

Termos e condições de viagens

Os presentes termos e condições gerais (“T&C”) se aplicam entre você (“Você” ou o “Cliente”) e Gotogate Agencia de Viagens LTDA (“Nós”), o operador do portal de reservas gotogate.com.br (doravante denominado “Portal”). Solicita-se que você leia estes T&C com cuidado antes de usar o Portal. Ao utilizar o Portal, Você concorda com estes T&C. Caso Você não aceite estes T&C, Nós solicitamos que Você se abstenha de utilizar o Portal e saia deste site.

Você deve ter pelo menos 18 anos de idade e agir em seu papel de consumidor privado para fazer uma reserva no Portal. Um consumidor privado é, ao contrário de uma empresa, uma pessoa singular que entra em uma transação legal para fins que enquadram-se predominantemente fora de suas atividades comerciais e/ou autônomas.

O operador do Portal e seu parceiro contratual para usar o Portal são:

Gotogate Agencia de Viagens LTDA (Gotogate)

Rua Doutor Ramos De Azevedo, 1159. Centro
159. Centro. Conjunto 1505. Guarulhos. São Paulo.
CEP 0712-020

E-mail: customerservice@Gotogate.support

Telefone: +55 21 40 42 1126

Os T&C são definidos da seguinte forma:

Tabela de Conteúdos

- 1. ÂMBITO DO SERVIÇO**
- 2. PROCESSO DE RESERVAS E INFORMAÇÕES DE CONTATO**
- 3. MEDIAÇÃO DE VOOS**
- 4. MEDIAÇÃO DE RESERVAS DE HOTEL**
- 5. MEDIAÇÃO DE RESERVAS DE ALUGUEL DE CARRO**
- 6. DISPOSIÇÕES ESPECIAIS PARA A MEDIÇÃO DE RESERVAS DE SERVIÇOS MÚLTIPLOS**
- 7. INFORMAÇÃO SOBRE O PASSAPORTE, VISTO E DISPOSIÇÕES SANITÁRIAS**
- 8. NOSSOS SERVIÇOS PRÓPRIOS**
- 9. TAXAS E PAGAMENTO**
- 10. RECLAMAÇÕES**
- 11. DIREITOS DO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O REGULAMENTO DA UE**
- 12. RESPONSABILIDADE**
- 13. LEI APLICÁVEL E RESOLUÇÃO DE DISPUTAS**
- 14. PROTEÇÃO DE DADOS**

APÊNDICE 1 – TAXAS PARA ASSISTÊNCIA ADMINISTRATIVA

1. Âmbito de Serviços

1.1. Mediação de Serviços de Viagem

1.1.1. Para os serviços de voo, hotelaria, seguro e aluguel de automóveis oferecidos pelo Portal (coletivamente denominados “Serviços de viagem”), nós atuamos exclusivamente na nossa qualidade de intermediários. Para esse fim, nosso papel e obrigações estão limitados a mediação de Serviços de Viagem que serão prestados por terceiros, tais como companhias aéreas, operadores de viagens, hotéis, seguradoras, companhias de aluguel de carros ou outros prestadores de serviços (doravante denominados “Provedor de Serviços”).

1.1.2. Consequentemente, o acordo para a prestação efetiva de Serviços de Viagem (por exemplo, contrato de transporte, contrato de seguro, acordo de aluguel) entra em vigor diretamente entre Você e o Provedor de Serviços relevante. Não somos co-fornecedores dos Serviços de Viagem e não somos parte da relação contratual entre Você e o Prestador de Serviços.

1.1.3. Ao utilizar o Portal para adquirir Serviços de Viagem, Você nos autoriza a fazer a mediação com o(s) Provedor(es) de Serviços correspondente(s) em seu nome, incluindo a mediação do pagamento desses Serviços de Viagem, a fim de se certificar de que a transação entre Você e o(s) Provedor(es) de Serviços seja executada corretamente. O preço emitido para os Serviços de Viagem de fato podem incluir uma comissão para os serviços que prestamos por mediar o acordo entre você e o Provedor de Serviços relevante.

1.1.4. A responsabilidade pelo desempenho de fato dos Serviços de Viagem mediados pelo Portal é detida exclusivamente pelo Provedor de Serviços relevante. Em nosso papel como intermediários, não assumimos nenhuma responsabilidade pelos Serviços de Viagem a serem prestados pelos Provedores de Serviços e não fazemos representações nem garantias (nem expressas, nem implícitas) quanto à adequação ou qualidade dos Serviços de Viagem mediados no Portal. Para qualquer reclamação que você possa ter sobre o desempenho ou a falta de desempenho do Serviço de Viagem, o Provedor de Serviços é o destinatário responsável.

1.1.5. Se você tiver a oportunidade de solicitar desejos especiais (como refeições especiais, instalações para deficientes físicos ou assentos infantis) ao reservar serviços de viagem, nós enviaremos seu pedido ao provedor de serviços relevante. No entanto, não podemos assumir qualquer responsabilidade sobre se o Provedor de Serviços pode realmente cumprir tais desejos.

1.2. Nossos Serviços próprios

Para além de mediar Serviços de Viagem, conforme indicado na Seção 1.1 acima, há também serviços adicionais (que não sejam Serviços de Viagem) disponíveis através do Portal que Nós mesmos somos responsáveis por fornecer. Para esses serviços adicionais, você entra em uma relação contratual direta conosco. Em cada caso, informamos claramente se e em que medida oferecemos serviços próprios em vez de apenas mediar serviços de terceiros.

Nosso próprio portfólio de serviços pode variar ao longo do tempo. Alguns dos nossos serviços estão descritos na Seção 8. Para serviços adicionais não estabelecidos nos presentes T&C, uma descrição detalhada de tais serviços adicionais, bem como informações sobre nossas taxas, termos e condições suplementares para reserva e uso, são fornecidas a você durante o processo de reserva.

1.3. Condições contratuais aplicáveis

1.3.1. Os presentes T&C se aplicam à mediação de Serviços de Viagem de acordo com a Seção 1.1, bem como para nossos próprios serviços de acordo com a Seção 1.2.

1.3.2. Para o acordo entre Você e o Provedor de Serviços relevante (Seção 1.1.2), os termos e condições gerais do Provedor de Serviços relevante (como condições de transporte, condições de transferência, condições de seguro ou similares), conforme emitido pelo Provedor de Serviços se aplicam. Tais termos e condições gerais do Provedor de Serviços relevantes serão notificados ao longo do processo de reserva. Como os termos e condições do Prestador de Serviços podem incluir disposições relativas à responsabilidade, cancelamento, alterações de reservas e reembolsos (se disponível) e outras restrições, é aconselhável ler esses termos com cuidado.

2. Processo de reservas e informações de contato

2.1. Durante o processo de reserva, você possui os meios técnicos necessários para detectar erros nos formulários de inscrição e corrigi-los antes de enviar seu pedido de reserva. Solicita-se que você verifique a precisão de todos os dados antes de concluir seu pedido de reserva. Os pedidos subsequentes de mudança podem levar a custos adicionais significativos.

2.2. Talvez precisemos entrar em contato com Você, por exemplo em caso de mudanças subsequentes nos Serviços de Viagem adquiridos. Você deve enviar informações de contato precisas, tais como seu número de telefone e endereço de e-mail. Você também deve verificar continuamente se Você recebeu uma mensagem nossa.

Também é sua responsabilidade garantir que Você possa receber nossas mensagens. Não nos responsabilizamos se Você não receber uma mensagem nossa devido a circunstâncias razoavelmente fora de nosso controle, incluindo, mas não limitado aos seguintes: (i) Você forneceu um endereço de e-mail incorreto; (ii) suas configurações de e-mail não permitem que nosso e-mail chegue até você; ou (iii) suas configurações de e-mail tratam nosso contato como spam.

3. Mediação de voos

3.1. Conclusão de mudanças de contrato e preço

3.1.1. Depois de enviar seu pedido de reserva, confirmaremos o recebimento do seu pedido por e-mail. Este é o momento em que o contrato de mediação entre Você e Nós entra em vigor. Se Você não receber essa confirmação dentro de uma hora após completar sua solicitação de reserva, e nenhum dos nossos operadores entrar em contato com você por e-mail ou telefone para indicar quaisquer problemas, entre em contato conosco pelo telefone para verificação.

3.1.2. Assim que seus bilhetes solicitados forem emitidos, você receberá um e-mail de confirmação com um número de bilhete. Este é o momento em que um contrato vinculativo entre Você e a(s) companhia(s) aérea(s) relevante(s) foi concluído.

3.1.3. Os preços do voo, bem como a disponibilidade do assento, são inseridos diretamente no Portal pela companhia aérea correspondente. Em caso de mudanças feitas pela companhia aérea fora do nosso controle (como alterações no preço, disponibilidade no assento ou algo do gênero), que ocorram após a apresentação do pedido de reserva, mas

antes do contrato com a companhia aérea tornar-se vinculativo (conforme estabelecido na Seção 3.1.2 acima), o contrato não entrará em vigor e seu pagamento será totalmente reembolsado. Podemos entrar em contato com Você e oferecer-lhe a opção de aceitar o preço alterado durante o horário comercial comum, no entanto, nunca mais de 24 horas após tomarmos conhecimento da mudança de preço, ou no primeiro dia útil após esse período de 24 horas.

3.2. Informação sobre condições de reserva e transporte

3.2.1. Quanto aos voos oferecidos no Portal, atuamos exclusivamente na nossa qualidade de intermediário. O acordo para a execução do voo entra em vigor diretamente entre Você e a companhia aérea relevante e não aceitamos nenhuma responsabilidade contratual relacionada ao desempenho ou ao não cumprimento do seu voo. A companhia aérea operacional é a única responsável pelo desempenho/não desempenho de seu voo.

3.2.2. Antes de concluir a Sua reserva, os termos e condições da(s) companhia(s) relevante(s) serão disponibilizados para você.

3.2.3. Ao mediar serviços de viagem prestados por companhias aéreas, não estamos garantindo acesso ao sistema de reservas da companhia aérea. Se for esse o caso, poderemos atuar em seu nome na celebração do contrato entre você e a companhia aérea. Poderemos também pedir que você entre em contato com a companhia aérea de relevante diretamente para perguntas sobre reservas, alterações ou cancelamento de sua reserva. Se você tiver adquirido o nosso serviço de bilheteira flexível (ver seção 8), todos os pedidos de remarcação devem ser feitos através do nosso serviço ao cliente, conforme estabelecido na seção 8.1.4. Você pode receber duas confirmações de reserva – uma de nós e outra da companhia aérea relevante. Se você recebeu duas confirmações de reserva, use a confirmação de reserva da companhia aérea para o check-in.

3.2.4. Abaixo, por meio de uma visão geral, fornecemos informações sobre as condições relacionadas à reserva e ao transporte normalmente aplicadas pelas companhias aéreas de forma idêntica ou pelo menos semelhante. No entanto, quaisquer disposições de desvio da companhia aérea em causa prevalecem sobre as informações gerais fornecidas nesta seção 3.2.4. Portanto, em cada caso, verifique os termos e condições aplicáveis da companhia aérea em questão antes da sua reserva.

a. Horários de voo/check-in

Todos os horários de voo especificados são locais. As chegadas no dia seguinte são indicadas com um "+1" no calendário. Os horários de voo indicados são preliminares e sujeitos a alterações em curto prazo após a emissão do bilhete; por exemplo, devido a restrições por controle de voo, clima ou restrições funcionais pela companhia aérea. Por favor, mantenha-se informado sobre os horários atuais bem antes do seu voo.

Favor cumprir os horários de check-in indicados pela companhia aérea. As companhias aéreas têm o direito de recusar o embarque se Você estiver atrasado para o check-in. Observe que algumas companhias aéreas encorajam o check-in pelo seu próprio site, já que eles podem cobrar uma taxa pelo check-in manual no aeroporto.

b. Combinação de bilhetes individuais

Uma combinação de dois bilhetes de ida separados em vez de um bilhete de ida e volta estará claramente indicada como tal durante o procedimento de reserva. Os bilhetes são tratados de forma independente um do outro em caso de cancelamento, mudança, interrupção do tráfego aéreo, como greves e mudanças nos horários dos voos. O regulamento de cada companhia aérea será aplicado.

Os bilhetes de voo com diferentes números de reserva são sempre considerados como viagens independentes umas das outras.

c. Bilhetes de voo com vários segmentos/ordem de uso

Seu bilhete de ida e volta ou bilhete só de ida pode consistir em vários segmentos. De acordo com as condições da maioria das companhias aéreas, esses segmentos de voo devem ser usados em sequência. Caso contrário, muitas companhias aéreas recusarão o transporte em segmentos de voo subsequentes (por exemplo, a falta de uso de um segmento de uma viagem pode invalidar o restante do ticket). Para bilhetes de ida e volta, não comparecer no seu voo de ida pode resultar em cancelamento do seu voo de volta pela companhia aérea

d. Gravidez

Algumas companhias aéreas se recusam a transportar mulheres que passaram da 28ª semana da gravidez no momento do voo para o exterior ou de retorno. Se você está grávida, você deve esclarecer com a companhia aérea e seu médico se você pode ou não começar a viagem.

e. Infantes e bilhetes da criança

Entre em contato com a companhia aérea para obter as condições para viajar com uma criança que não tem um assento separado. Normalmente, as crianças com idade superior a 2 anos necessitam de um assento separado, enquanto as crianças entre as idades de 0 e 2 anos viajam como crianças e não receberão um lugar próprio. Se o bebê atingir a idade de 2 anos antes do final da viagem, um ingresso infantil deve ser reservado para toda a viagem.

Passagens de bebê não podem ser reservadas antes do nascimento, uma vez que o nome e data de nascimento corretos precisam corresponder aos do passaporte. Nós não reembolsaremos quaisquer despesas decorrentes de erro no tipo de passagem reservada desde o início.

f. Menores desacompanhados

Não mediamos a reserva de quaisquer bilhetes para menores não acompanhados. Crianças menores de 18 anos devem reservar uma viagem na companhia de um adulto. Alguns países e companhias aéreas recusam a entrada para menores de 18 anos, a menos que acompanhados por um tutor legal. Por favor, observe que algumas companhias aéreas exigem que crianças menores de 18 anos tragam uma certidão de nascimento para viajar.

g. Perda/dano de bagagem

Dentro da nossa capacidade de intermediário, não aceitamos qualquer responsabilidade pela bagagem perdida ou danificada. Quaisquer problemas devem ser relatados imediatamente ao representante da companhia aérea no aeroporto.

h. Transporte e pernoite

Geralmente, o transporte terrestre e pernoite durante a sua viagem não estão inclusos no preço da passagem. Você é pessoalmente responsável por verificar horários e preços de transporte terrestre.

i. Horários de conexão entre voos

Os bilhetes padrão reservados no Portal possuem tempos de conexão aprovados. Os horários exigidos para realizar conexões durante as escalas são calculados pelas companhias aéreas. Se um segmento de voo for atrasado e levar a uma conexão perdida, as companhias aéreas são obrigadas a ajudá-lo a chegar ao seu destino final (ver Seção 11.1).

Quando passagens separadas são reservadas, as companhias aéreas não se responsabilizam pelas perdas de conexões resultantes de atrasos. Portanto, é sua responsabilidade verificar se o horário da conexão é suficiente de acordo com as companhias aéreas e aeroportos. Quaisquer custos adicionais incorridos com base em conexões perdidas não serão reembolsados.

j. Reserva duplicada

Uma reserva dupla significa que duas ou mais reservas com o mesmo nome do passageiro foram feitas com a mesma companhia aérea. Se Você tiver uma reserva dupla, a companhia aérea pode cancelar a(s) viagem(s). Isso também pode ocorrer se as reservas tiverem sido feitas com diferentes agências de viagens. Não somos responsáveis por cancelamentos feitos pelas companhias aéreas, nem por reembolsos negados pelas companhias aéreas, nos casos em que suspeitem de uma reserva dupla.

3.3. Companhias aéreas proibidas de operar na UE (lista negra)

Por favor, observe que certas companhias aéreas estão proibidas de operar na UE, de acordo com uma decisão tomada pela Comissão Europeia em estreita consulta com as autoridades nacionais de transporte aéreo. Tais companhias aéreas são proibidas porque são consideradas inseguras ou não estão sujeitas a um controle adequado pelas autoridades de seu país.

Você pode verificar quais companhias aéreas são afetadas por uma proibição operacional através do seguinte link:

[Lista negra \(lista de companhias aéreas não autorizadas a operar na UE\)](#)

3.4. Mudanças no horário e cancelamento pelas companhias aéreas

3.4.1. Seu acordo com a companhia aérea aplicável pode permitir que eles cancelem ou alterem suas reservas. Nós o notificaremos de qualquer alteração uma vez que Nós formos informados pela companhia aérea.

Se optar por solicitar um reembolso por cancelamento ou alteração, oferecemos um serviço exclusivo adicional de processar a solicitação em seu nome, se autorizado pelas condições da companhia aérea. **Para obter uma lista de nossas tarifas, clique aqui.**

Se você ainda não adquiriu nosso Pacote de serviços no momento da reserva, poderá adquiri-lo ao solicitar nosso suporte.

3.4.2. Os horários de voo mostrados na confirmação de reserva podem mudar entre a data da sua reserva e a data em que Você realmente viaja. No entanto, recomendamos que você se mantenha atualizado e entre em contato com sua companhia aérea pelo menos 72 horas antes da partida programada de cada voo para garantir que o voo (e quaisquer voos de conexão) opere dentro do programado. Não temos controle sobre as mudanças de cronograma da companhia aérea e não assumimos qualquer responsabilidade pelos custos incorridos como resultado de tais mudanças.

3.5. Alterações e cancelamentos solicitados por Você

3.5.1. As condições para a mudança das reservas de voos (incluindo a mudança de nome do passageiro, destino e data de viagem) e para o reembolso do cancelamento são estabelecidas pela companhia aérea relevante, que é seu parceiro contratual para fornecer o voo. Nós, como intermediários, não temos influência sobre tais condições.

3.5.2. Se você deseja fazer uma alteração na sua reserva ou solicitar um reembolso de cancelamento, como um serviço próprio adicional, Nós nos oferecemos para lidar com o pedido em seu nome, desde que as condições da companhia aérea permitam tal alteração ou reembolso de cancelamento. Durante o processo de reserva desses serviços adicionais, nós lhe informaremos sobre quaisquer outras condições e taxas para esses serviços. **Para obter uma lista de nossas tarifas, clique aqui.**

3.5.3. Para que possamos lidar com as alterações solicitadas por você, é necessário que recebamos seus pedidos de mudança no máximo 24 horas antes do início da viagem (apenas por telefone). Se Você comprou o nosso serviço de Bilhete Flexível, veja a seção 8.

Para pedidos de alteração sem antecedência, recomendamos que você entre em contato diretamente com a companhia aérea relevante.

3.6. Não comparecimento ao voo

Se você não comparecer ao seu voo, você nos autoriza a solicitar possíveis reembolsos da companhia aérea em seu nome. Nós temos o direito, mas não a obrigação, de fazer isso. Além disso, os direitos de você solicitar reembolsos não reclamados diretamente com a companhia aérea permanecem inalterados.

Se obtivermos reembolsos em seu nome, deduziremos nossas taxas do valor obtido. **Para obter uma lista de nossas tarifas, clique aqui.** Reteremos quaisquer reembolsos obtidos em seu nome, descontadas nossas taxas, por 12 meses após a data do voo e você poderá solicitar uma transferência desse valor, deduzido de nossas taxas, a qualquer momento antes do período de 12 meses, entrando em contato com nosso atendimento ao cliente.

4. Mediação de reservas de hotel

Todas as consultas relacionadas com a reserva e qualquer alteração ou pedido de cancelamento devem ser feitas diretamente para o Booking.com. [Você pode encontrar os detalhes de contato de Booking.com aqui.](#)

[Você pode acessar os termos e condições de Booking.com aqui.](#)

5. Mediação de reservas de aluguel de carro

Os serviços de aluguel de carros reservados através do Portal são mediados pela Traveljigsaw Limited ("Rentalcars.com").

Todas as consultas relacionadas com a reserva e qualquer alteração ou pedidos de cancelamento devem ser feitos diretamente para o Rentalcars.com. Você pode encontrar os detalhes de contato de Rentalcars.com aqui:

[Para detalhes de contatos locais, consulte o site da Rentalcars.](#)

[Você pode acessar os termos e condições de Rentalcars.com aqui.](#)

6. Disposições especiais para a mediação de reservas de serviços múltiplos

O Portal oferece a possibilidade de misturar e combinar vários serviços individuais como desejar. Neste caso, você nos encarrega de atuar como intermediário para a reserva de diversos serviços de viagens de vários fornecedores. Os fornecedores relevantes serão claramente apresentados a você durante o procedimento de reserva antes da conclusão da reserva. No caso de Você combinar serviços individuais, nenhum contrato de viagem é concluído entre Você e Nós; Em vez disso, Você conclui vários contratos para a prestação de serviços individuais com cada fornecedor separado. Nesse caso, operamos exclusivamente dentro de nossa capacidade de intermediário em relação a cada serviço de viagem individual.

7. Informação sobre o passaporte, visto e disposições sanitárias

7.1. O passaporte, o visto e/ou os requisitos de saúde podem mudar e, portanto, você deve verificar com a autoridade competente (embaixada, consulado, etc.) bem antes da viagem. É sua responsabilidade possuir um passaporte válido e, se for caso, um visto. É importante lembrar de incluir todos os pontos de trânsito em sua jornada, o que também pode exigir que Você obtenha um visto. Muitas vezes, pode demorar algum tempo para obter um visto, portanto é aconselhável que Você o providencie com bastante antecedência. Não aceitamos qualquer responsabilidade sobre os clientes que não possuem a documentação correta.

7.2. Cada destino tem seus próprios requisitos no que se refere às formalidades de entrada, vacinas, etc., que também podem variar de acordo com a nacionalidade do passageiro. É sua responsabilidade coletar essa informação. Nenhum incidente decorrente do incumprimento de tais regulamentos oficiais será considerado nossa responsabilidade. Recomendamos, portanto, que Você sempre verifique as diferentes formalidades dos países de destino ou de trânsito escolhidos, bem como o tempo necessário para levar a cabo todas as etapas relacionadas.

8. Nossos serviços próprios

8.1. Bilhete flexível

8.1.1. Se for comprado durante o procedimento de reserva, o Bilhete Flexível permite que você altere a data e/ou a hora da sua reserva de voo nos termos estabelecidos nesta seção, sem pagar a nossa taxa de alteração e/ou da companhia aérea. Ao fornecer o nosso serviço de Bilhete Flexível, mediamos apenas o contrato de transporte entre você e a companhia aérea relevante. Como o Bilhete Flexível é um serviço nosso (ou seja, você não pode fazer uso do nosso serviço de Bilhetes Flexíveis contatando diretamente a companhia aérea), todos os pedidos de reagendamento que usam o serviço de Bilhete Flexível devem ser feitos através do atendimento ao cliente (ver Seção 8.1.4).

8.1.2. O Bilhete Flexível permite que os voos sejam reagendados nas seguintes condições:

- Todas os reagendamentos devem ser feitos de acordo com a Seção 8.1.4 e pelo menos 24 horas antes da hora original de partida.
- O reagendamento só é possível dentro da mesma companhia aérea, ou seja, um voo só pode ser reservado para um voo operado pela mesma companhia aérea que aquela que opera o bilhete originalmente reservado.
- Os segmentos de voo devem ser utilizados na mesma ordem em que foram originalmente reservados.
- As melhorias para cabines ou classes de reserva diferentes no mesmo voo não são permitidas.
- Reagendar um bilhete para um chamado "stop-over" (ou seja, ficar em uma cidade de conexão mais do que originalmente reservado) não é permitido.
- Uma mudança de origem e/ou destino não é possível, nem para a partida nem para o voo de regresso.
- O Bilhete Flexível não permite que nenhum nome seja alterado ou corrigido.
- Uma viagem só pode ser reagendada uma vez. Uma vez confirmada a mudança, o Bilhete Flexível foi utilizado.
- Na eventualidade de remarcar a reserva, o roteiro deve ser concluído dentro de um ano do momento da reserva original. A nova viagem não pode começar dentro de 24 horas do momento da solicitação de mudança.
- A reserva não é reembolsável depois que o serviço de Bilhete Flexível for usado.

8.1.3. O Bilhete Flexível deve ser reservado e pago durante o processo de reserva e não pode ser adicionado depois.

8.1.4. Se desejar reagendar o seu bilhete, Você deve entrar em contato com nosso atendimento ao cliente por telefone durante o horário comercial regular. **Você pode encontrar nosso número de telefone em “Fale conosco – Telefone”.**

Por favor, note que nos comunicamos em inglês por telefone e e-mail.

8.1.5. Um reagendamento só está completo quando Nós confirmarmos por e-mail. Se Você não receber uma confirmação, entre em contato com nosso atendimento ao cliente.

8.1.6. O reagendamento de voos usando o serviço de Bilhete Flexível está sujeito à disponibilidade. Se a mudança desejada resultar em um bilhete mais caro, ou se a mudança leva o passageiro a não ter direito a um preço especial (por exemplo, para uma criança pequena), Você deve arcar com os custos adicionais. Nós não somos responsáveis pelos efeitos que o reagendamento podem ter em quaisquer serviços adicionais concluídos diretamente com a companhia aérea (como a reserva de bagagem adicional ou reservas de lugares).

8.1.7. Se você cancelar o voo, o preço do serviço de Bilhete Flexível não será reembolsado.

8.1.8. Se você não aparecer para um segmento da viagem, a opção de cancelamento de reserva através do serviço de Bilhete Flexível não será mais válida.

8.2. Proteção contra cancelamento

8.2.1. A proteção contra cancelamento deve ser escolhida e paga no momento da reserva da viagem. Esta cobertura entra em vigor quando a reserva é feita e deixa de ser válida quando uma viagem começa, calculada a partir da data de partida original reservada. Todos os viajantes na reserva devem escolher a proteção contra cancelamento para ela ser usada no cancelamento de uma reserva.

8.2.2. O cancelamento deve ocorrer pelo menos duas horas antes da partida para que a proteção contra cancelamento seja válida. A proteção contra cancelamento não será mais válida depois que a viagem começar. As companhias aéreas, hotéis ou empresas de aluguel de carro devem ser contatados diretamente para cancelamentos fora dos horários de funcionamento do nosso telefone.

8.2.3. Quando uma viagem é cancelada mediante a apresentação de um atestado médico válido, o custo total da reserva será reembolsado, exceto o custo de gerenciamento de 172 BRL por pessoa. Nós não reembolsaremos a cobrança da proteção contra cancelamento ou taxas pagas anteriormente, cobranças e quaisquer políticas de seguro (além do seguro de viagem). A maior quantia que pode ser paga no caso de cancelamento contra a proteção contra cancelamento é 3.000 BRL por pessoa e/ou 6.000 BRL por viagem.

8.2.4. Incidentes que podem ser reembolsados

O dinheiro será reembolsado se você não puder fazer a viagem planejada devido aos seguintes incidentes imprevisíveis:

- Doença grave ou acidente afetando Você, seu acompanhante de viagem na mesma reserva ou um parente próximo, e Você for avisado a não fazer a viagem planejada de acordo com um atestado de um médico imparcial que está fazendo seu tratamento.
- Morte afetando Você, um parente próximo ou acompanhante de viagem na mesma reserva.

"Parente próximo" neste contexto significa o conjugue, filhos, netos, irmãos, pais, avós ou parentes do conjugue da pessoa segurada ou uma pessoa que more com a pessoa segurada como casal.

8.2.5. A proteção contra cancelamento não inclui:

- remuneração que pode ser recebida de outra forma, como outra proteção ou seguro contra cancelamento;
- doença, acidente ou lesão da qual você tenha ciência (com a qual você foi diagnosticado) ao concluir a proteção contra cancelamento.
- doença crônica/infecciosa/distúrbio mental, a menos que a pessoa esteja completamente livre de sintomas/problemas pelos últimos seis meses, no momento da reserva da viagem. Se o cancelamento estiver relacionado a estes sintomas, o diagnóstico deve ser confirmado por um especialista;
- doença, acidente ou outras repercussões devido à gravidez ou parto;
- complicações causadas pelo álcool, outros tóxicos, sedativos ou narcóticos;
- custos decorrentes do fato que a parte assegurada atrasou seu cancelamento do acordo da viagem;
- o objetivo da viagem não existir mais;
- complicações resultantes de procedimentos e tratamentos selecionados pessoalmente, como operações estéticas;
- quaisquer acordos complementares para a viagem que não estejam inclusos na confirmação, como ingressos de teatro e afins;
- fobia de voar/medo de voar.

8.2.6. O que exigimos de Você?

A proteção contra cancelamento somente é aplicada junto a um atestado médico válido. Ele deve ser recebido por nós dentro de cinco dias úteis do cancelamento. O atestado médico deve ser preenchido por um médico imparcial que está fazendo seu tratamento e deve conter o nome, detalhes de contato e carimbo do médico. Uma cópia da identificação do médico deve ser anexada se não houver um carimbo disponível.

8.2.7. As informações a seguir também devem estar inclusas no atestado médico.

- data do exame
- resultados do exame
- diagnóstico
- os atestados/documentos originais que podem ser significativos na avaliação do pedido
- o fato de que a doença é aguda e impedirá a viagem do paciente

[Faça o download do atestado médico aqui](#)

[Para enviar o seu atestado médico, clique aqui.](#)

8.3. Garantia de auto transferência

8.3.1. Se nossos serviços de assistência de garantia de conexão, conforme descrito nesta seção 8.3 (doravante denominados "**Garantia de auto transferência**") estiverem incluídos na sua reserva, isso será claramente indicado durante o processo e confirmação da reserva. Se a sua reserva também incluir outras conexões de voo, observe que a garantia de auto transferência só se aplica à parte da sua reserva que está marcada com "autotransferência".

8.3.2. Com exceção das exclusões abaixo, a Garantia de auto transferência se aplica nos seguintes casos (cada uma, uma "Alteração"):

- caso algum dos voos seja remarcado, atrasado ou cancelado pela respectiva companhia aérea, causando a perda do(s) voo(s) para o seu destino;
- caso você perca um voo de conexão devido a atrasos ou perdas de bagagem fora do seu controle razoável; e
- caso você perca um voo de conexão por causa de processos da alfândega ou imigração fora do seu controle razoável.

8.3.3. A Garantia de auto transferência não se aplica:

- se a Alteração afetar apenas o(s) voo(s) relativo(s) ao mesmo bilhete (emitido como um e-ticket/PNR). A companhia aérea que fornece o(s) voo(s) é responsável por quaisquer problemas e pelo gerenciamento das Alterações de Voo

- (você pode entrar em contato direto com a companhia aérea aplicável para obter assistência e/ou fazer perguntas);
- Se a Alteração for decorrente de situações de força maior, que significa circunstâncias fora do controle razoável da companhia aérea, tais como (sem limitação) instabilidade política, condições meteorológicas extremas, riscos de segurança, greves, grandes limitações da operação aeroportuária e/ou falência/insolvência da companhia aérea;
 - para qualquer ação (ou falta de ação) que esteja razoavelmente sob o seu controle, inclusive, por exemplo, se você perder um voo porque (i) não tem um visto apropriado, documentos de viagem ou qualquer outra documentação necessária para a viagem; ou (ii) você viola quaisquer regras e restrições da companhia aérea; ou
 - se você viajar com uma bagagem despachada apesar de reservar uma viagem de auto transferência marcada com "sem bagagem despachada", ou seja, uma viagem de auto-transferência com um curto tempo de conexão; ou
 - se você tiver feito alterações na Reserva sem nossa aprovação prévia.

8.3.4. Entre em contato conosco imediatamente.

Caso queira utilizar a Garantia de auto transferência, entre em contato imediatamente conosco por telefone depois de ser informado sobre uma Alteração. Consulte o preâmbulo para obter detalhes de contato. Se você não nos informar sem demora injustificada, não terá direito a usar a Garantia de auto transferência.

8.3.5. Assistência de garantia de auto transferência - voo(s) alternativo(s) ou reembolso.

Depois de termos sido informados sobre a Alteração, ofereceremos uma das seguintes opções:

- a) voo(s) alternativo(s) para o seu destino final por nossa conta (os voos exatos oferecidos por nós serão comunicados a você);
- b) um reembolso do preço que você pagou pelo(s) voo(s) não utilizado(s) no momento da reserva; ou
- c) voo(s) para retornar ao aeroporto de partida por nossa conta (os voos exatos oferecidos por nós serão comunicados a você).

No caso de não podermos oferecer voos razoáveis para o destino final, podemos encaminhá-lo para aeroportos alternativos. Nesse caso, cobriremos seus custos de transporte ao aeroporto alternativo.

Se houver mais de 48 horas até o horário de partida original do voo afetado, decidiremos sobre uma opção estabelecida em 8.3.5. a nosso exclusivo critério.

8.3.6. Sua aceitação da assistência oferecida

Você deve responder com sua escolha o mais rápido possível depois de receber mais informações sobre suas opções estabelecidas na subseção 5 (a)-(c) acima. Se não recebermos sua resposta dentro de um prazo razoável (em qualquer caso, não mais de 24 horas), seu direito de usar a Garantia de auto transferência será reduzido.

8.3.7. Compensações adicionais

Além dos seus direitos detalhados nesta Seção 8.3, a Garantia de auto transferência lhe dá o direito de:

- **Hospedagem** – Se ocorrer uma Alteração com um curto período de antecedência, deixando você sem hospedagem para a noite (22h às 8h), cobriremos os custos de hospedagem para uma ou várias noites. A compensação é limitada a um total de USD 100 por passageiro coberto pela Garantia de auto transferência. Qualquer compensação pela hospedagem que você receber da companhia aérea será deduzida do reembolso da Garantia de auto transferência.
- **Refeição e bebida** – Se uma alteração levar os seu(s) voo(s) a atrasar mais de quatro horas, cobriremos o custo das refeições e bebidas até um total de USD 12 por passageiro coberto pela Garantia de auto transferência. Qualquer compensação por refeições e/ou bebidas que você receber da companhia aérea será deduzida do reembolso da Garantia de auto transferência.

Note que você precisará cobrir as despesas e nos fornecer os recibos relativos às despesas.

8.4. Garantia de cancelamento

8.4.1. Se a Garantia de Cancelamento for comprada durante o procedimento de reserva, você poderá entrar em contato conosco após a reserva de voo para cancelar seus voos por qualquer motivo e, em vez disso, receber um voucher eletrônico correspondente a 90% do preço do voo. O voucher poderá então ser usado para uma nova reserva no Portal. Os termos desta Seção 8.3 aplicam-se ao nosso próprio serviço "Garantia de Cancelamento", enquanto agimos dentro de nossa capacidade como intermediário entre você e o provedor de serviços relevante. Como a Garantia de Cancelamento é um serviço próprio (ou seja, você não pode usar a Garantia de Cancelamento entrando em contato diretamente com o Provedor de Serviços), todas as solicitações relacionadas à Garantia de Cancelamento devem ser feitas através do nosso atendimento ao cliente (ver Seção 8.3.5). Não cobramos taxas administrativas em caso de cancelamento voluntário por meio da Garantia de Cancelamento ou no caso de uma nova reserva com um voucher através do nosso Portal.

8.4.2. Os seguintes pontos se aplicam ao uso da Garantia de Cancelamento:

- Todos os cancelamentos precisam ser feitos de acordo com a Seção 8.3.5 e recebidos por nós no máximo 4 horas antes do horário original da partida.
- O valor do voucher corresponde a 90% do valor da passagem aérea cancelada, incluindo impostos e taxas do

Prestador de Serviços, mas excluindo os custos da Garantia de Cancelamento e quaisquer serviços adicionais (por exemplo, bagagem extra, assento etc.). Se a reserva tiver sido sujeita anteriormente a alterações que resultaram em um aumento no preço da passagem aérea (por exemplo, mudança de data voluntária, mudança de nome, bagagem adicional etc.), o valor do voucher será calculado apenas com base na passagem aérea original. Ao utilizar a Garantia de Cancelamento, o valor do voucher nunca poderá ser maior que 3.000 BRL por pessoa ou 6.000 BRL por reserva, independentemente do valor das passagens aéreas.

- No entanto, você tem o direito de cancelar sua passagem de avião e receber um voucher por qualquer motivo, de acordo com estes termos. O cancelamento também pode ser solicitado para um passageiro individual na reserva; nesse caso, o valor do voucher será calculado proporcionalmente ao número de passageiros que cancelam. O cancelamento não pode ser realizado para parte da viagem.
- O voucher só pode ser usado em nosso Portal de acordo com as instruções recebidas com ele. O voucher não pode ser combinado com outros vouchers, com reembolsos em dinheiro ou com promoções. Também não pode ser usado se a entrada no Portal for feita através de sites de comparação de preços.
- Só é possível usar o voucher uma vez. Qualquer valor não utilizado do voucher é considerado perdido.
- O voucher é válido por 12 meses a partir do momento em que você recebe nossa notificação de que ele está disponível para uso, o que ocorre em até 7 dias após confirmarmos sua solicitação de cancelamento. Quando o prazo de validade expira, o voucher perde seu valor e você não pode solicitar a indenização de nenhuma outra forma.
- Um voucher emitido por meio da Garantia de Cancelamento só pode ser usado para reserva de voos e não para outros serviços disponibilizados no Portal (como hotéis ou aluguel de carros).

8.4.3. Ao usar a Garantia de Cancelamento para cancelar sua reserva/passagem aérea, você e os demais passageiros da reserva renunciam a todos os direitos relativos aos documentos de viagem que mediamos para o Provedor de Serviços. Ao adquirir o serviço de Garantia de Cancelamento, você aceita que, seguindo sua solicitação de cancelamento, nós recebemos automaticamente todos os direitos da passagem aérea e da reserva, e podemos exercer esses direitos perante o Prestador de Serviços.

8.4.4. A Garantia de Cancelamento não pode ser usada se o Provedor de Serviços não puder fornecer o Serviço de Viagem depois de ter declarado sua falência ou de ter pausado ou encerrado seus negócios (nesse caso, o custo do serviço de Garantia de Cancelamento não é reembolsado).

8.4.5. Se você quiser usar a Garantia de Cancelamento, precisa entrar em contato com o nosso serviço de atendimento ao cliente. Encontre nosso número de telefone e outros meios de contato no Portal. Atendemos a todos os clientes por ordem de contato.

8.4.6. A Garantia de Cancelamento não se aplica se você entrar em contato com a companhia aérea para remarcar sua passagem e solicitar o cancelamento.

9. Taxas e pagamento

9.1. Pagamento

9.1.1. O pagamento por serviços de viagem é processado por nós ou por afiliados parte de nosso grupo corporativo (em cooperação com nossos prestadores de serviços de pagamento que fornecem a funcionalidade de processamento de pagamentos) ou pelo provedor de serviços. Todas as informações de pagamento pertencentes a nossos clientes são criptografadas em um servidor seguro quando compartilhado com nosso(s) fornecedor(es) de serviços de pagamento.

9.1.2. Dependendo do critério de reserva e serviços adicionados, o pagamento pode ser dividido em duas transações separadas, uma cobrança nossa e outra do Provedor de Serviços. Você não será cobrado mais do que o preço total real exibido em nosso site. As mesmas medidas de segurança são aplicadas. Em alguns casos, os preços e taxas de Prestadores de serviços podem não estar convertidos na moeda exibida no Portal. Fornecemos, em contrapartida, uma estimativa na moeda padrão do Portal. Dessa forma, ao fazer uma reserva com seu cartão de crédito, é possível que haja uma pequena diferença no valor cobrado pelo Prestador de serviços devido às flutuações monetárias, conversões e possíveis taxas aplicadas pelo provedor do cartão. Você será notificado durante o procedimento de reserva caso se aplique à sua reserva.

9.1.3. Para que possamos processar seu pagamento, Você precisa garantir que haja fundos suficientes disponíveis. No caso de qualquer problema relacionado ao processamento do seu pagamento, repetiremos o processamento do seu pagamento em cooperação com o(s) nosso(s) fornecedor(es) de serviços de pagamento. Caso isto não resulte em uma retirada de fundos bem sucedida, entraremos em contato com você o mais rápido possível para obter instruções sobre outros meios de pagamento. Se não recebermos o seu pagamento após essas instruções adicionais, o seu pagamento pendente será encaminhado para uma empresa de cobrança de dívidas.

9.2. Fraude no pagamento

Se houver razões para que possamos suspeitar que está sendo cometida fraude, nos reservamos ao direito de recusar o processamento desse pagamento. A Legitimação do Pagamento pode ser exigida se houver suspeita de crime. Todos os tipos de fraude de pagamento serão denunciados à polícia.

9.3. Reembolsos

9.4. Os reembolsos são processados de acordo com os termos e condições do Prestador de serviços. Se você tiver o direito a reembolso, este será processado com a mesma forma de pagamento usada no pagamento da reserva. Observe que as tarifas aéreas contêm diferentes elementos e nem todas podem ser reembolsáveis, portanto, mesmo que você esteja apto(a) a receber reembolso, de acordo com as políticas do Provedor de Serviços, o valor reembolsado está sujeito à divergência do preço total pago pela sua reserva.

9.5. Todos os reembolsos são pagos do Provedor de serviços aplicável, e nós, enquanto intermediários, não temos influência sobre os tempos de processamento do Prestador de serviços.

9.6. Como intermediário, só processaremos um reembolso de pagamento caso já tenhamos recebido do Prestador de serviços aplicável.

9.7. O preço total da sua reserva incluirá o preço do(s) Serviço(s) de viagem, quaisquer produtos adicionais e nossas taxas de serviço. Observe que nossas taxas de serviço não são reembolsáveis, uma vez que as taxas de serviço são cobradas por nossos serviços de mediação que serão considerados cumpridos quando você receber a confirmação da reserva. Todos os produtos complementares do Prestador de serviços são reembolsáveis apenas na medida em que recebemos valores relevantes em troca do devido Prestador. Nossos próprios produtos complementares não são reembolsáveis.

10. Reclamações

10.1. Reclamações relativas ao desempenho dos Serviços de Viagem

Qualquer problema, observação ou reclamação relacionados ao desempenho real dos serviços de viagem devem ser direcionados diretamente ao provedor de serviços relevante (operador de viagem, companhia aérea, seguradora, empresa de aluguel de carros, hotel) com quem você detém o contrato para o serviço de viagem relevante. Veja também a seção 11 para seus direitos de acordo com a regulamentação da UE.

10.2. Reclamações relacionadas aos nossos próprios serviços

As queixas relativas aos nossos próprios serviços são tratadas unicamente por escrito e devem ser enviadas no prazo de dois meses após a data de término da viagem.

Endereço de e-mail: customerservice@Gotogate.support

11. Direitos do cliente em conformidade com o regulamento da UE

11.1. Voos cancelados ou atrasados

Se você estiver viajando para dentro ou para fora da UE, ou em um transportador da UE, você pode ter o direito de exigir o reembolso de custos que você pode acusar diretamente contra a companhia aérea relevante no caso do seu voo ser cancelado, atrasado ou seja negado o embarque. [Para mais informações sobre o Regulamento CE 261/2004, clique aqui.](#)

11.2. Responsabilidade do transportador

O Regulamento CE (889/2002) sobre a responsabilidade da transportadora aérea em caso de acidente. [O regulamento pode ser encontrado aqui.](#)

12. Responsabilidade

12.1. Você aceita que atuamos como um intermediário entre Você e o Provedor de Serviços. Nós, em nenhuma circunstância, seremos responsabilizados em relação aos Serviços de Viagem que você reservou com um ou mais Provedores de Serviços e não aceitamos nenhuma responsabilidade por quaisquer imprecisões nas informações exibidas no Portal que foram fornecidas pelo respectivo Fornecedor de Serviços.

12.2. Caso um Provedor de Serviços seja incapaz de fornecer o Serviço de Viagem por qualquer motivo, incluindo, mas não limitado a eventos ou circunstâncias extraordinárias além do controle do Provedor de Serviços (força maior) ou quando um Provedor de Serviços declara falência, só podemos agir como um intermediário e reembolsar pagamentos quando já os recebemos do Provedor de Serviços aplicável.

12.3. No que diz respeito aos nossos próprios serviços, somos responsáveis por danos sujeitos às limitações estabelecidas nos presentes T&C e na medida permitida por lei. Só seremos responsáveis por danos diretos sofridos, pagos ou incorridos por Você devido a uma falta atribuível de nossas obrigações em relação aos nossos próprios serviços, até um valor agregado no custo de sua reserva (seja para um evento ou série de eventos relacionados). Se, por razões de circunstâncias ou eventos extraordinários fora do nosso controle (força maior), houver deficiências com reservas, confirmações e/ou execução de quaisquer reservas ou serviços, estamos isentos de quaisquer responsabilidades legais derivadas decorrentes de tais deficiências ou não conformidades relacionadas ao efeito da força maior.

12.4. A limitação de responsabilidade estabelecida na Seção 12.3 também se aplica a violações de direitos por pessoas por culpa de quem somos responsáveis de acordo com as disposições legais.

13. Lei aplicável e resolução de disputas

13.1. Lei aplicável

A lei brasileira aplica-se, exclusivamente, a estes Termos e Condições e o contrato entre você e nós.

Como consumidor, você irá se beneficiar de quaisquer disposições obrigatórias da legislação do país em que você é residente. Nada nos presentes T&C, incluindo esta Seção 13.1, afeta seus direitos como consumidor para confiar em tais disposições obrigatórias da legislação local.

13.2. Resolução de Disputas Online

A Comissão Europeia fornece uma plataforma para a resolução de disputas on-line (ODS) em:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

14. Proteção de dados

Levamos a sério a proteção de seus dados pessoais. Você pode encontrar informações detalhadas sobre a coleta, processamento e uso de seus dados pessoais em nossa [Política de Privacidade](#).

APÊNDICE 1 – TAXAS PARA ASSISTÊNCIA ADMINISTRATIVA

Taxa de	serviço (incl. IVA)										
Pacote de ajuda A pagar por todos os serviços e alterações.	100 BRL por reserva										
Taxa de manuseio para reembolso de cancelamento dentro de 24 horas Quando o bilhete ainda não tiver sido emitido/viável anular.	215 BRL por viajante										
Taxa de administrativa de reembolso Para todos os reembolsos solicitados por você, incluindo reembolsos do valor da passagem, taxas, tarifas e/ou cobranças da companhia aérea. A tarifa aplica-se, ademais, a todas as atividades administrativas incorridas em caso de cancelamento da companhia aérea.	260BRL /passageiro Reembolso após cancelamento pela companhia aérea: 165 BRL /reserva										
	<table border="1"><thead><tr><th>Valor da passagem</th><th>Tarifa por passageiro</th></tr></thead><tbody><tr><td>0-100 EUR</td><td>90 BRL</td></tr><tr><td>101-350 EUR</td><td>245 BRL</td></tr><tr><td>351 - 750 EUR</td><td>335 BRL</td></tr><tr><td>751 < EUR</td><td>400 BRL</td></tr></tbody></table>	Valor da passagem	Tarifa por passageiro	0-100 EUR	90 BRL	101-350 EUR	245 BRL	351 - 750 EUR	335 BRL	751 < EUR	400 BRL
Valor da passagem	Tarifa por passageiro										
0-100 EUR	90 BRL										
101-350 EUR	245 BRL										
351 - 750 EUR	335 BRL										
751 < EUR	400 BRL										

Alteração de reservas

Quando você solicita uma alteração na reserva, por exemplo, mudança de horário do voo, correção de nome ou reserva adicional de criança sem assento.

701 > EUR	700 BRL
-----------	---------

Alterações de horários (remarcação) dentro de 24 horas

Valor da passagem	Tarifa por passageiro
0-350 EUR	90 BRL
350 < EUR	130 BRL

Remarcação de reserva gratuita com a mesma companhia aérea quando ocorrer alteração de horário Para assistência com outras alterações iniciadas pela companhia aérea, a taxa é de 165 BRL por reserva.

Taxa de manuseio de reembolso

Assistência manual para fazer uma nova reserva

130 BRL por viajante

Qualquer alteração e/ou reembolso está sujeito às condições das companhias aéreas e às regras tarifárias da companhia aérea. Podem ser incorridas taxas adicionais das companhias aéreas. Nós, como intermediários, não temos influência nesse aspecto.

Se a alteração desejada resultar em uma passagem mais cara ou se a alteração fizer com que o passageiro não tenha mais direito a um preço especial, você deverá arcar com esses custos.