possa manter sua volta ativa. Neste caso, o Cliente não receberá reembolso do trecho da ida conforme regras do bilhete adquirido.

2.4.6.4. Para voos internacionais, caso o Cliente não utilize a ida, automaticamente o seu retorno será cancelado. Neste caso, o Cliente poderá solicitar o reembolso do bilhete antes do horário de saída do primeiro voo de seu itinerário e se a tarifa permitir, ocorrerá a restituição dos valores com o abatimento das multas cobradas pelas companhias aéreas.

2.4.6.5. Caso sua tarifa permita remarcação e exista disponibilidade, ela poderá ser alterada respeitando as regras estabelecidas pelas companhias aéreas, porém não será permitido realizar

a mudança de itinerário. A remarcação somente poderá ser realizada para os mesmos trechos inicialmente contratados e deverá respeitar a sua validade. Portanto, em caso de alteração, a data de retorno deve ser dentro de um ano contado a partir da primeira data de emissão e a sua validade não será estendida.

2.4.6.6. As companhias aéreas se reservam no direito de alterar a sua malha aérea com prévia informação ao Cliente e nessas situações serão ofertados novos voos de acordo com a disponibilidade destas ou oferecimento de reembolso integral da passagem aérea.

2.4.7. Os Roteiros da Smiles Viagens podem incluir o traslado na chegada e/ou saída, bem como em outros percursos especificadamente descritos no Roteiro contratado.

2.4.7.1. Em caso de cancelamento, alterações e/ou atrasos dos voos o Cliente deverá informar ao Fale com a Smiles Viagens, tão logo tenha conhecimento, para que a Smiles Viagens possa cancelar/reprogramar o horário do traslado. A falta de informação por parte do Cliente, sobre tal alteração, isenta a Smiles Viagens de qualquer custo, devolução e/ou reembolso que o Cliente possa requerer.

2.4.7.2. Caberá ao Cliente realizar a confirmação do traslado de retorno, do hotel até o aeroporto de embarque, diretamente com o representante do fornecedor da Smiles Viagens no destino (serviço de receptivo local). Na impossibilidade de contato com o receptivo local, o Cliente deverá entrar em contato com o Fale com a Smiles Viagens. O não comparecimento no local e hora marcados pelo Cliente isenta a Smiles Viagens de efetuar qualquer devolução e/ou reembolso que o Cliente possa requerer.

2.4.7.3. Os serviços de traslados terão uma limitação de volume de bagagem por passageiro determinada pelo Fornecedor responsável pela execução do serviço. O excesso de bagagem poderá impedir a utilização do serviço inicialmente contratado, sendo certo que a Smiles Viagens estará isenta de qualquer custo, devolução e/ou reembolso que o Cliente possa requerer.

2.4.8. Para embarque nos trens é necessária a apresentação do passaporte. A Smiles Viagens informa que em alguns trens não estão inclusos alguns serviços, como: reservas de assentos, comodidades noturnas, refeições e bebidas. Caso o passageiro tenha interesse, deve contratar diretamente com o transportador, estando sujeito ao pagamento de valores extras.

2.4.8.1. O assento no trem será sempre garantido se reservado antecipadamente, caso contrário, não há garantia de assento. Para bilhetes ponto a ponto, a reserva do assento já está inclusa, porém para passes entre cidades e países específicos, é necessário o pagamento de uma taxa para a reserva do assento, que pode variar de acordo com a localidade e o tipo de trem.

2.4.8.2. Os passes ou bilhetes de trem são documentos pessoais e intransferíveis. Os tickets podem ser físicos ou eletrônicos e deverão ser utilizados na(s) data(s) e horário(s) contratados pelo Cliente, não sendo permitido o seu cancelamento, alteração ou reembolso, de acordo com as regras estabelecidas pelo Fornecedor.

2.5. PASSEIOS: Os Passeios são serviços turísticos (tais como: city tour e visitas a pontos turísticos ou a outras cidades e locais, entre outros), que serão realizados com acompanhamento de guias turísticos, devidamente habilitados nos termos da legislação de cada país, podendo ser privativos ou regulares (realizado em conjunto com outros Clientes), conforme descrito no voucher do Roteiro contratado. No caso de realização de Passeios com outros Clientes, este poderá ser conduzido em mais de um idioma simultaneamente, inexistindo quaisquer tratamentos especiais.

2.5.1. Os Clientes deverão comparecer no local indicado pela Smiles Viagens ou de acordo com instruções transmitidas pelo receptivo local. O Cliente deverá observar no voucher do Roteiro contratado se o deslocamento até o ponto de partida do Passeio e retorno ao hotel estarão inclusos no serviço contratado.

2.5.2. O não comparecimento do Cliente no local, horário e/ou data marcados, incidirá no cancelamento do Passeio, isentando a Smiles Viagens de qualquer devolução e/ou reembolso que o Cliente possa requerer.

2.5.3. Os Passeios não inclusos no Roteiro poderão ser adquiridos diretamente pelo Cliente com a empresa prestadora do serviço no local ou por outra empresa a critério do Cliente, sem que haja qualquer interveniência e/ou responsabilidade pela Smiles Viagens.

2.5.4. Todos os itens inclusos nos Passeios estarão descritos no voucher do Roteiro contratado. Alguns pontos turísticos ou estabelecimentos que compõe o Passeio poderão cobrar ingressos, serviços, refeições ou taxas adicionais que deverão ser pagas pelo Cliente diretamente no local, pois não podem ser pagas antecipadamente.

2.6. LOCAÇÃO DE VEÍCULOS: Para a utilização de veículos em países estrangeiros, por conta da legislação específica de cada país, poderá haver diferença no preço praticado em decorrência da idade do Cliente. Assim, a Smiles Viagens informará ao Cliente, tanto na oferta quanto na publicidade que vier a realizar, que há possibilidade de aumento de preço em decorrência de sua idade.

2.6.1. O valor referente à idade, bem como equipamentos opcionais (GPS, cadeira de bebê, combustível, entrega em local diferente da retirada, entre outros) e alteração de categoria que forem contratados diretamente com a locadora, será cobrado e pago para própria locadora, no momento da retirada do veículo. A variação da regra quanto à idade incide sobre a localidade, locadora e tipo de veículo. Nos Estados Unidos a idade mínima é de 21 a 24 anos, com exceção aos estados de Nova Iorque e Michigan, cuja idade mínima varia entre 18 a 24 anos e, para veículos de luxo, a idade mínima pode variar entre 25, 27, 28 ou 30 anos. O Cliente pagará o valor correspondente a todas as variáveis, como valores e idades, diretamente à locadora local no momento da retirada do veículo.

2.6.2. Para a utilização de veículos em território nacional, não haverá acréscimo dos preços cobrados para a locação de veículos em razão da idade do Cliente.

2.6.3. A descrição do veículo e serviços contratados e pagos pelo Cliente à Smiles Viagens constarão no voucher da locação. No entanto, no momento da retirada do veículo locado, as locadoras poderão oferecer e cobrar, além do adicional referente à idade do Cliente, coberturas e serviços opcionais (GPS, cadeira de bebê, combustível, entrega em local diferente da retirada, entre outros) não inclusos no plano contratado inicialmente, assim como alteração do tipo de veículo para categoria superior (upgrade). A contratação dos serviços opcionais no momento da retirada não é obrigatória, todavia seu aceite e custos adicionais serão de responsabilidade do Cliente diretamente com a empresa locadora do veículo.

2.6.4. As regras das locadoras para utilização dos veículos constarão no contrato entregue ao Cliente no momento da retirada. Sua observância, bem como o respeito à legislação de trânsito local são de responsabilidade do Cliente, cabendo a este o pagamento de quaisquer multas por infração de contrato e regras de trânsito.

2.6.5. Faz-se necessário para retirada do veículo os itens abaixo descritos, cuja providência e observância são de responsabilidade do Cliente: (i) idade mínima exigida de acordo com a legislação local; (ii) possuir Carteira de Habilitação Nacional ou Internacional (conforme localidade) com mais de 02 (dois) anos de emissão; (iii) possuir cartão de crédito nacional ou internacional (conforme localidade) com limite para caução, cujo valor permanecerá bloqueado até a devolução do veículo; (iv) realizar o pagamento diretamente às locadoras de veículos das diferenças de tarifas, taxas governamentais, multas de trânsito, taxas de serviço, combustível, seguros e outros custos eventuais/opcionais contratados diretamente pelo Cliente no destino, os quais serão cobrados diretamente pela locadora.

2.6.6. No momento da retirada do carro, deverá ser efetuada uma pré-autorização no cartão de crédito do titular da locação (o mesmo nome informado na compra do pacote de viagem), conforme valores definidos pela empresa parceira responsável pela prestação do serviço. Não será possível efetuar a pré-autorização utilizando outras formas de pagamento ou cartões de crédito de outras pessoas que não o titular da locação.

2.7. **INGRESSOS:** Os ingressos para atrações como parques, shows, espetáculos, feiras e eventos de forma geral denominados neste documento como “Ingressos” são comercializados pela Smiles Viagens, contudo, deverão ser observadas as regras específicas de utilização, transferência, alteração, entre outras, de cada um dos Fornecedores as quais serão entregues no momento da aquisição do Ingresso.

2.7.1. Os Ingressos podem ser físicos ou eletrônicos e deverão ser utilizados na(s) data(s) e horário(s) contratados pelo Cliente, não sendo permitido o seu cancelamento, alteração ou reembolso, de acordo com as regras estabelecidas por cada Fornecedor dos Ingressos.

2.8. **ACÚMULO DE MILHAS SMILES:** Os Clientes que adquirirem serviços Smiles Viagens poderão acumular Milhas Smiles em serviços e produtos pela Smiles Viagens. Para obtenção das Milhas Smiles, é necessário que o Cliente tenha cadastro prévio no Programa Smiles e informe no momento da compra o seu número Smiles. Se, no momento da compra, não houver cadastro

ativo no Programa Smiles ou não for inserido o seu número Smiles, a pontuação não será creditada retroativamente.

2.9. ASSISTÊNCIA EM VIAGEM: A Smiles Viagens possibilita a seus Clientes a contratação de Assistência Viagem, cabendo ao Cliente optar pela sua aquisição de acordo com o plano de coberturas e assistências mais adequado às suas necessidades.

2.9.1. Para viagens que tenham como destino a Europa, por questões de legislação local, é obrigatória a contratação de Assistência Viagem. Quanto aos demais destinos internacionais é recomendável que o Cliente tenha o seguro para eventuais fatos que possam ocorrer durante viagem.

2.9.2. No caso de contratação da Assistência Viagem, o Cliente deverá seguir as normas de utilização das assistências e coberturas inclusas no plano adquirido que estarão descritas na apólice Serviços que não foram contratados e/ou não estejam descritos no plano e regras da seguradora, não serão de responsabilidade da Smiles Viagens.

3. RESPONSABILIDADE DO CLIENTE

3.1. Sem prejuízo ao disposto nestes Termos e Condições, são de responsabilidades do Cliente:

- (i) atender as orientações recebidas tanto pela Smiles Viagens, quanto pelos Fornecedores;
- (ii) obedecer aos procedimentos de segurança indicados e recomendados para os embarques em aeronaves e demais meios de transporte utilizados nas viagens;
- (iii) arcar com as perdas e danos decorrentes de ações ou omissões originadas por sua culpa ou dolo;
- (iv) obedecer aos regulamentos, indicações e/ou sinalização, bem como preservar as áreas, instalações e equipamentos que sejam postos a sua disposição durante a viagem, respondendo, inclusive, civil e/ou criminalmente por tais atos praticados ou bens danificados;
- (v) portar toda documentação necessária para execução do Roteiro adquirido, incluindo, mas não se limitando a vacinas, vistos (inclusive visto de conexões), documentos, autorizações, seguros, entre outros;
- (vi) observar a declaração e/ou registro junto às autoridades competentes, de acordo com a legislação de cada país, de elevadas quantias em espécie, joias, equipamentos eletrônicos em geral e demais itens passíveis de controle das autoridades locais;
- (vii) adotar procedimentos que contribuam para a integração e cordialidade entre os participantes, entre estes e a população dos locais a serem visitados; e

(viii) notificar a Smiles Viagens, durante o Roteiro, de quaisquer ocorrências ou alterações que sejam necessárias.

3.2. É de exclusiva responsabilidade do Cliente a contratação de serviços adicionais adquiridos diretamente no destino, isentando a Smiles Viagens de quaisquer ônus, indenizações ou reembolsos a eventuais problemas causados por estes serviços, que venham a prejudicar a utilização do Roteiro inicialmente contratado.

3.3. O não cumprimento do disposto acima ensejará à Smiles Viagens o direito de: (i) cancelar total ou parcialmente o Roteiro adquirido; e/ou (ii) não realizar o reembolso de eventuais solicitações por parte do Cliente; ou ainda, (iii) ser ressarcida por eventual prejuízo causado pelo Cliente à Smiles Viagens e seus Fornecedores, sem prejuízo da aplicação de multas e taxas cobradas pelos Fornecedores.

3.4. Todos os Clientes deverão portar sua documentação pessoal necessária para a viagem. Em geral são aceitos os seguintes documentos, porém é de responsabilidade do Cliente verificar as obrigações documentais e vacinais nos consulados, embaixadas, e sites específicos de cada país e região:

- (i) Viagens Nacionais (original ou cópia autenticada) - conforme Resolução nº 400/2016 da ANAC: Documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, observado o disposto no Decreto nº 5.978/06. No caso de estrangeiros, serão aceitos Passaporte ou Registro Nacional de Estrangeiros – RNE. Os menores deverão portar Certidão de Nascimento ou Carteira de Identidade, ou Passaporte quando estrangeiros, se viajando desacompanhados ou somente com um dos responsáveis, deverão portar, além dos documentos mencionados, Autorização de Viagem com firma reconhecida, de acordo com a legislação vigente; e
- (ii) Viagens Internacionais: a documentação pessoal varia de acordo com as exigências de cada país, sendo de responsabilidade única e exclusiva do viajante providenciá-la. Em regra, o documento a ser apresentado deverá possuir validade mínima de 06 (seis) meses da data de retorno para o país de origem, além de visto válido até a data de retorno, conforme a necessidade de cada país.

3.4.1. Os gastos para obtenção da documentação pessoal são de inteira responsabilidade do Cliente, assim como a apresentação desta no momento da viagem é de responsabilidade única e exclusiva do passageiro, sendo que a inobservância dos horários de apresentação para embarque, bem como a falta de quaisquer documentos de identificação obrigatórios implicará no cancelamento da reserva e impossibilidade de embarque do passageiro, sem qualquer responsabilidade para a Smiles Viagens.

3.5. Antes da sua viagem, o Cliente deve consultar o Consulado ou Embaixada do país de destino para verificar quais são as exigências médicas e de vacinas. Informações desse tema também estão disponíveis no site da Anvisa (<https://viajante.anvisa.gov.br/viajante/>).

3.6. Fica a Smiles Viagens isenta de qualquer responsabilidade em relação ao extravio de objetos que estavam sob direta responsabilidade dos viajantes ou de terceiros. Os objetos que, em quaisquer circunstâncias, venham a ser considerados como extraviados pelos Clientes, deverão ser reclamados por eles diretamente nos locais da ocorrência do extravio e serão objetos de análises e investigações pelos Fornecedores.

4. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR

4.1. Todas as empresas prestadoras de serviços turísticos contratadas pela Smiles Viagens são solidariamente responsáveis pela prestação dos serviços contratados. A comprovação de imprudência, negligência, inabilidade ou má fé no fornecimento dos serviços, imputará aos Fornecedores a obrigação de ressarcir aos Clientes todos os danos causados, bem como, arcar com qualquer ônus decorrente da prestação de serviços em desconformidade com o contratado.

4.2. A Smiles Viagens se responsabiliza pelos atos praticados por terceiros por ela contratados ou autorizados por escrito pela Smiles Viagens, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, sendo tal responsabilidade limitada aos atos praticados pelos terceiros exclusivamente no exercício das atividades que lhes competirem, por força do Roteiro contratado com a Smiles Viagens.

4.3. O Cliente reconhece a atuação da Smiles Viagens como sua intermediadora para a contratação dos serviços e Fornecedores envolvidos no Roteiro contratado. A Smiles Viagens, 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.

4.4. Todos os Fornecedores possuem regras e condições próprias, as quais serão aplicadas especificamente em seus produtos e serviços, incluindo a política de alteração, cancelamento, reembolso e são de responsabilidade dos respectivos Fornecedores.

4.5. Clientes, em Roteiros de viagens internacionais, com origem e/ou destino para os Estados Unidos da América, para eventos ocorridos nos Estados Unidos da América especificamente relacionados ao voo internacional, será aplicado o Plano de Assistência ao Passageiro ("Costumer Service Plan") e o Plano de Contingência de Atraso em Pista ("Tarmac Delay Plan"), conforme regulamentação expedida pelo Departamento de Transporte dos Estados Unidos da América – DOT. A reparação dos danos para Voos internacionais obedece aos limites estipulados na Convenção de Montreal, legislações aplicáveis e vigentes.

5. ALTERAÇÕES, CANCELAMENTOS E REEMBOLSOS

5.1. CANCELAMENTO PELO CLIENTE: O Cliente poderá solicitar o cancelamento ou reembolso do Roteiro ou serviço no prazo de até 1 (um) ano a contar da data efetiva da compra do Roteiro ou serviço. Solicitações realizadas com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência ao início do Roteiro ou após seu início estarão sujeitas a cobrança do valor integralmente pago.

5.1.1. Ocorrendo o cancelamento parcial ou total dos produtos e/ou serviços adquiridos durante ou após o período do Roteiro, a Smiles Viagens restituirá ao Cliente somente os valores que reaver dos Fornecedores envolvidos na contratação e o Cliente arcará com o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do produto e/ou serviço parcialmente cancelado, a título de taxa administrativa.

5.2. CANCELAMENTO PELA OPERADORA E/OU PELO FORNECEDOR: A Smiles Viagens reserva-se no direito de cancelar total ou parcialmente o Roteiro nos seguintes casos: a) não pagamento pelo Cliente do valor na forma acordada; b) não cumprimento pelo Cliente e/ou por terceiros integrantes do Roteiro de suas obrigações; c) caso não haja número mínimo de Clientes, quando a realização da viagem estiver condicionada a este evento; d) caso fortuito e força maior; ou e) questões técnicas de seus Fornecedores que inviabilizem a utilização dos serviços nas datas contratadas ou coloquem em risco a segurança dos Clientes.

5.2.1. Cabe exclusivamente às autoridades internacionais responsáveis pelo controle de suas fronteiras, a autorização de ingresso e permanência, bem como saída de bens e pessoas de seus territórios, sendo certo que a Smiles Viagens e seus Fornecedores não detêm qualquer ingerência por tal decisão. Não sendo autorizado o ingresso ou a permanência do Cliente no destino, os reembolsos, quando cabíveis, serão efetuados de acordo com os critérios previstos neste documento ou de acordo com as condições específicas de cada Fornecedor, de serviços inclusos no Roteiro.

5.2.2. Em caso de cancelamento de Roteiros adquiridos para datas como feriados, eventos, Carnaval, datas comemorativas e alta temporada, poderá ocorrer penalidade variável entre a cobrança parcial ou total do Roteiro, conforme regra do Fornecedor.

5.2.3. Se, por qualquer motivo de caso fortuito ou força maior que torne inviável a execução do Roteiro adquirido durante o período do Roteiro, a Smiles Viagens cancele os produtos e/ou serviços, total ou parcialmente, contratado pelo Cliente, a Smiles Viagens devolverá a importância paga pelo Cliente em até **[=]** dias contados da data do cancelamento, sendo que não haverá cobrança da taxa administrativa descrita no item 5.1.1. acima.

5.3. REEMBOLSOS: De acordo com cada caso aplicável, o reembolso devido pela Smiles Viagens será realizado na mesma forma de pagamento originada pelo Cliente:

- (i) No caso de pagamentos realizados com cartão de crédito, o valor do reembolso será efetuado à operadora do cartão, cabendo a esta creditar tal valor na fatura do Cliente, conforme suas regras e condições.

- (ii) No caso de pagamentos realizados à vista (em dinheiro ou débito), o reembolso será efetuado para sua agência que deverá realizar a devolução dos valores.

5.3.1. Dependendo dos valores de multas cobradas pelo Fornecedor, o Cliente poderá ficar com parcelas pendentes para pagamento, mesmo após o cancelamento.

5.3.2. O reembolso será finalizado baseado nos valores pagos no momento da compra.

6. ATENDIMENTO AO CLIENTE

6.1. A Smiles Viagens disponibiliza a seus Clientes em viagem um serviço de assistência para quaisquer necessidades de alterações, dúvidas ou solicitações que o Cliente possa ter durante a utilização do Roteiro.

6.2. Para acessar o atendimento da Smiles Viagens, o Cliente deverá contatar e notificar a Smiles Viagens, por meio dos telefones [≡] ou do seu agente de viagens, imediatamente e sempre que se deparar com o serviço em desacordo com o contrato ou com a não prestação do mesmo para correção, sendo certo que a não comunicação imediata isentará a Smiles Viagens de quaisquer responsabilidades.

6.3. As alterações realizadas diretamente pelos Clientes, sem o envolvimento da Smiles Viagens, serão de sua inteira e exclusiva responsabilidade, não cabendo à Smiles Viagens qualquer tipo de reembolso sobre eventuais custos incorridos na alteração realizada.

7. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E SEGURANÇA

7.1. A Smiles Viagens, como parte do grupo GOL, deseja manter uma relação de confiança e transparência junto a todos aqueles com quem se relaciona. Por isso todo e qualquer tratamento de dados pessoais é limitado ao mínimo necessário, pertinente, e proporcional para viabilizar a finalidade pretendida. Informações detalhadas estão disponíveis no site [≡].

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

8.1. Sem prejuízo de eventual responsabilização civil, administrativa e/ou criminal, a Smiles Viagens poderá, ainda, cancelar a venda de produtos e/ou serviços para Cliente que utilizar de fraude, artifício ou outro ardil ao participar destes Termos e Condições.

8.2. A tolerância, omissão ou transigência da Smiles Viagens não implicará em renúncia ou modificação das condições aqui expressas.

8.3. Fica eleito o Foro da Comarca do domicílio do Cliente para dirimir quaisquer questões oriundas destes Termos e Condições ou dúvidas e controvérsias que não puderem ser resolvidas por meio das cláusulas destes Termos e Condições, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja. Estes Termos e Condições submetem-se exclusivamente à Legislação Brasileira.

8.4. Quando do resgate ou compra do voucher, o Cliente deverá ler, entender e aceitar os termos e condições de uso, restrições, obrigações. A Smiles Viagens garante que seus serviços estão sob a égide dos termos legais aplicáveis impostos pelo ordenamento jurídico e pelo órgão regulador. As imagens são meramente ilustrativas.