



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Termos e Condições

1. Informações Gerais do Serviço

A TRIPSULRS realiza atendimentos privativos de transporte e deslocamento entre o Aeroporto Internacional Salgado Filho – Porto Alegre/RS e destinos da Serra Gaúcha, incluindo Gramado, Canela e Bento Gonçalves.

Os atendimentos são realizados mediante reserva antecipada, conforme disponibilidade operacional, podendo incluir monitoramento de voo, receptivo no aeroporto e atendimento personalizado conforme a modalidade contratada.

Os horários informados no momento da reserva devem ser rigorosamente observados para garantir o correto funcionamento da operação contratada.

Em situações excepcionais, como condições climáticas adversas, acidentes, bloqueios de rodovias, alterações de voo ou situações de força maior, poderão ocorrer ajustes operacionais previamente comunicados ao cliente.

A TRIPSULRS trabalha exclusivamente com serviços privativos, **não realizando transfers compartilhados.**

2. Condições de Reserva e Pagamento

As condições de pagamento variam de acordo com o canal escolhido pelo cliente para a realização da reserva e a forma de liquidação.

2.1 Reservas via Site Oficial (Tarifa Integral)

Para contratações realizadas diretamente pelo site da TRIPSULRS, é exigido o pagamento total do serviço no momento da compra. Os valores apresentados no site representam a tarifa integral, que já contempla previamente as taxas de intermediação financeira, permitindo o parcelamento em até 3x sem juros.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

2.2 Reservas via WhatsApp (Tarifa com Desconto à Vista)

Para contratações realizadas via atendimento direto (WhatsApp), os valores informados possuem um desconto promocional exclusivo para pagamentos à vista (PIX). A reserva é confirmada mediante o pagamento de um sinal de 20% (vinte por cento) via PIX. O saldo remanescente deverá ser liquidado no dia do atendimento, diretamente ao motorista ou na hospedagem.

2.3 Pagamentos com Cartão de Crédito via WhatsApp/Presencial

Caso o cliente com reserva via WhatsApp opte por liquidar o saldo remanescente utilizando cartão de crédito (presencialmente com o motorista ou via link de pagamento), o valor perderá o desconto promocional de pagamento à vista. Neste cenário, incidirão sobre o saldo devedor as taxas operacionais da maquineta ou plataforma, que variam conforme a bandeira do cartão e o número de parcelas escolhidas. A diferenciação de preços em função da forma de pagamento é amparada pela Lei Federal nº 13.455/2017.

2.4 Confirmação e Envio de Instruções

Após a devida confirmação financeira, a TRIPSULRS enviará as diretrizes operacionais de acordo com o canal utilizado para a reserva:

Reservas via Site Oficial: O cliente receberá um e-mail automático de confirmação da reserva.

Reservas via WhatsApp: O cliente receberá um voucher eletrônico em formato PDF.

Independentemente do canal de contratação, o documento enviado (e-mail ou voucher) conterá os detalhes da reserva e as orientações operacionais claras para o encontro e receptivo no aeroporto.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

3. Documentação Obrigatória

É obrigatório o preenchimento correto dos dados dos passageiros no momento da reserva, incluindo informações de identificação compatíveis com todos os viajantes que utilizarão os atendimentos da TRIPSULRS.

Os passageiros deverão portar, no dia do atendimento, documentação oficial válida e compatível com as exigências aplicáveis ao transporte intermunicipal, observadas as regulamentações vigentes e eventuais exigências do Departamento Autônomo de Estradas de Rodagem (DAER/RS).

Poderão ser aceitos, entre outros documentos oficiais válidos:

RG Nacional;

CNH;

Passaporte (quando aplicável);

Demais documentos oficiais com foto aceitos pela legislação vigente.

Para passageiros menores de 16 anos, é obrigatória a apresentação de Certidão de Nascimento original ou RG. Em caso de viagem sem a presença de um dos genitores ou desacompanhados, deverá ser apresentada a documentação ou autorização exigida pela legislação vigente.

A ausência da documentação obrigatória, a apresentação de documentos inválidos ou o descumprimento das exigências legais aplicáveis **poderá impossibilitar a realização do atendimento contratado, sem direito a reembolso, não sendo de responsabilidade da TRIPSULRS** eventuais impedimentos de embarque decorrentes da documentação apresentada pelo passageiro.

4. Bagagens, Volumes e Itens Permitidos

A quantidade de bagagens permitidas varia conforme o veículo reservado, número de passageiros e espaço disponível no porta-malas. É responsabilidade do



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

cliente informar previamente a necessidade de transporte de: quantidade de malas, malas grandes, malas extras, carrinhos de bebê, caixas, instrumentos, equipamentos especiais ou objetos fora do padrão convencional.

4.1 Referência de Capacidade de Bagagens

1 a 3 passageiros:

Até 2 malas médias (66 × 42 × 29 cm) + 2 malas de bordo (56 × 36 × 26 cm).

4 passageiros:

Até 3 malas médias (66 × 42 × 29 cm) + 2 malas de bordo (56 × 36 × 26 cm).

5 a 6 passageiros:

Até 3 malas médias (66 × 42 × 29 cm) + 2 malas de bordo (56 × 36 × 26 cm)
ou 2 malas médias (66 × 42 × 29 cm) + 5 malas de bordo (56 × 36 × 26 cm).

4.2 Importante:

A acomodação de volumes adicionais estará sujeita à verificação de disponibilidade. Dependendo das dimensões, poderá ser necessário o uso de veículo maior, reboque ou cobrança adicional. Não sendo possível realizar a acomodação adequada e segura das bagagens extras ou fora do padrão não informadas previamente, o atendimento poderá ser recusado pelo motorista por questões de segurança e legislação de trânsito. Neste caso, o cancelamento será classificado como **violação das regras de embarque por culpa exclusiva do passageiro, implicando a retenção integral (100%) dos valores pagos, sem direito a reembolso.**

4.3 Transporte de Animais de Estimação

O transporte de animais de estimação é permitido exclusivamente mediante aviso e aprovação prévia no momento da reserva. O pet deverá ser transportado obrigatoriamente dentro de sua respectiva caixa ou bolsa de transporte



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

adequada e mantida fechada durante todo o trajeto. O descumprimento desta regra autoriza o motorista a recusar o embarque por motivos de segurança e legislação de trânsito, **implicando na retenção integral (100%) do valor pago.**

5. Horários, Operações e Procedimentos

5.1 Organização Operacional do Atendimento

Os horários informados no momento da reserva devem ser rigorosamente observados. Para atendimentos com horários previamente definidos, recomendamos que os passageiros considerem o tempo necessário de deslocamento e condições de trânsito. Os atendimentos serão realizados pelas rotas operacionais padrão da TRIPSULRS. Solicitações de trajetos alternativos (ex: Rota Romântica) poderão ser realizadas mediante aviso prévio, estando sujeitas a alteração no tempo de viagem e eventual cobrança adicional.

5.2 Atrasos do Cliente

Eventuais atrasos do cliente poderão ser tolerados por até 15 (quinze) minutos após o horário agendado, sem cobrança adicional. Após este período, será **aplicada taxa operacional adicional no valor de R\$ 100,00 (cem reais)**, limitada à tolerância máxima de até 30 (trinta) minutos em relação ao horário originalmente informado.

Ultrapassado o limite operacional de espera, o atendimento poderá ser considerado encerrado/realizado, sem direito a reembolso. A TRIPSULRS não se responsabiliza por custos, perdas operacionais, remarcações de voos, passeios ou prejuízos de terceiros decorrentes do atraso ocasionado pelo passageiro.

Atrasos do cliente poderão comprometer horários previamente planejados, conexões operacionais, reservas subsequentes, passeios, atendimentos aeroportuários e demais serviços programados, especialmente em períodos de trânsito intenso ou operações com horários previamente definidos.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

5.3 Operações Aeroportuárias

Para operações de transfer aeroportuário, os voos poderão ser monitorados. A TRIPSULRS adota como referência operacional a saída programada da Serra Gaúcha com antecedência de até 4h (quatro horas) antes do horário previsto do voo.

Os dados referentes ao voo deverão ser informados corretamente pelo cliente no momento da reserva, sendo de responsabilidade do passageiro manter as informações atualizadas em caso de alterações posteriores.

O embarque e desembarque dos passageiros serão realizados em local apropriado para veículos privados.

Em situações de antecipação significativa do voo ou da chegada da aeronave antes do horário originalmente informado, poderá ser necessário prazo operacional adicional para reposicionamento do veículo.

Em operações de transfer aeroportuário, a TRIPSULRS poderá realizar contato prévio com o cliente para confirmação das informações do voo, horário e alinhamento operacional do atendimento contratado.

Quando não houver contratação de receptivo no interior da área de desembarque, poderão ser encaminhadas instruções operacionais complementares, incluindo referências visuais e orientações de deslocamento até o ponto de encontro previamente informado pela TRIPSULRS.

Os motoristas da TRIPSULRS estarão previamente posicionados operacionalmente para realização do atendimento contratado, sendo o deslocamento para a Serra Gaúcha iniciado após a chegada dos passageiros ao local de encontro previamente orientado.

6. Custos Operacionais Adicionais

Situações operacionais que fujam do escopo original da reserva — como tempo excedente de espera, readequação de horários por atrasos de voo,



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

necessidades de acomodação extra ou alterações de trajeto — poderão gerar taxas adicionais cumulativas. O pagamento desses valores deverá ser liquidado previamente ou no momento da ocorrência, junto ao nosso canal oficial de atendimento ou diretamente com o motorista, via PIX ou cartão. **A quitação destas taxas é condição obrigatória para a readequação de agenda, continuidade da tolerância de espera, prestação de serviços adicionais ou realização dos desvios solicitados.**

6.1 Espera Operacional por Atraso de Voo

Em operações de transfer aeroportuário, o atendimento poderá ser mantido em casos de atraso do voo por até 2h (duas horas), conforme disponibilidade operacional. Após os primeiros 30 (trinta) minutos de atraso do voo, poderá ser cobrado adicional de R\$ 15,00 (quinze reais) por cada 30 minutos de espera excedente, limitado ao valor máximo de **R\$ 60,00 (sessenta reais)**.

Ultrapassado o limite máximo de 2h de atraso em relação ao horário informado, o atendimento ficará estritamente sujeito à disponibilidade de um novo veículo e motorista. Não havendo viabilidade operacional para o novo horário, o serviço será cancelado sem garantia de execução fora da janela de tolerância. Por ocorrer no dia do atendimento, esta situação implica na retenção integral (100%) dos valores pagos, conforme as regras operacionais de cancelamentos realizados com menos de 48 horas de antecedência.

6.2 Espera Operacional Após Pouso da Aeronave

Após o pouso da aeronave e início do procedimento de desembarque, a TRIPSULRS considerará como referência operacional o horário efetivo de chegada do voo informado pelas ferramentas operacionais de monitoramento.

Ultrapassado o período de 1h (uma hora) após o pouso da aeronave, será cobrado um adicional operacional no valor de **R\$ 50,00 (cinquenta reais)**, limitado ao período máximo de espera de **2h (duas horas)**. A cobrança deste adicional ocorrerá em situações como:



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

- Extravio de bagagens;
- Alimentação no aeroporto;
- Demora excessiva no desembarque;
- Suspensão temporária de desembarque;
- Demais situações voluntárias ou imprevistos que ultrapassem o tempo de tolerância.

Ultrapassado o limite máximo absoluto de 2h (duas horas) após o pouso, sem que os passageiros tenham se apresentado no ponto de encontro, o serviço será considerado cancelado por impossibilidade de execução. Por ocorrer no dia do atendimento, esta situação implica na retenção integral (100%) dos valores pagos, conforme as regras operacionais de cancelamentos realizados com menos de 48 horas de antecedência, não havendo direito a reembolso.

6.3 Desvios, Paradas e Alterações de Trajeto

O valor originalmente contratado considera o deslocamento direto entre os pontos informados no momento da reserva.

Solicitações adicionais realizadas durante o atendimento, incluindo desvios de trajeto, segunda hospedagem, retirada de chaves ou paradas extras gerarão **cobrança adicional no valor de R\$ 20,00 (vinte reais)**, conforme viabilidade operacional.

6.4 Ocorrências de Conservação do Veículo

A integridade e a limpeza dos veículos são fundamentais. Na eventualidade de incidentes que resultem na necessidade de limpeza profunda ou manutenção interna (como derramamento de líquidos, alimentos ou danos ao estofamento), será cobrada uma **taxa de recuperação a partir de R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)** para custeio de lavagem especializada e lucro cessante pela inoperância temporária do veículo.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

7. Segurança e Conduta

Visando a segurança viária e a integridade da prestação do serviço, a TRIPSULRS reserva-se o direito de recusar o embarque ou interromper a viagem de passageiros que apresentem comportamento agressivo, desrespeitoso, estado de embriaguez extrema ou que coloquem em risco a segurança do motorista e do veículo. Nestes cenários, o serviço será considerado prestado em sua totalidade, sem direito a qualquer tipo de reembolso.

8. Cancelamentos, Remarcações e Reembolsos

8.1 Cancelamentos Solicitados pelo Cliente

Reservas realizadas por meio do site oficial da TRIPSULRS ou via WhatsApp estarão sujeitas às condições operacionais de retenção:

Mais de 10 dias de antecedência: Reembolso integral dos valores pagos.

Entre 48h e 10 dias de antecedência: Retenção administrativa correspondente a 20% (vinte por cento) do valor total da contratação.

Menos de 48h de antecedência: Retenção integral (100%) dos valores pagos, considerando a mobilização operacional já realizada para o bloqueio da agenda.

Os procedimentos de reembolso, quando aplicáveis, poderão ser realizados conforme análise operacional e financeira da TRIPSULRS, observando a modalidade de pagamento utilizada na contratação e os prazos internos de processamento administrativo.

As solicitações de cancelamento deverão ser realizadas exclusivamente pelo canal oficial via WhatsApp: **(54) 99938-8062**.

8.2 Direito de Arrependimento

Nas contratações efetuadas exclusivamente por meio do site oficial ou via WhatsApp, o cliente poderá exercer o direito legal de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias contados da confirmação da reserva.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Atenção: O direito de arrependimento não poderá ser exercido se a prestação do serviço já tiver sido iniciada ou concluída dentro deste prazo de 7 dias, tampouco isenta o cliente das retenções operacionais caso a compra seja realizada às vésperas do atendimento (menos de 48 horas do embarque), o que configura bloqueio imediato de agenda.

Exercido o direito de arrependimento dentro do prazo legal e respeitadas as condições aplicáveis, o cancelamento da reserva será realizado sem incidência das penalidades operacionais previstas nesta Política de Cancelamentos, Remarcações e Reembolsos.

Solicitações realizadas após o prazo legal de arrependimento estarão sujeitas às condições operacionais, critérios de cancelamento, retenções e demais disposições previstas.

As solicitações de exercício do direito de arrependimento deverão ser realizadas exclusivamente por meio do canal oficial de atendimento da TRIPSULRS, via WhatsApp: **(54) 99938-8062**.

8.3 Remarcações, Alterações e Reembolsos

Em situações de antecipação ou prorrogação de estadia na Serra Gaúcha, a realização do atendimento estará sujeita à disponibilidade operacional da TRIPSULRS.

Não havendo disponibilidade de datas e horários compatíveis para a reprogramação do atendimento originalmente contratado, aplicar-se-ão as regras de cancelamento e retenção previstas nestes Termos. Conforme análise operacional e comercial, os valores já liquidados poderão ser convertidos em crédito para utilização futura em novos atendimentos, como alternativa ao cancelamento.

Nos casos em que houver direito a reembolso, os procedimentos e prazos observarão a modalidade de pagamento original:



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

• **Cartão de Crédito:** O prazo para a disponibilização do valor ao cliente dependerá exclusivamente das regras e prazos operacionais da administradora do cartão e da instituição financeira.

• **PIX ou Transferência:** Os reembolsos observarão a análise financeira e os prazos administrativos internos da TRIPSULRS, que não possui responsabilidade sobre prazos adicionais de processamento praticados pelos bancos ou plataformas de pagamento.

As solicitações de remarcações e alterações deverão ser realizadas exclusivamente por meio do canal oficial de atendimento da TRIPSULRS, via WhatsApp: **(54) 99938-8062**.

8.4 Alterações de Voo e Companhia Aérea

Em situações de cancelamento, atraso significativo, remarcação ou alteração de voo promovida pela companhia aérea, a TRIPSULRS buscará, sempre que possível, manter a execução do serviço contratado mediante remanejamento. Contudo, qualquer readequação estará estritamente sujeita à disponibilidade de frota, motoristas e viabilidade logística no momento da ocorrência.

Caso a readequação operacional seja viável, poderão ser aplicados custos adicionais decorrentes de reprogramação de agenda, deslocamentos extras, períodos adicionais de espera ou acionamento de equipe extra. Estes custos serão previamente informados ao passageiro. A recusa no aceite e pagamento destas taxas extras inviabilizará a continuidade do atendimento.

Não havendo disponibilidade operacional compatível para atender o novo horário do voo, o serviço será cancelado e aplicar-se-ão integralmente as Políticas de Cancelamentos, Remarcações e Reembolsos. Como a TRIPSULRS não possui responsabilidade sobre falhas operacionais de companhias aéreas que resultem na quebra do serviço previamente contratado, cancelamentos ocorridos fora da janela



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

de reembolso (como no dia do atendimento) implicarão na retenção integral dos valores pagos pela mobilização da agenda.

Para auxiliar o cliente na reparação de seus danos, a TRIPSULRS disponibilizará, mediante solicitação, toda a documentação fiscal e registros operacionais referentes ao atendimento perdido. Estes documentos servem para fins de comprovação, permitindo que o passageiro busque o devido ressarcimento do serviço de transfer perdido diretamente junto à companhia aérea causadora do transtorno ou à sua seguradora de viagem.

8.5 Casos Fortuitos e Força Maior

Em situações caracterizadas como caso fortuito, força maior, condições climáticas severas, bloqueios rodoviários, acidentes na via, restrições operacionais, determinações de autoridades públicas ou demais ocorrências alheias ao controle da TRIPSULRS, poderão ocorrer alterações de rota, atrasos significativos, suspensão temporária ou impossibilidade de realização do serviço contratado.

Autoridade de Segurança: visando primordialmente a preservação da vida, o motorista responsável pelo atendimento possui autoridade máxima e irrestrita para interromper ou abortar o trajeto, retornar ao ponto de origem ou buscar acomodações em rotas alternativas caso julgue haver risco iminente à integridade física dos ocupantes ou à segurança viária.

Nestas situações, a equipe da TRIPSULRS realizará a comunicação com os passageiros pelos canais oficiais informados no momento da reserva, buscando alternativas logísticas seguras e compatíveis com as condições reais no momento da ocorrência.

Os procedimentos de remarcação, conversão em crédito ou reembolso (parcial ou integral) serão avaliados caso a caso. Esta análise levará em consideração a natureza da ocorrência, a viabilidade de continuidade do atendimento, os trechos já percorridos (serviços efetivamente utilizados) e os custos operacionais de frota e equipe já empregados até o momento do evento.



UMA ALTERNATIVA SEGURA E ECONÔMICA DE CONHECER NOVOS DESTINOS.

Limitação de Responsabilidade: a responsabilidade comercial e operacional da TRIPSULRS limita-se estritamente à prestação do serviço de transporte e ao valor pago por este. A empresa não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por indenizações, custos de terceiros, perdas de conexões ou voos, diárias de hospedagem não utilizadas, passeios perdidos ou quaisquer despesas extras decorrentes destas ocorrências de força maior.

8.6 No Show e Abandono do Atendimento

Em casos de não comparecimento do cliente no local, data e horário combinados ("no show"), ou abandono voluntário após o início do deslocamento, **haverá retenção integral (100%) dos valores pagos, não havendo obrigação de reembolso** ou compensação financeira.