



## **Políticas de Uso/Compras Frontur.tur.br**

### **I. INTRODUÇÃO**

#### **1. SOBRE A EMPRESA**

Os presentes Termos e Condições se referem às negociações com a Frontur.tur.br - SeuRoteiro Agência de Viagens e Turismo Ltda., empresa sob o CNPJ 10.880.440/0001-34, localizada na Av Brasil 720 – Sala 03 – Foz do Iguaçu/PR, CEP 85851-000.

As Condições Gerais estabelecem as regras para a utilização do SISTEMA DE RESERVAS da Frontur.tur.br e a aquisição de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS com a intermediação da Frontur.tur.br.

#### **DEFINIÇÕES**

**COMPANHIA AÉREA:** empresa responsável pelo transporte de passageiros. Frontur.tur.br: é a Frontur.tur.br – SeuRoteiro Agência de Viagens e Turismo Ltda.

**ESCALA TÉCNICA:** utilização de aeroporto para fins que não sejam o embarque ou desembarque de passageiros.

**FORNECEDORES/PROVEDORES:** COMPANHIAS AÉREAS, e operadoras de produtos de turismo, como hotéis, aluguel de carros e seguro viagem.

**NO SHOW:** não comparecimento do passageiro em tempo hábil para o embarque. **OVERBOOKING:** venda de passagens aéreas em número maior que o de assentos disponíveis no avião para compensar eventuais ausências ou desistências de passageiros.

**PASSAGENS:** passagens aéreas adquiridas com a intermediação da Frontur.tur.brS, através da utilização de seu SISTEMA DE RESERVAS.

**SISTEMA DE RESERVA:** ferramenta de pesquisa de PRODUTOS disponível no site da Frontur.tur.br na internet. O SISTEMA DE RESERVAS funciona a partir de parâmetros fornecidos pelo CLIENTE, por exemplo: (i) cidade de origem, (ii) cidade de destino, (iii) data da ida, (iv) data da volta, (v) horário da ida, (vi) horário da volta, (vii) tempo da estada, (viii) quantidade de passageiros, (ix) local de retirada do carro e seu modelo, (x) check-in e check-out do hotel, (xi) tempo de duração do seguro viagem, etc.

**USUÁRIO:** pessoa que está utilizando o SISTEMA DE RESERVA ou a CENTRAL DE ATENDIMENTO. O USUÁRIO pode ser também Cliente, Beneficiário ou Passageiro.

## 2. SERVIÇOS PRESTADOS

- a. A Frontur.tur.br possui um SISTEMA DE RESERVA que permite compra de PASSAGENS AÉREAS, RESERVA DE HOTÉIS, COMPRA DE SEGURO VIAGEM e RESERVA DE ALUGUEL DE CARROS.
- b.
- c. A Frontur.tur.br atua exclusivamente como intermediadora das reservas, não sendo, de maneira nenhuma, responsável pela prestação de serviços de seus FORNECEDORES.

## 3. PROTEÇÃO DE DADOS E INFORMAÇÕES PESSOAIS

- a. A Frontur.tur.br respeita o direito à privacidade e a proteção de dados e informações pessoais dos USUÁRIOS. A Frontur.tur.br não divulgará informações fornecidas pelos USUÁRIOS a terceiros, exceto FORNECEDORES, no âmbito da intermediação da aquisição de PRODUTOS TURÍSTICOS.
- b. O USUÁRIO confirma a veracidade dos seus dados e informações pessoais e das pessoas com as quais pretende viajar, e aceita que eles sejam armazenados e processados pelo SISTEMA DE RESERVAS da Frontur.tur.br. O USUÁRIO também consente expressamente com a transmissão desses dados e informações pessoais ao FORNECEDOR.
- c. A Frontur.tur.br poderá enviar informações promocionais a seus USUÁRIOS. O USUÁRIO poderá solicitar que a Frontur.tur.br interrompa o envio dessas informações a qualquer momento, clicando no link de cancelamento da newsletter.

## II. COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS

### 1. SERVIÇO DE COMPRA DE PASSAGENS AÉREAS

- a. A conclusão da aquisição de PASSAGENS está condicionada à sua confirmação pelo FORNECEDOR, através de seu sistema de cobrança e emissão de vouchers e/ou bilhete eletrônico.
- b. Exceto quanto às taxas devidas à Frontur.tur.br, a cobrança dos valores referentes à aquisição de PASSAGENS é sempre feita no sistema do FORNECEDOR respectivo, funcionando a Frontur.tur.br apenas como intermediária.
- c. Salvo quanto às taxas devidas à Frontur.tur.br, eventuais erros na cobrança de PASSAGENS e/ou no serviço de transporte aéreo prestado são de responsabilidade única e exclusiva do FORNECEDOR, pois a compra será feita através dos seus sistemas, funcionando a Frontur.tur.br apenas como intermediária.
- d. Ao adquirir qualquer PASSAGEM, o USUÁRIO submete-se a todas as condições específicas estipuladas pelos FORNECEDORES, as quais são informadas ao USUÁRIO no momento da compra.
- e. Os preços totais de passagens aéreas restringem-se em preço da passagem + taxas de embarque cobradas pelos aeroportos utilizados + taxas de serviço da Frontur.tur.br, não incluindo impostos governamentais cobrados, como a taxa IOF.
- f. A Frontur.tur.br segue as orientações e regulamentações da ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil em relação a PASSAGENS.

## 2. DETALHES DE RESERVA, CONFIRMAÇÃO E COMPRA

### a. RESERVA

- O USUÁRIO pode criar uma reserva escolhendo uma das opções de ofertas de voos propostas nos resultados da pesquisa do SISTEMA DE RESERVA, inserindo todos os dados pessoais imprescindíveis para a finalização do processo de reserva.
- O USUÁRIO recebe uma confirmação de reserva no endereço de correio eletrônico fornecido, contendo, além do número da reserva, a informação sobre o voo escolhido. A efetivação e o recebimento de reserva geram obrigação de compra da passagem aérea. O preço da passagem aérea é expresso em R\$ (reais). O preço da passagem inclui a tarifa de embarque aeroportuária e as taxas não reembolsáveis de transação, dentre as quais a comissão e taxas devidas a Frontur.tur.br pelo serviço de assessoria prestado. Na emissão de passagens o passageiro receberá a cobrança da taxa de transação separadamente da cobrança da passagem aérea e tarifas de embarque. ***O PREÇO DA PASSAGEM NÃO É GARANTIDO ATÉ O MOMENTO DA EMISSÃO DA PASSAGEM.***
- *O USUÁRIO, antes de efetuar o pagamento, é obrigado a verificar a correção dos dados pessoais contidos na confirmação da reserva, bem como verificar eventual parcelamento escolhido para pagamento.*

### b. COMPRA DE PASSAGEM AÉREA

- O USUÁRIO somente poderá efetuar a compra de passagens aéreas mediante a inserção de informações corretas e verdadeiras, **e é o único responsável por essas informações.**
- **ANTES DE FAZER A COMPRA DA PASSAGEM AÉREA, O USUÁRIO É OBRIGADO A CONFERIR E ACEITAR ESTAS CONDIÇÕES GERAIS, BEM COMO A CONFERIR AS CONDIÇÕES DA TARIFA REFERENTES À RESERVA AÉREA ESCOLHIDA.**
- Depois de receber um pedido de reserva, a Frontur.tur.br poderá entrar em contato com o USUÁRIO afim de confirmar os dados inseridos durante o processo de reserva por medida de segurança, que visa proteger o titular do cartão de crédito utilizado. Caso a Frontur.tur.br não consiga entrar em contato com o USUÁRIO, a empresa não se responsabilizará pela conclusão da reserva ou compra solicitada pelo USUÁRIO.
- A reserva e o valor da passagem só serão garantidos quando a reserva for paga e emitida. Portanto, toda reserva pendente está sujeita a alterações e cancelamentos por parte da companhia aérea antes da emissão. É importante que, no mesmo dia que os documentos forem solicitados pela Frontur.tur.br, o passageiro envie os mesmos, evitando os referidos cancelamentos e alterações.
- Se o USUÁRIO desejar algum serviço especial (refeição especial, atribuição de pontos no programa de milhagem, voo com um animal, excesso de bagagem, bagagem de cabine especial, criança sem acompanhamento, cuidado adicional para um passageiro, ajuda para deficiente físico, berço para bebê e outros), o CLIENTE deverá entrar em contato via e-mail com a CENTRAL DE ATENDIMENTO da Frontur.tur.br. A Frontur.tur.br não assume nenhuma responsabilidade pela aceitação dessas solicitações pelas COMPANHIAS AÉREAS.
- A emissão da passagem aérea poderá ser bloqueada caso o USUÁRIO não cumpra com as condições da tarifa aérea escolhida, ou caso existam outras limitações impostas pelas COMPANHIAS AÉREAS.

- c. **Entrega do bilhete eletrônico.** A entrega do bilhete eletrônico será realizada pela Frontur.tur.br por e-mail. O bilhete será enviado ao endereço eletrônico previamente fornecido pelo USUÁRIO durante o processo de reserva no SISTEMA DE RESERVAS. Por isso, é extremamente importante que o usuário verifique a

correta grafia do endereço de email, sob o risco de não receber a confirmação da compra já realizada.

- d. **Entrega de bilhete impresso.** A entrega de bilhetes impressos deverá ser realizada pela respectiva companhia aérea em suas lojas físicas.

### 3. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

São obrigações do USUÁRIO:

- a. Confirmar que possui plena capacidade jurídica e pode se obrigar juridicamente.
- b. Assumir plena responsabilidade pela utilização do SISTEMA DE RESERVAS, inclusive pelo pagamento das PASSAGENS, SEGUROS VIAGEM, ALUGUÉIS DE CARRO E RESERVAS DE HOTEL adquiridas aos FORNECEDORES por intermédio da Frontur.tur.br, bem como da comissão e das taxas devidas a Frontur.tur.br.
- c. Fornecer informações completas, corretas e atualizadas ao SISTEMA DE RESERVAS no processo de pesquisa de PASSAGENS, SEGUROS VIAGEM, ALUGUÉIS DE CARRO E RESERVAS DE HOTEL e finalização da compra, **assumindo plena responsabilidade pelas informações fornecidas quanto a datas, origens e destinos dos voos, bem como nome e sobrenome dos passageiros, datas de check-in e check-out, duração do seguro viagem, etc.**

**Observação:** Salientamos que diferenças de grafia entre o nome no bilhete e o que consta no documento de identidade podem causar contratempos na hora do embarque. Portanto, é necessário preencher com cuidado o nome do passageiro: pessoas com nome composto ou vários sobrenomes deve sempre informar o primeiro nome e o último sobrenome, além do agnome (Júnior, Filho, Neto etc., sem abreviação), quando houver. Por exemplo, o nome José Maria da Silva Nunes Júnior deve constar na reserva e no bilhete como José Nunes Júnior ou ainda José Maria Nunes Júnior - informações obtidas a partir do Guia do Passageiro da ABEAR – Associação Brasileira das Empresas Aéreas, disponível em [http://www.abear.com.br/uploads/arquivos/dados\\_e\\_fatos\\_arquivos\\_ptbr/GUIA\\_D\\_O\\_PASSAGEIRO.pdf](http://www.abear.com.br/uploads/arquivos/dados_e_fatos_arquivos_ptbr/GUIA_D_O_PASSAGEIRO.pdf).

- d. Comparecer ao embarque com a antecedência solicitada pela COMPANHIA AÉREA, fazer check-in e check-out no HOTEL no horário correto, entrar em contato com a empresa de SEGURO VIAGEM em caso de sinistro, tomar todos os cuidados com a conservação do carro e trânsito para CARRO ALUGADO.
- e. Verificar o fuso horário do destino, bem como o horário de verão.
- f. Apresentar todos os documentos necessários para o embarque ou check-in.
- g. Observar os limites de peso e dimensões de bagagem para voos domésticos ou internacionais, que podem variar de acordo com cada COMPANHIA AÉREA, assim como certificar se a COMPANHIA AÉREA cobra despache de bagagem, já que, desde março de 2017, algumas tarifas não permitem bagagem despachada.
- h. Verificar as taxas aeroportuárias do local de embarque.
- i. Verificar as condições de sua bagagem no desembarque.
- j. Obedecer a todas as normas de segurança estipuladas pela COMPANHIA AÉREA.
- k. Vacinar-se de acordo com a legislação brasileira e do local de destino, além de verificar a necessidade de atestado médico ou formulário da COMPANHIA AÉREA, indicando que o passageiro está apto a realizar a viagem.
- l. Verificar os documentos necessários para embarque de crianças de colo e menores de idade.
- m. Providenciar, para viagens internacionais, passaporte válido e eventual visto de entrada, de acordo com o país visitado, inclusive eventual necessidade de visto de trânsito para países nos quais sejam feitas escalas/conexões ao longo da viagem, não sendo a Frontur.tur.br responsável em nenhuma instância pela obtenção desses documentos para o USUÁRIO.

É vetado ao USUÁRIO:

- a. Criar reservas sob nome falso ou alheio, bem como efetuar pagamentos pelas PASSAGENS com cartão de crédito falso ou alheio, sem a autorização do portador. Tais atos serão imediatamente denunciados aos órgãos competentes.
- b. Acondicionar objetos de valor em sua bagagem, sem prévia comunicação a COMPANHIA AÉREA.

#### **4. RESPONSABILIDADES DA Frontur.tur.br**

- a. A Frontur.tur.br funciona como intermediária entre o USUÁRIO e os FORNECEDORES na compra e venda de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS.
- b. A partir dos parâmetros de pesquisa fornecidos pelo USUÁRIO, o SISTEMA DE RESERVAS realiza pesquisa com os FORNECEDORES e exibe as opções de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS disponíveis.
- c. A Frontur.tur.br é remunerada pela intermediação da compra e venda de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS mediante comissão paga pelo FORNECEDOR e/ou pelo USUÁRIO, conforme o caso, após a confirmação da aquisição de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS. Além desta comissão, será devido pelo USUÁRIO a Frontur.tur.br um percentual sobre o valor da passagem adquirida por passageiro. Esse percentual varia entre 1% a 10%, de acordo com a tarifa da passagem aérea. Tal taxa se refere ao valor de emissão da passagem e é cobrada de forma discriminada na fatura do cartão de crédito pela Frontur.tur.br. A cobrança das demais taxas e encargos é feita diretamente pela companhia.
- d. Toda e qualquer compra feita pelo USUÁRIO é processada no sistema de cobrança e processamento de informações dos FORNECEDORES, salvo, excepcionalmente, as comissões e taxas da Frontur.tur.br, se e quando pagas pelo USUÁRIO.
- e. Após o processamento da compra de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E/OU ALUGUEL DE CARROS no sistema de cobrança do FORNECEDOR, a Frontur.tur.br deverá encaminhar confirmação da compra diretamente ao USUÁRIO e somente ao USUÁRIO

#### **5. RESPONSABILIDADES DA COMPANHIA AÉREA**

- a. A COMPANHIA AÉREA É A ÚNICA RESPONSÁVEL PELOS DANOS E PREJUÍZOS CAUSADOS AO PASSAGEIRO OU A SUA BAGAGEM, OCORRIDOS DURANTE A EXECUÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE.
- b. A COMPANHIA AÉREA É A ÚNICA RESPONSÁVEL PELA COBRANÇA DOS VALORES REFERENTES A AQUISIÇÃO DAS PASSAGENS AÉREAS, REALIZAÇÃO DE ESTORNOS E/OU REEMBOLSOS, BEM COMO PELO SERVIÇO AÉREO PRESTADO.
- c. A FRONTUR.TUR.BR ATUA APENAS COMO INTERMEDIÁRIA NA AQUISIÇÃO DE PRODUTOS E NÃO SE RESPONSABILIZA PELA OCORRÊNCIA DE:
  - ACIDENTES AÉREOS;
  - ATRASO DE VOO, SEJA NA DECOLAGEM, SEJA NA ATERRISSAGEM;
  - CANCELAMENTO DE VOO;
  - OVERBOOKING;
  - ALTERAÇÃO DE DATA OU HORÁRIO DE VOO;
  - POUSO DA AERONAVE EM OUTRO AEROPORTO POR FECHAMENTO OU IMPEDIMENTO DO AEROPORTO DE DESTINO;
  - ESCALAS TÉCNICAS;
  - MORTE OU LESÕES CORPORAIS INFLIGIDAS AO PASSAGEIRO DURANTE A VIAGEM;
  - EXTRAVIO, DANOS OU PREJUÍZOS A BAGAGEM DO PASSAGEIRO;
  - NÃO CUMPRIMENTO PELO PASSAGEIRO DAS REGRAS VIGENTES PARA TRANSPORTE DE BAGAGENS;

- NÃO APRESENTAÇÃO PELO USUÁRIO DE VISTO, INCLUSIVE VISTO DE TRÂNSITO QUANDO NECESSÁRIO, E PASSAPORTE VÁLIDOS EXIGIDOS PELO PAÍS DE DESTINO;
- COBRANÇA A MAIS OU EM DUPLICIDADE PELOS FORNECEDORES;
- RESTITUIÇÃO OU REEMBOLSO DE QUALQUER VALOR DEVIDO PELOS FORNECEDORES, INCLUSIVE, MAS NÃO SE LIMITANDO, A PEDIDOS DE CANCELAMENTO DA AQUISIÇÃO DE PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS.
- d. Na ocorrência de qualquer das hipóteses previstas acima, deverá ser observado o procedimento estipulado pelo respectivo FORNECEDOR.
- e. A Frontur.tur.brS não garante que a utilização do SISTEMA DE RESERVAS será isenta de falhas, interrupções ou incidentes.
- f. A Frontur.tur.brS não se responsabiliza pela impossibilidade de aquisição de qualquer PASSAGEM ou por quaisquer danos ou prejuízos, em razão ou decorrentes da indisponibilidade total ou parcial de seu SISTEMA DE RESERVAS.
- g. A Frontur.tur.brS não se responsabiliza por quaisquer danos ou prejuízos sofridos pelo cliente decorrentes da não aquisição de qualquer PASSAGEM em razão de indisponibilidade total ou parcial do sistema de cobrança e processamento de informações do FORNECEDOR.
- h. A Frontur.tur.brS não garante que a busca por preços de voos, hotéis, aluguel de carros e seguro viagem realizada em seu SISTEMA DE RESERVAS satisfará as expectativas do CLIENTE.
- i. A Frontur.tur.brS não garante que, após a realização da pesquisa, reserva ou compra de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS pelo CLIENTE, não surjam novas ofertas e preços inseridos diferentes dos apresentados anteriormente pelo seu Sistema de Reservas.
- j. Toda a documentação de viagem deve ser consultada diretamente junto ao consulado dos países de destino e de conexão, e a obtenção dessas informações é de responsabilidade dos passageiros. A Frontur.tur.brS não se responsabiliza pela obtenção de vistos do país de destino, nem de conexão, pela validade do passaporte, por vacinas, autorização judicial para menores de idade viajando desacompanhados, seguros obrigatórios, etc.

## 6. **ORIENTAÇÕES IMPORTANTES**

### a. **TARIFAS PROMOCIONAIS**

- Algumas tarifas promocionais disponíveis no SISTEMA DE RESERVAS contêm condições de reserva e emissão de passagens aéreas restritas, em especial as tarifas para passagens compradas com 3 (três), 7 (sete) ou 14 (catorze) dias de antecedência. O descumprimento desta condição pode modificar o preço da passagem aérea. A Frontur.tur.br reserva-se o direito de cancelar essas reservas, caso o prazo de antecedência mínimo para a tarifa promocional seja ultrapassado.
- A COMPANHIA AÉREA pode exigir que a passagem seja emitida antecipadamente. Nesse caso, o USUÁRIO receberá a informação sobre o prazo de pagamento exigido no endereço eletrônico cadastrado durante o processo de reserva.

### b. **VOOS COMBINADOS**

- Sobre serviços disponíveis no SISTEMA DE RESERVA: os usuários podem fazer reservas de voos combinados. Voo combinado consiste em voos de ida e volta ou conexões de COMPANHIAS AÉREAS diferentes, sendo cada voo considerado como um serviço separado, e as companhias não têm acordo umas com as outras no que diz respeito à organização dos voos e suas conexões.
- A compra de voos combinados significa compra de mais de um bilhete de voo, incluindo vários voos com transferência ou conexão, para os quais usuário compra PASSAGENS AÉREAS separadas em uma ou mais COMPANHIAS AÉREAS.

- Considerando que o usuário compra as PASSAGENS AÉREAS separadas e o fato de que as conexões de voo podem ocorrer entre curtos períodos de tempo para a transferência, com o risco iminente de cancelamento de voo, atraso ou mudança de hora de partida, resultando na impossibilidade de utilizar a próxima conexão de voo, a Frontur.tur.brS recomenda a verificação de possíveis reservas de voos alternativos.
- A disponibilidade de voos combinados para determinadas rotas depende da disponibilidade de passagens aéreas da COMPANHIA AÉREA e dos critérios definidos individualmente pelo usuário no sistema de reservas.
- c. MENORES DESACOMPANHADOS
  - Em caso de menor viajando desacompanhado, durante a reserva do serviço adicional de cuidado, será preciso o documento de identidade da criança (passaporte ou cédula de identidade temporária). Há uma taxa por trecho e por criança, cobrada pela Companhia Aérea (taxa de acompanhamento).

## 7. FORMAS DE COBRANÇA E PAGAMENTO

- a. O pagamento de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS, comissão e taxas devidas à Frontur.tur.br deverá ser efetuado por cartão de crédito de qualquer das bandeiras de cartão de crédito aceitas pelo SISTEMA DE RESERVAS, .
- b. O USUÁRIO deverá fazer uso de cartão de crédito válido e emitido no Brasil.
- c. O USUÁRIO deverá proceder com cuidado no processo de inserção dos dados do cartão de crédito, evitando a digitação com erro do número do cartão, da data de validade, do dígito verificador ou de qualquer outra informação referente ao cartão.
- d. Após a inserção dos dados do USUÁRIO e do cartão utilizado para pagamento de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS escolhido, o processamento destas informações e a realização da cobrança serão feitos no sistema do respectivo FORNECEDOR. O SISTEMA DE RESERVA é apenas uma interface entre o USUÁRIO e o sistema de cobrança e processamento de informações do FORNECEDOR.
- e. A compra de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS pelo USUÁRIO será cancelada caso o cartão de crédito utilizado pelo USUÁRIO não seja aprovado pela administradora do cartão e/ou pelo sistema de cobrança do FORNECEDOR, sem qualquer responsabilidade e/ou interferência da Frontur.tur.br.
- f. O USUÁRIO deverá preencher no SISTEMA DE RESERVAS todas as informações correspondentes ao cartão de crédito durante o processo de reserva e compra, como bandeira, numeração e data de validade do cartão de crédito. Uma vez inseridos os dados obrigatórios, estes serão automaticamente verificados pelo Sistema de Reservas. A emissão de PASSAGENS AÉREAS, SEGURO VIAGEM, RESERVAS DE HOTÉIS E ALUGUEL DE CARROS e a sua cobrança somente serão realizadas após autorização da operadora do cartão de crédito.
- g. A inserção de dados incorretos do cartão de crédito causará a automática rejeição da reserva pelo Sistema de Reservas.
- h. A cobrança no cartão de crédito do USUÁRIO poderá ser dividida em duas transações. A primeira consistirá no valor da passagem aérea com suas respectivas taxas de embarque incluídas. A segunda será o valor da comissão e das taxas cobradas pela Frontur.tur.br, como a taxa de transação, ou seja, o custo de serviço de intermediação.
- i. Reservas internacionais com variação de tarifa ou câmbio de até R\$ 50,00 por passageiro serão emitidas a fim de evitar a possível perda da reserva.
- j. A negativa de quaisquer débitos em fatura do cartão por parte do USUÁRIO (charge-back, negativa de débito, não reconhecimento de débito) acarretará em

cancelamento imediato e irreversível do produto/serviço anteriormente adquirido a qualquer momento e de forma unilateral.

#### 8. ATENDIMENTO AO CLIENTE

O atendimento ao cliente na Frontur.tur.br é feito de duas formas:

- a. Atendimento telefônico: o USUÁRIO pode entrar em contato com a Frontur.tur.br pelo número de telefone disponível na página de contato. Um dos consultores atenderá a ligação e procederá com a solução de dúvidas e solicitações.
  - b. Atendimento digital via e-mail: o USUÁRIO pode enviar um e-mail por meio da Página de Contato com solicitações e dúvidas. Desta forma, um consultor responderá em até 48 horas.
9. O horário de Atendimento da Frontur.tur.br é de segunda a sexta-feira, das 9h até as 18hs. Em feriados e finais de semana atendimento é feito apenas e somente através dos telefones de emergência constantes nos vouchers de viagem.

#### 10. ALTERAÇÃO EM PASSAGENS AÉREAS

- a. Cancelamento ou alteração involuntária do voo pelas companhias aérea. A Frontur.tur.br NÃO É RESPONSÁVEL POR ALTERAÇÕES E/OU CANCELAMENTOS DE VOOS PELAS COMPANHIA AÉREAS. A notificação sobre eventual alteração é enviada ao USUÁRIO por meio do endereço de correio eletrônico previamente informado pelo USUÁRIO durante o processo de reserva no SISTEMA DE RESERVAS, mas cabe ao USUÁRIO verificar essas informações. TODAS AS RECLAMAÇÕES DECORRENTES DO CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO OU ATRASO DO VOO PELA COMPANHIA AÉREA DEVERÃO SER DIRIGIDAS DIRETAMENTE A COMPANHIA AÉREA. Todas as reclamações feitas a Frontur.tur.br com relação a cancelamento, alteração ou atraso de voos serão desconsideradas. A confirmação dos voos e eventuais mudanças feitas pela COMPANHIA AÉREA podem ser acompanhadas nos sites das próprias companhias ou dos aeroportos de embarque e desembarque. A Frontur.tur.br recomenda verificar o horário dos voos antes de iniciar a viagem.
- b. Será cobrado do CLIENTE uma **taxa para alterações e cancelamentos além das cobradas pelos fornecedores**. A taxa é de 10% do valor total para passagens aéreas nacionais referentes à taxa do serviço prestado pela Frontur.tur.br para a intermediação desse serviço.

#### 10. CANCELAMENTO DE PASSAGENS AÉREAS

Este tópico se refere a Pedidos de Devolução da passagem aérea e alteração Cancelamento e Remarcação de voos PASSAGENS.

- a. O USUÁRIO poderá solicitar o cancelamento ou remarcação da PASSAGEM sempre e quando as condições da tarifa aérea contratada o permitirem, e sempre que a solicitação for efetuada antes da saída do voo contratado.
- b. O USUÁRIO ESTÁ OBRIGADO A VERIFICAR E ACEITAR AS CONDIÇÕES DA TARIFA AÉREA ESTIPULADAS PELAS COMPANHIAS AÉREAS ANTES DE EFETUAR A COMPRA DA PASSAGEM. ALGUMAS TARIFAS PODEM PERMITIR O CANCELAMENTO COM O REEMBOLSO TOTAL OU PARCIAL, OU A REMARCAÇÃO COM OU SEM O PAGAMENTO DE MULTA. CANCELAMENTOS SEM CUSTO PODEM SER EFETUADOS NO PRAZO DE 24 HORAS, SE SOLICITADOS NO DIA DA COMPRA, EM HORÁRIO COMERCIAL E PELO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA Frontur.tur.br DESDE QUE HAJA ANTECEDÊNCIA DE, PELO MENOS 7 DIAS DA DATA DO VOO. Não atendidas estas condições, o cancelamento e reembolso serão feitos mediante as condições da companhia para o bilhete em questão.**

- c. SEM PREJUÍZO DE EVENTUAL MULTA APLICÁVEL OU OUTRA RESTRIÇÃO ESTIPULADA PELA COMPANHIA AÉREA PARA O CANCELAMENTO E REEMBOLSO DA PASSAGEM OU SUA REMARCAÇÃO, A FRONTUR.TUR.BR FARÁ JUS À TAXA DE SERVIÇO PARA ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES DE CANCELAMENTO OU REMARCAÇÃO DE PASSAGENS FEITAS POR CONVENIÊNCIA DO USUÁRIO. A COMISSÃO E AS TAXAS DE SERVIÇO NÃO SÃO REEMBOLSÁVEIS.
- d. A não apresentação do passageiro no momento do embarque de seu voo acarretará perda total do valor pago pela passagem aérea sem direito a qualquer reembolso. Em casos de alteração possível (nome, datas, horários), solicitada pelo passageiro, a taxa a ser cobrada varia de acordo com a tarifa da passagem comprada.

#### **LINHAS AÉREAS EUROPEIAS DE BAIXO CUSTO**

- a. Linhas Aéreas de BAIXO CUSTO NÃO ESTÃO SUJEITAS às condições e regulamentos da IATA, conforme link: <http://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/general/english/>
- b. Cada Linha Aérea de BAIXO CUSTO é sujeita a termos e condições individuais:
  - Ryanair
  - Wizzair
  - Easyjet
  - Germanwings

### **Termos de Uso - Reserva de Hotéis**

#### **II. RESERVA DE HOTÉIS**

A Frontur.tur.br não é parte dos contratos relativos à prestação de serviços de hotel, nem de outros contratos concluídos através do sistema de reservas. É especificamente determinado que o provedor dos serviços é inteiramente responsável pelo contrato de prestação do serviço específico em questão. Contratos feitos através da Frontur.tur.br são concluídos e executados com base nas disposições gerais dos contratos dos prestadores. Os Termos e Condições relacionados a hotéis estão disponíveis no link Termos de Uso.

##### **1. RESERVA DE HOTÉIS**

- a. A reserva de hotéis é feita pelo site da Frontur.tur.br, usando o motor de busca.
- b. O USUÁRIO deve fornecer o local e as datas de hospedagem, além do número de hóspedes, e realizar a busca de hotel.
- c. Na seguinte página, os dados e especificações dos quartos disponíveis estão ao alcance do USUÁRIO, que deverá escolher o quarto que mais se adapta às necessidades durante a hospedagem.
- d. Quando o quarto estiver escolhido, a próxima página solicitará os dados de um dos hóspedes e as informações de pagamento, que devem ser preenchidas corretamente pelo USUÁRIO.
- e. Ao término do pagamento, um e-mail de confirmação com os dados da reserva será enviado ao USUÁRIO.
- f. Orçamento e confirmação de preço
  - A confirmação da consulta é enviada para o endereço de e-mail especificado pelo USUÁRIO. Além do número de reserva, a confirmação também contém detalhes do serviço do hotel, preço total do serviço e a forma de pagamento selecionada.
  - Realizar a reserva obriga o USUÁRIO a usar o serviço.
- g. Fazendo um pedido de reserva de hotel.
  - O USUÁRIO pode fazer um pedido, desde que os dados fornecidos ao SISTEMA DE RESERVA sejam verdadeiros e precisos. Antes de fazer uma reserva, o USUÁRIO é

obrigado a ler e aceitar os Termos e Condições, e a ler e compreender a forma como o preço do serviço do hotel selecionado é determinado.

- Compreender a forma como uma determinada lista de preços é construída ajudará o usuário a escolher a proposta mais atraente e garantirá que a taxa de cancelamento seja mínima.
  - Depois de receber o pedido de reserva da Frontur.tur.br, a provedora pode contatar o usuário a fim de verificar os dados e confirmar a oferta. Se o contato com o utilizador não for possível, a Frontur.tur.br não pode assegurar que o prestador aceite a reserva utilizando os dados fornecidos.
  - Cada reserva é encaminhada pela Frontur.tur.br em nome do usuário para o provedor, em forma de uma solicitação de serviço.
  - O hotel pode cancelar a reserva caso ninguém faça check-in no dia em que o serviço começaria. O prazo e os termos de cancelamento são determinados por condições de reserva específicas do hotel que oferece o serviço.
- h. Confirmação de reserva
- A ordem de serviço do hotel é considerada a ser concluída quando a confirmação da reserva recebida no endereço de e-mail especificado é impresso e o pagamento necessário é feito no devido prazo.

## 2. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO

- a. O USUÁRIO do SERVIÇO DE RESERVAS de hotéis deverá fornecer corretamente os dados dos hóspedes e as informações de pagamento, verificando corretamente a forma de pagamento e parcelamento escolhida.
- b. Durante a estadia, o hóspede deve obedecer integralmente às regras internas do hotel, concordando com penas estabelecidas caso os termos sejam desobedecidos.
- c. Os horários de check-in e check-out no hotel devem ser completamente respeitados, sob pena de pagamento de uma nova diária caso a permanência seja mais longa que o serviço contratado.
- d. O USUÁRIO aceita ter seus dados e os dados das outras pessoas na reserva enviados aos provedores pela Frontur.tur.brS, de maneira a facilitar o processo de reserva e oferecer aos USUÁRIO possível suporte pós-vendas.

## 3. RESPONSABILIDADES DA Frontur.tur.br

- a. A Frontur.tur.brS deve prover ao USUÁRIO acesso direto aos serviços de hotel oferecidos pelos provedores, incluindo domésticos e internacionais.
- b. A Frontur.tur.brS e outras empresas que colaboram em fornecer aos USUÁRIOS as bases de dados dos prestadores de serviços do hotel não são responsáveis por quaisquer erros em seus sistemas, ou nos sistemas das empresas mencionadas, que tornem impossível a conclusão da transação ou se relacionem à qualidade dos produtos disponíveis através do site. O papel da Frontur.tur.brS e de outras empresas colaboradoras é permitir aos usuários acesso às ofertas apresentadas pelos diferentes prestadores.

## 4. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

- a. O hóspede deve comparecer ao hotel munido de seus documentos pessoais (os mesmos fornecidos durante a reserva) e a comprovação da reserva (que a Frontur.tur.br envia por e-mail).
- b. A Classificação Internacional de Hotel baseada no sistema de avaliação "estrela" não especifica informações sobre o padrão do hotel. Informações e fotos dos hotéis são fornecidas pelos estabelecimentos, sendo meramente ilustrativas e de responsabilidade completa do hotel.

## 5. PAGAMENTOS DE RESERVAS DE HOTÉIS

Dependendo das ofertas dos provedores, as seguintes opções de reservas de hotel e pagamentos de serviços de hotel são possíveis:

- o serviço de reserva de hotel é feito através do Sistema de Reserva e, ao mesmo tempo, o pagamento é feito pelo usuário dentro do prazo, diretamente ao provedor, de acordo com a oferta do hotel. O pagamento não é feito para a Frontur.tur.br.
  - a reserva de hotel é feita através do Sistema de Reservas e, ao mesmo tempo, o pagamento é feito pelo usuário para a Frontur.tur.br, podendo ser de forma parcelada.
  - em caso de pagamento parcelado, será adicionada ao preço final da reserva a TAXA DE PARCELAMENTO, cobrada pelo provedor de pagamento. A TAXA DE PARCELAMENTO é uma porcentagem do preço da reserva de hotel, e depende do número de parcelas escolhidas pelo USUÁRIO. A TAXA DE PARCELAMENTO é sempre cobrada como parte da primeira parcela e é NÃO REEMBOLSAVEL em caso de cancelamento da reserva de hotel.
  - o preço do serviço do hotel está em R\$ (reais). Inclui: tarifa líquida, taxas adicionais e o check-out de limpeza. Preços podem não incluir impostos e taxas de turismo.
- a. Quando o pagamento do serviço tiver de ser feito diretamente ao fornecedor antes de chegar ao hotel, ou diretamente para o hotel na chegada, a oferta irá conter todas as informações necessárias para que o pagamento possa ser efetuado.
  - b. Quando, de acordo com a oferta, o pagamento deva ser feito diretamente para Frontur.tur.br, antes de o USUÁRIO chegar ao hotel, é necessário que se pague com um dos cartões de crédito aceitos pelo sistema de reservas do site.
  - c. O USUÁRIO deverá usar cartão de crédito válido, emitido no Brasil.
  - d. O USUÁRIO deve proceder com cautela no processo de inserção dos dados do cartão de crédito, evitando erros de digitação do número do cartão, data de validade, o dígito de verificação, ou qualquer outra informação sobre o cartão.
  - e. A compra pode ser cancelada se o cartão de crédito utilizado pelo usuário não for aprovado pelo emissor do cartão e / ou o sistema de cobrança do Provedor, sem qualquer responsabilidade e / ou interferência da Frontur.tur.brS.
  - f. O USUÁRIO deve fornecer todas as informações relativas ao cartão de crédito durante o processo de reserva, como: tipo, número, data de validade e código de segurança do cartão. O processo de reserva será completado após a autorização da provedora do cartão de crédito.
  - g. Informar dados incorretos do cartão de crédito causa a rejeição automática da reserva.
  - h. Faturamento: faturas serão emitidas por prestadores de serviços (hotéis) e estarão sob a responsabilidade deles.

## 6. ATENDIMENTO PARA HOTÉIS

- a. Em caso de dúvidas ou solicitações, o usuário pode entrar em contato com a Frontur.tur.br.
- b. Potenciais reclamações de USUÁRIOS passíveis de compensação por eventuais perdas devem ser apresentadas e tratadas pelos provedores apropriados. A Frontur.tur.br é apenas responsável por eventuais falhas no serviço de intermediação.

## 7. ALTERAÇÃO DE RESERVA DE HOTÉIS

- a. Reserva de acomodações está sujeita aos termos de alteração descritos na página de reservas de determinado provedor.
- b. A solicitação de alteração na reserva de hotel deve ser feita pelo USUÁRIO, entrando em contato com a Frontur.tur.br.

#### **8. CANCELAMENTO DA RESERVA DE HOTÉIS**

- a. Reserva de acomodações está sujeita aos termos de cancelamento descritos na página de reservas de determinado provedor.
- b. A Frontur.tur.br reserva-se o direito de contatar o USUÁRIO com o objetivo de confirmar os dados fornecidos durante o processo de reserva. Caso a Frontur.tur.br não consiga contatar o USUÁRIO, a empresa pode cancelar a reserva. Sempre que este for o caso, o usuário não tem o direito de apresentar quaisquer reclamações em relação à utilização do sistema de reservas de hotel fornecido pela Frontur.tur.br.

### **Termos de Uso - Aluguel de Carros**

#### **IV. ALUGUEL DE CARROS**

##### **1. SERVIÇO DE ALUGUEL DE CARROS**

- a. A Frontur.tur.br não vende serviços de aluguel de automóveis. A operadora de serviços de aluguel de carros, que permite o acesso às ofertas de várias empresas de aluguel de automóveis é a TREND FAIRS LTDA ([WWW.trendoperadora.com.br](http://WWW.trendoperadora.com.br)), que apresenta a oferta de diferentes empresas e informa aos consumidores sobre as condições de serviços prestados por essas empresas. A Frontur.tur.br REJEITA QUALQUER RESPONSABILIDADE PELOS SERVIÇOS carro alugado. Quaisquer reclamações ou perguntas sobre os aluguéis de carros serão enviadas diretamente à TRENDOOPERADORA
- b. O USUÁRIO que alugar automóveis por meio do motor de busca Frontur.tur.br está ciente de que a compra será cobrada pela empresa TREND FAIRS.

##### **2. FORMA DE RESERVA DE ALUGUEL DE CARROS**

- a. Para contratar um aluguel de carro, o USUÁRIO deve entrar na página de buscas da Frontur.tur.br, sinalizar as datas de uso do aluguel e um local de retirada do automóvel.
- b. O SISTEMA DE BUSCAS fornecerá a lista de carros de aluguel disponíveis para o período e local escolhido pelo USUÁRIO.
- c. O USUÁRIO deve escolher um automóvel, sendo possível contratar outros serviços durante a reserva, como segundo condutor e equipamentos (cadeiras de bebê, GPS, pneus de neve, esqui, etc.).
- d. O USUÁRIO deve realizar o pagamento da reserva por meio do site, utilizando um cartão de crédito emitido no Brasil.
- e. Depois que o serviço for pago, o USUÁRIO receberá uma confirmação de aluguel no e-mail indicado durante a reserva. Essa confirmação é o comprovante da compra.

##### **3. RESPONSABILIDADES DO USUÁRIO DE ALUGUEL DE CARROS**

- a. É obrigatório que o motorista de carro alugado tenha uma carteira de motorista válida no país onde retirará o carro.

##### **4. RESPONSABILIDADES DA Frontur.tur.br RELATIVAS A ALUGUEL DE CARROS**

- a. A Frontur.tur.br não se responsabiliza por acidentes, roubos, prejuízos, atrasos e danos causados ao carro alugado ou ao USUÁRIO.

##### **5. ORIENTAÇÕES IMPORTANTES PARA ALUGUEL DE CARROS**

- a. O USUÁRIO deve se certificar da validade e aceitação de sua carteira de motorista no local de retirada do veículo.
- b. Deve-se ter atenção aos horários e locais de retirada e entrega do automóvel alugado, já que o desrespeito dessas normas pode causar multas.



**6. FORMA DE PAGAMENTO DE ALUGUEL DE CARROS**

- a. O aluguel de carros no site da Frontur.tur.br deve ser pago utilizando cartão de crédito emitido no Brasil.

**7. ATENDIMENTO RELATIVO A ALUGUEL DE CARROS**

- a. O USUÁRIO deve entrar em contato com a Frontur.tur.br em caso de dúvidas e solicitações de alteração e cancelamento.

**8. ALTERAÇÕES EM ALUGUEL DE CARROS**

O USUÁRIO deve entrar em contato com a Frontur.tur.br em caso de dúvidas e solicitações de alteração e cancelamento.

**9. CANCELAMENTO DE ALUGUEL DE CARROS**

- a. O cancelamento de aluguel de carros pode ser feito online e de forma gratuita até 72 horas antes do início da locação, entrando em contato com a Frontur.tur.br.
- b. Caso o cancelamento seja feito dentro do prazo de 48 horas do início da retirada, será cobrada uma tarifa equivalente a um aluguel de três dias.
- c. Em caso de NO SHOW - quando o veículo alugado não pode ser retirado devido à documentação insuficiente; falha em fornecer um cartão de crédito válido contendo saldo suficiente para cobrir o valor do depósito, e/ou a não retirar o carro na especificada hora/data - o reembolso não será aplicado.
- d. Algumas empresas de aluguel de automóveis também podem ter uma política suplementar de cancelamento. É obrigação do USUÁRIO verificar os Termos e Condições do aluguel de carro antes de finalizar a compra.