

# **Termos & Condições de Uso**

## **Bem-vindo à ViagemCerta.**

A agência de viagens que oferece serviços de qualidade para que você possa desfrutar de experiências incríveis. Antes de utilizar nossos serviços, leia atentamente nossos termos de uso. Ao fazer uso de nossos serviços, você concorda com estes termos.

### **1. Reservas.**

- 1.1. As reservas podem ser feitas através do site da ViagemCerta ou através do atendimento ao cliente.
- 1.2. O cliente é responsável por fornecer informações precisas e atualizadas no momento da reserva.
- 1.3. A ViagemCerta se reserva o direito de cancelar ou alterar reservas de acordo com as políticas de cancelamento e alteração.

### **2. Pagamentos.**

- 2.1. O pagamento das reservas pode ser feito através de cartão de crédito, boleto bancário ou transferência eletrônica.
- 2.2. O cliente é responsável por pagar todos os custos associados à reserva, incluindo taxas, impostos e outras despesas aplicáveis.
- 2.3. A ViagemCerta não é responsável por quaisquer custos adicionais incorridos pelo cliente, incluindo taxas de câmbio, taxas bancárias ou outras despesas relacionadas ao processamento do pagamento.

### **3. Cancelamento/Reembolso.**

- 3.1. As políticas de cancelamento e reembolso são regidas pelas condições estabelecidas pela companhia aérea responsável pelo voo.
- 3.2. A porcentagem do reembolso dependerá das políticas de cancelamento e reembolso da companhia aérea responsável pelo voo.
- 3.3. O cliente deve estar ciente das políticas de cancelamento e reembolso da companhia aérea antes de fazer a reserva e deve concordar com elas antes da confirmação da reserva.
- 3.4. Qualquer solicitação de cancelamento deve ser feita diretamente à ViagemCerta. A ViagemCerta, por sua vez, solicitará o cancelamento à companhia aérea responsável pelo voo e informará o cliente sobre a aprovação ou não da solicitação.
- 3.5. A ViagemCerta não pode garantir que a companhia aérea irá aprovar ou processar solicitações de cancelamento ou reembolso.
- 3.6. Em caso de cancelamento ou reembolso aprovado pela companhia aérea, a ViagemCerta reembolsará o valor correspondente ao cliente, de acordo com as políticas de cancelamento e reembolso da companhia aérea.
- 3.7. O reembolso será processado no prazo máximo de 30 dias a partir da confirmação da aprovação do cancelamento ou reembolso pela companhia aérea.

## **4. Responsabilidades.**

4.1. A ViagemCerta não é responsável por quaisquer perdas ou danos decorrentes de eventos fora do controle da agência, como acidentes, doenças, greves, guerras, desastres naturais ou outras circunstâncias imprevistas.

4.2. A ViagemCerta não é responsável por quaisquer perdas ou danos decorrentes de ações ou omissões do cliente, incluindo informações imprecisas ou incompletas fornecidas no momento da reserva.

## **5. Privacidade.**

5.1. A ViagemCerta coleta e armazena informações do cliente para fins de processamento de reservas e para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos. 5.2. A ViagemCerta não compartilha informações do cliente com terceiros sem o consentimento do cliente, exceto quando exigido por lei ou quando necessário para a prestação de serviços.

## **6. Propriedade intelectual.**

6.1. Todos os direitos autorais, marcas registradas e outros direitos de propriedade intelectual relacionados aos serviços oferecidos pela ViagemCerta são de propriedade exclusiva da agência.

6.2. O cliente não tem permissão para reproduzir, copiar, distribuir ou de outra forma utilizar qualquer conteúdo ou propriedade intelectual da ViagemCerta sem autorização prévia por escrito da agência.

## **7. Disposições gerais.**

7.1. Estes termos de uso constituem o acordo integral entre o cliente e a ViagemCerta e substituem todos os acordos anteriores ou contemporâneos, verbais ou escritos, relacionados aos serviços oferecidos pela agência.

7.2. Estes termos de uso serão regidos e interpretados de acordo com as leis aplicáveis no país em que a ViagemCerta está localizada.

7.3. Qualquer disputa decorrente ou relacionada a estes termos de uso será resolvida por meio de arbitragem de acordo com as regras da câmara de arbitragem escolhida pela ViagemCerta.

7.4. A ViagemCerta se reserva o direito de atualizar ou modificar estes termos de uso a qualquer momento, sem aviso prévio.

7.5. Se qualquer disposição destes termos de uso for considerada inválida ou inexecutável, as disposições restantes continuarão em pleno vigor e efeito.

7.6. O não exercício ou cumprimento de qualquer direito ou disposição destes termos de uso não constituirá uma renúncia a tal direito ou disposição.

7.7. O cliente reconhece ter lido, compreendido e concordado com estes termos de uso ao fazer uso dos serviços da ViagemCerta.

## **8. Confirmação da Reserva.**

8.1. A reserva do pedido só será confirmada após a verificação por um dos analistas da ViagemCerta.

8.2. A análise será realizada em até 24 horas após a reserva do pedido.

8.3. Caso a reserva não esteja disponível com as características no momento da compra, a ViagemCerta poderá oferecer ao cliente alternativas disponíveis ou o reembolso integral.

- 8.4. A ViagemCerta fará o possível para encontrar alternativas satisfatórias, mas não garante que haverá opções similares ou equivalentes disponíveis.
- 8.5. O cliente será informado da situação da reserva e das opções disponíveis antes que, qualquer alteração ou cancelamento seja feito.
- 8.6. A confirmação da reserva está sujeita à disponibilidade de vagas e condições específicas da viagem. A ViagemCerta não garante a disponibilidade de vagas ou condições específicas da viagem no momento da reserva.

## **9. Ofertas nas redes sociais.**

- 9.1. A ViagemCerta poderá divulgar ofertas de serviços em suas redes sociais.
- 9.2. As ofertas estarão sujeitas a alterações de valores e disponibilidade, de acordo com a demanda e a disponibilidade de parceiros e fornecedores da ViagemCerta.
- 9.3. A ViagemCerta não pode garantir que as ofertas estarão disponíveis em todos os momentos ou em todos os canais de venda.
- 9.4. O cliente deve estar ciente de que, ao solicitar uma oferta postada nas redes sociais da ViagemCerta, o valor e a disponibilidade poderão ser diferentes daqueles anunciados na publicação, dependendo da data e hora em que for feita a solicitação.
- 9.5. A ViagemCerta informará ao cliente, no momento da solicitação, as condições específicas da oferta, incluindo valores, disponibilidade e condições de pagamento e cancelamento.
- 9.6. O cliente deve estar ciente de que a oferta poderá ser alterada ou cancelada a qualquer momento, de acordo com as políticas dos fornecedores e parceiros da ViagemCerta.
- 9.7. A ViagemCerta não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes do uso inadequado ou indevido das ofertas postadas nas redes sociais.

## **10. Venda por WhatsApp.**

- 10.1. O cliente poderá adquirir os serviços da ViagemCerta por meio do WhatsApp, de acordo com as instruções fornecidas pela agência.
- 10.2. O cliente deve fornecer informações precisas e completas para que a ViagemCerta possa processar a reserva corretamente.
- 10.3. A ViagemCerta enviará ao cliente, via WhatsApp, um resumo das informações da reserva e o valor a ser pago.
- 10.4. O pagamento poderá ser feito por meio de transferência bancária ou cartão de crédito, conforme instruções da ViagemCerta.
- 10.5. A reserva será confirmada após a comprovação do pagamento pela ViagemCerta.
- 10.6. O cliente deve estar ciente de que, ao fornecer informações pessoais e financeiras via WhatsApp, está assumindo os riscos inerentes a essa forma de comunicação.
- 10.7. A ViagemCerta não se responsabiliza por quaisquer danos decorrentes do uso inadequado ou indevido do canal de vendas por WhatsApp.

## **Comunique-nos sobre falhas.**

Na ViagemCerta, valorizamos a sua experiência e estamos sempre em busca de maneiras de melhorar nossos serviços. Se você notar algum erro, por favor, nos avise imediatamente, copiando e enviando detalhes para o endereço de e-mail [contato@viagemcerta.com](mailto:contato@viagemcerta.com). Agradecemos antecipadamente pela sua contribuição para aprimorar a qualidade do nosso serviço.