



TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE TRANSFER

Versão 1.1

Vigência a partir de: 03/08/2026

Este documento aplica-se às reservas dos serviços abrangidos confirmadas a partir de sua vigência. Cada contratação permanecerá vinculada à versão aceita pelo cliente no momento da reserva.

Serviços abrangidos por este documento:

- Porto Alegre → Gramado/Canela
- Gramado/Canela → Porto Alegre
- Porto Alegre → Bento Gonçalves
- Bento Gonçalves → Porto Alegre

Produtos vinculados: ID 6481 · ID 9661 · ID 11184 · ID 11224

**Documento oficial da TRIPSULRS – Consulte sempre a versão
vigente disponibilizada pelos canais oficiais da empresa.**

Sumário

1. Informações Gerais dos Serviços de Transfer	3
2. Reserva, Confirmação e Pagamento	3
2.1 Reserva pelo Site Oficial	4
2.2 Reserva pelo WhatsApp	4
2.3 Pagamento do Saldo com Cartão de Crédito	4
2.4 Confirmação e Envio das Informações da Reserva	5
3. Dados e Documentação dos Passageiros	5
4. Bagagens, Volumes e Itens Permitidos	7
4.1 Referência de Capacidade de Bagagens	7
4.2 Bagagens Adicionais ou Não Informadas	8
4.3 Transporte de Animais de Estimação	9
5. Horários, Operações e Procedimentos	9
5.1 Organização Operacional do Atendimento	9
5.2 Pontualidade e Atrasos dos Passageiros	10
5.3 Operações Aeroportuárias	11
5.3.1 Transfer da Serra Gaúcha para o Aeroporto	11
5.3.2 Transfer do Aeroporto para a Serra Gaúcha	11
6. Custos Operacionais Adicionais	12
6.1 Espera Operacional por Atraso do Voo Antes do Pouso	13
6.2 Espera Operacional Após o Pouso da Aeronave	13
6.3 Desvios, Paradas e Alterações de Trajeto	15
6.4 Ocorrências de Conservação do Veículo	15
7. Segurança e Conduta	16
8. Cancelamentos, Remarcações e Reembolsos	17
8.1 Cancelamentos Solicitados pelo Cliente	17
8.1.1 Reservas Pagas Integralmente pelo Site Oficial	17
8.1.2 Reservas Realizadas pelo WhatsApp	18
8.1.3 Solicitação e Processamento do Cancelamento	18
8.2 Direito de Arrependimento	19
8.3 Remarcações, Alterações e Reembolsos	20
8.4 Alterações de Voo e Companhia Aérea	21
8.5 Casos Fortuitos e Força Maior	22
8.6 Responsabilidade da TRIPSULRS, do Cliente e de Terceiros	23
8.7 Não Comparecimento e Interrupção do Transfer	24
9. Disposições Finais	25
9.1 Documentos Integrantes da Contratação	25
9.2 Condições Específicas da Reserva	26
9.3 Versão Aplicável	26
9.4 Independência das Cláusulas	26
9.5 Legislação e Solução de Conflitos	26



1. Informações Gerais dos Serviços de Transfer

A TRIPSULRS realiza serviços privativos de transfer entre o Aeroporto Internacional Salgado Filho, em Porto Alegre/RS, e os destinos atendidos na Serra Gaúcha, incluindo Gramado, Canela e Bento Gonçalves, tanto nas viagens com origem no aeroporto quanto nas viagens com destino ao aeroporto, conforme o produto contratado.

Os atendimentos são realizados mediante reserva antecipada e disponibilidade operacional, exclusivamente para os passageiros identificados na reserva, não sendo compartilhados com pessoas estranhas à contratação.

Conforme a modalidade contratada, o serviço poderá incluir monitoramento de voo, receptivo no aeroporto e orientações específicas para o ponto de encontro, de acordo com as informações apresentadas na página do produto e registradas na confirmação da reserva.

A data, o horário, a rota, os locais de embarque e desembarque, os passageiros, as informações do voo, as bagagens e as demais condições específicas do atendimento serão aqueles registrados na confirmação da reserva ou no respectivo voucher.

Os horários informados deverão ser observados pelos passageiros para o correto cumprimento da operação, sem prejuízo das tolerâncias e regras específicas previstas nestas condições.

Em situações excepcionais, como condições climáticas adversas, acidentes, bloqueios rodoviários, alterações de voo, determinações de autoridades ou outras circunstâncias alheias ao controle das partes, poderão ocorrer ajustes operacionais.

Sempre que possível, a TRIPSULRS comunicará previamente ao cliente as alterações relevantes. Quando a comunicação prévia não for viável, ela será realizada assim que possível.

2. Reserva, Confirmação e Pagamento

As condições de pagamento variam conforme o canal utilizado para a reserva e a forma de pagamento escolhida pelo cliente.

A solicitação de uma data ou horário não garante, por si só, a realização do atendimento. A reserva será considerada confirmada somente após a aprovação ou identificação do pagamento exigido e o envio da confirmação pela TRIPSULRS.

Os valores, descontos, formas de pagamento, parcelamento, serviços adicionais e demais condições apresentados ao cliente antes da conclusão da reserva integram a contratação.



2.1 Reserva pelo Site Oficial

Para realizar a reserva pelo site oficial da TRIPSULRS, o cliente deverá selecionar o produto, a data disponível, o horário previsto, os locais de embarque e desembarque, a quantidade de passageiros e as demais informações solicitadas.

Nas reservas realizadas pelo site, será exigido o pagamento integral no momento da contratação.

As condições disponíveis para pagamento por PIX ou cartão de crédito, incluindo eventual desconto, número de parcelas e valor total da contratação, serão apresentadas no checkout antes da conclusão do pagamento.

O parcelamento no cartão de crédito estará sujeito às opções disponibilizadas no checkout e à aprovação da instituição financeira ou da plataforma de pagamento.

A reserva será considerada confirmada após a aprovação do pagamento e o envio do e-mail de confirmação pela TRIPSULRS.

A emissão do PIX, a tentativa de pagamento ou a inclusão dos dados no checkout sem a respectiva aprovação não representam confirmação da reserva.

2.2 Reserva pelo WhatsApp

As reservas realizadas pelo WhatsApp estarão sujeitas à confirmação prévia de disponibilidade de veículo e motorista.

Antes de qualquer pagamento, a TRIPSULRS informará ao cliente o valor total do serviço, a rota, a data, o horário previsto, os passageiros, as bagagens, os serviços adicionais solicitados, a forma de pagamento e as demais condições aplicáveis à contratação.

Para confirmar a reserva e bloquear a data e o horário escolhidos, o cliente deverá realizar, via PIX, um adiantamento correspondente a 20% (vinte por cento) do valor total aplicável à forma de pagamento escolhida no momento da reserva.

Esse valor integra o preço do serviço, será integralmente abatido do saldo remanescente e não constitui taxa adicional ou arras penitenciais.

O saldo remanescente de 80% (oitenta por cento) deverá ser liquidado no dia do atendimento, conforme a forma de pagamento e o momento previamente combinados com a TRIPSULRS e registrados na confirmação da reserva.

Após a identificação do pagamento do adiantamento, a TRIPSULRS enviará ao cliente a confirmação da reserva ou o respectivo voucher.

2.3 Pagamento do Saldo com Cartão de Crédito

Nas reservas realizadas pelo WhatsApp, o cliente poderá quitar o saldo remanescente por PIX ou cartão de crédito.

Quando o saldo for pago por PIX, será mantido o desconto informado no momento da reserva.



Caso o cliente opte pelo pagamento do saldo com cartão de crédito, o desconto concedido para pagamento por PIX deixará de ser aplicado. Nessa situação, o valor total da contratação passará a corresponder ao valor integral informado para pagamento com cartão.

O adiantamento já pago será integralmente abatido desse valor, e o saldo remanescente poderá ser parcelado em até 3 (três) vezes sem juros.

Antes da cobrança, a TRIPSULRS informará ao cliente o valor total da contratação com cartão, o valor já pago, o saldo remanescente e o valor das parcelas. A cobrança somente será realizada após a concordância do cliente.

2.4 Confirmação e Envio das Informações da Reserva

Após a confirmação financeira da reserva, a TRIPSULRS enviará ao cliente as informações do serviço conforme o canal utilizado para a contratação.

Reservas realizadas pelo site oficial: o cliente receberá um e-mail automático de confirmação contendo os dados registrados no pedido.

Reservas realizadas pelo WhatsApp: o cliente receberá uma confirmação ou voucher eletrônico contendo os dados e as condições combinadas durante o atendimento.

A confirmação ou o voucher deverá identificar, conforme aplicável:

- o número da reserva;
- o produto e a rota contratados;
- a data e o horário do atendimento;
- os locais de embarque e desembarque;
- as informações do voo;
- o responsável pela contratação e os passageiros;
- as crianças e os equipamentos de segurança solicitados;
- as bagagens e volumes informados;
- os serviços ou cobranças adicionais contratados;
- a forma e a situação do pagamento.

A confirmação também identificará o nome e a versão dos Termos e Condições aceitos pelo cliente e disponibilizará acesso ao respectivo PDF.

Antes do atendimento, a TRIPSULRS poderá encaminhar orientações complementares sobre o horário, o voo, o ponto de encontro, o contato com o motorista e demais informações necessárias à execução do serviço.

3. Dados e Documentação dos Passageiros

É responsabilidade do contratante informar corretamente, no momento da reserva, os dados solicitados de todos os passageiros que utilizarão o serviço,



incluindo o nome completo, a quantidade de adultos e crianças, a idade das crianças e as demais informações necessárias à organização e à segurança do atendimento.

Os dados informados poderão ser utilizados para a confirmação da reserva, a organização operacional do serviço, a emissão do voucher ou da relação nominal de passageiros e o atendimento de exigências legais ou de fiscalização aplicáveis.

O contratante deverá comunicar à TRIPSULRS qualquer alteração nos passageiros ou nas informações fornecidas, para que seja verificada a possibilidade de atualização da reserva, do veículo previsto e da documentação operacional.

No dia do atendimento, os passageiros deverão portar documentação oficial válida, compatível com sua idade e com as circunstâncias da viagem.

Poderão ser utilizados, conforme aplicável, documento oficial de identidade, Carteira Nacional de Habilitação, passaporte, certidão de nascimento para menores e outros documentos admitidos pela legislação vigente.

Para passageiros menores de 16 (dezesseis) anos, o contratante deverá observar as regras aplicáveis às viagens nacionais, incluindo a apresentação de documento de identificação, a comprovação de parentesco e a autorização de viagem quando necessária, conforme a idade do passageiro e o vínculo com o acompanhante.

A autorização poderá ser exigida especialmente quando o menor de 16 (dezesseis) anos viajar desacompanhado dos pais ou responsáveis legais ou acompanhado por terceiro que não possua vínculo que dispense essa autorização, conforme a legislação aplicável.

É responsabilidade do contratante verificar previamente a documentação necessária para todos os passageiros incluídos na reserva. A TRIPSULRS poderá prestar orientações gerais, mas essas orientações não substituem a responsabilidade dos pais, responsáveis ou acompanhantes pela regularidade da documentação.

A ausência de documento, autorização ou informação legalmente necessária poderá impedir o embarque ou a continuidade do atendimento quando não for possível regularizar a situação antes da partida, sem comprometer a segurança, o horário ou a operação contratada.

Quando a impossibilidade do atendimento decorrer exclusivamente da ausência, invalidez ou incorreção da documentação ou dos dados fornecidos pelo contratante, as consequências financeiras serão analisadas conforme o momento da ocorrência, os serviços já realizados, o deslocamento do veículo e as despesas efetivamente incorridas e irrecuperáveis, observadas as demais condições deste documento e a legislação aplicável.



4. Bagagens, Volumes e Itens Permitidos

A capacidade para transporte de bagagens varia conforme a quantidade de passageiros, o veículo previsto, os equipamentos de segurança infantil e o espaço disponível para acomodação segura dos volumes.

O contratante deverá informar corretamente, durante a reserva, a quantidade e o tipo de bagagens que serão transportadas, incluindo malas médias, malas de bordo, malas grandes, carrinhos de bebê, caixas, instrumentos, equipamentos especiais e quaisquer volumes fora do padrão indicado neste documento.

As bagagens deverão ser acomodadas no porta-malas ou em compartimento apropriado, sem ocupar indevidamente os assentos, impedir o uso dos cintos de segurança, interferir nos equipamentos infantis, comprometer a visibilidade do motorista ou representar risco aos ocupantes.

Não serão transportados objetos proibidos pela legislação, volumes que possam comprometer a segurança do veículo ou de seus ocupantes, nem itens cuja natureza, formato, peso ou condição possam causar danos ao veículo.

A quantidade informada e aprovada integrará a confirmação da reserva ou o respectivo voucher.

4.1 Referência de Capacidade de Bagagens

1 a 3 passageiros

Até 2 (duas) malas médias, com dimensões aproximadas de até 66 × 42 × 29 cm, e 2 (duas) malas de bordo, com dimensões aproximadas de até 56 × 36 × 26 cm.

4 passageiros

Até 3 (três) malas médias e 2 (duas) malas de bordo, observadas as dimensões de referência indicadas acima.

5 a 6 passageiros

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

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

As dimensões informadas são referências máximas aproximadas. A capacidade efetiva poderá variar conforme o formato, a rigidez, o peso e a possibilidade de organização conjunta dos volumes no veículo.

Carrinhos de bebê, caixas de transporte de animais, instrumentos, equipamentos especiais e outros objetos ocuparão espaço e serão considerados na avaliação da capacidade total. Quando disponível na página do produto, a contratação de bagagem adicional permitirá o transporte de 1 (uma) mala média ou 1 (uma) mala de bordo, conforme a opção selecionada e a capacidade confirmada para a reserva.



A contratação de bagagem adicional não autoriza automaticamente o transporte de volumes maiores ou diferentes daqueles descritos. Esses itens dependerão de consulta e aprovação expressa da TRIPSULRS.

4.2 Bagagens Adicionais ou Não Informadas

Caso sejam apresentados no embarque volumes em quantidade, dimensões ou características diferentes daqueles informados e aprovados na reserva, o motorista verificará se existe possibilidade de acomodá-los de forma segura no veículo.

Não será permitido transportar bagagens no colo dos passageiros, sobre assentos quando isso impedir sua utilização regular, sem acomodação adequada ou de forma que comprometa os cintos de segurança, os equipamentos infantis, a visibilidade do motorista ou a segurança dos ocupantes.

Sempre que houver viabilidade operacional, a TRIPSULRS poderá oferecer uma solução alternativa, como o transporte somente das bagagens compatíveis com a reserva, a substituição por veículo de maior capacidade, a utilização de veículo adicional ou outra providência adequada. Eventuais custos serão informados previamente e somente serão cobrados após a concordância do cliente.

Não sendo possível acomodar com segurança todos os passageiros e volumes, a TRIPSULRS poderá recusar o transporte das bagagens excedentes ou não informadas.

Se o cliente optar por não realizar o transfer em razão da impossibilidade de transporte dos volumes excedentes, ou se as bagagens divergentes impedirem completamente a execução segura do serviço, a situação será tratada como cancelamento no dia do atendimento decorrente de informações incorretas ou incompletas fornecidas pelo contratante.

Nessa hipótese, poderá ser retido o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do transfer afetado.

Nas reservas realizadas pelo WhatsApp, o adiantamento de 20% (vinte por cento) já pago poderá ser utilizado para essa retenção, não sendo o saldo remanescente automaticamente exigido.

Nas reservas pagas integralmente pelo site, será restituído o saldo remanescente após a aplicação da retenção cabível.

Excepcionalmente, poderá haver retenção superior a 20% (vinte por cento) quando a TRIPSULRS comprovar documentalmente despesas específicas, efetivamente assumidas em razão daquele atendimento e que não possam ser recuperadas. A retenção adicional ficará limitada ao prejuízo irrecuperável comprovado, não poderá resultar em cobrança duplicada nem ultrapassar o valor total da contratação.



4.3 Transporte de Animais de Estimação

O transporte de animais de estimação somente será permitido mediante consulta e aprovação prévias da TRIPSULRS no momento da reserva.

O contratante deverá informar a espécie, o porte aproximado do animal e as dimensões da caixa ou bolsa de transporte que será utilizada.

Durante todo o deslocamento, o animal deverá permanecer dentro de caixa ou bolsa de transporte adequada ao seu porte, devidamente fechada e em condições que preservem a segurança, a higiene e o conforto dos ocupantes.

A caixa ou bolsa de transporte será considerada um volume para fins de avaliação da capacidade de bagagens e deverá estar registrada na confirmação da reserva ou no voucher.

O contratante será responsável pelo animal, por seu comportamento, pela utilização do equipamento adequado e pela conservação da caixa ou bolsa de transporte.

Caso o animal não tenha sido informado previamente, esteja sem equipamento adequado ou não possa ser acomodado com segurança, a TRIPSULRS poderá recusar seu transporte.

Se a ausência de informação ou de equipamento adequado impossibilitar a realização do atendimento, as consequências financeiras serão analisadas conforme o momento da ocorrência, o posicionamento do veículo, os serviços já realizados e as despesas efetivamente incorridas e irreversíveis.

As disposições desta seção relativas a animais de estimação não restringem os direitos legalmente assegurados à pessoa com deficiência visual acompanhada de cão-guia.

5. Horários, Operações e Procedimentos

5.1 Organização Operacional do Atendimento

O serviço será realizado conforme a rota, a data, o horário, os locais de embarque e desembarque e as demais informações registradas na confirmação da reserva ou no respectivo voucher.

Os passageiros deverão observar os horários confirmados e considerar o tempo necessário para estarem prontos no local de embarque, com suas bagagens e documentos organizados.

A TRIPSULRS utilizará a rota considerada operacionalmente adequada para o atendimento, levando em conta o destino, as condições das rodovias, o trânsito, a segurança e as circunstâncias existentes no momento do deslocamento.



Alterações de rota determinadas por trânsito, acidentes, obras, bloqueios, condições climáticas, orientações das autoridades ou razões de segurança não caracterizam, por si só, alteração indevida do serviço.

Pedidos de trajetos alternativos, incluindo a Rota Romântica quando disponível para a rota contratada, deverão ser realizados previamente e estarão sujeitos à confirmação da TRIPSULRS, ao acréscimo no tempo de viagem e a eventual cobrança adicional informada antes da aceitação.

O valor regular do transfer considera o deslocamento entre os locais de embarque e desembarque registrados na reserva. Paradas, desvios e alterações solicitados pelo cliente seguirão as condições específicas previstas neste documento.

5.2 Pontualidade e Atrasos dos Passageiros

Os passageiros deverão estar prontos no local de embarque no horário confirmado pela TRIPSULRS.

Poderá ser concedida tolerância de até 15 (quinze) minutos após o horário agendado, sem cobrança adicional. Essa tolerância é excepcional, não altera o horário originalmente contratado e não representa disponibilidade livre do veículo e do motorista.

Após os primeiros 15 (quinze) minutos de atraso, será cobrada taxa operacional adicional de **R\$ 100,00 (cem reais)**, limitada à espera máxima total de 30 (trinta) minutos, contados a partir do horário originalmente confirmado.

O pagamento da taxa não garante a permanência do motorista além do limite máximo de 30 (trinta) minutos.

Ultrapassado esse limite sem que os passageiros estejam prontos para o embarque, o motorista poderá encerrar a espera e seguir para o próximo compromisso operacional.

Quando ainda houver viabilidade para a realização do transfer, a TRIPSULRS poderá manter o atendimento, sem obrigação de prorrogar outros horários, alterar reservas posteriores ou compensar o tempo perdido em razão do atraso dos passageiros.

Caso o atendimento não possa mais ser realizado, as consequências financeiras serão tratadas conforme as regras de cancelamento no dia do serviço e de não comparecimento previstas neste documento.

A TRIPSULRS não será responsável por consequências decorrentes exclusivamente do atraso dos passageiros, como perda de voo, passeio, compromisso, reserva, conexão ou outro serviço contratado com terceiros.

As regras gerais de pontualidade dos passageiros não se aplicam aos atrasos decorrentes do voo corretamente informado e monitorado pela TRIPSULRS. Nessas



situações, serão aplicadas as condições específicas de atraso do voo e de espera aeroportuária previstas nestes Termos.

5.3 Operações Aeroportuárias

Nas operações relacionadas ao Aeroporto Internacional Salgado Filho, os procedimentos serão definidos conforme o sentido do transfer, as informações do voo, o horário confirmado, o ponto de encontro e as condições operacionais do aeroporto.

O contratante deverá informar corretamente a companhia aérea, o número do voo, a data e os horários previstos, além de comunicar à TRIPSULRS qualquer alteração, cancelamento, antecipação, remarcação ou reacomodação informada posteriormente pela companhia aérea.

O monitoramento realizado pela TRIPSULRS constitui um recurso de apoio à operação e não substitui a obrigação do cliente de manter os dados da reserva atualizados.

5.3.1 Transfer da Serra Gaúcha para o Aeroporto

Nos transfers com saída de Gramado, Canela ou Bento Gonçalves e destino ao Aeroporto Internacional Salgado Filho, o horário de embarque será estabelecido com base no horário previsto do voo, na origem do atendimento, na rota, nas condições esperadas de trânsito e na margem operacional necessária.

Como referência, a saída da Serra Gaúcha será normalmente programada de forma que exista aproximadamente **4 (quatro) horas entre o horário de embarque confirmado e o horário previsto de partida do voo.**

Esse período é uma referência operacional e poderá ser ampliado ou ajustado em razão do local de embarque, do trânsito previsto, das condições das rodovias, de eventos, feriados, obras, condições climáticas ou outras circunstâncias que possam afetar o deslocamento.

O horário informado na confirmação da reserva deverá ser observado pelos passageiros como o momento previsto para início do deslocamento.

Pedidos para saída em horário posterior ao recomendado estarão sujeitos à análise da TRIPSULRS e poderão ser recusados quando reduzirem de forma inadequada a margem operacional para chegada ao aeroporto.

Eventual atraso dos passageiros no local de embarque estará sujeito às regras gerais de pontualidade e espera previstas nestes Termos.

5.3.2 Transfer do Aeroporto para a Serra Gaúcha

Nos transfers com origem no Aeroporto Internacional Salgado Filho, a TRIPSULRS poderá monitorar o voo informado na reserva para acompanhar seu horário estimado e efetivo de chegada.



O embarque será realizado no ponto indicado pela TRIPSULRS, observadas as áreas permitidas para veículos particulares e as determinações operacionais do aeroporto ou das autoridades responsáveis.

Quando o receptivo no interior da área de desembarque estiver expressamente incluído na modalidade contratada, essa informação constará na confirmação da reserva.

Quando não houver receptivo no interior da área de desembarque, a TRIPSULRS encaminhará orientações para que os passageiros se dirijam ao ponto de encontro informado, podendo incluir descrição do local, referências visuais e contato com o motorista.

Em caso de chegada da aeronave significativamente anterior ao horário originalmente informado, poderá ser necessário prazo operacional razoável para o reposicionamento do veículo.

Após o pouso, os passageiros deverão manter contato com a TRIPSULRS quando solicitado e comunicar ocorrências que possam prolongar sua apresentação no ponto de encontro, como extravio de bagagem, demora no desembarque ou atendimento pela companhia aérea.

O deslocamento para a Serra Gaúcha será iniciado depois que os passageiros se apresentarem no ponto de encontro e as bagagens puderem ser acomodadas com segurança no veículo.

As tolerâncias, cobranças e consequências aplicáveis ao atraso do voo e à espera após o pouso seguirão as condições específicas previstas nestes Termos.

6. Custos Operacionais Adicionais

O valor contratado compreende o serviço descrito na página do produto e as informações registradas na confirmação da reserva ou no respectivo voucher.

Solicitações ou ocorrências que alterem o atendimento originalmente contratado poderão gerar cobrança adicional quando envolverem aumento do tempo de espera, mudança de rota, inclusão de parada, reposicionamento do veículo, utilização de veículo adicional ou outro serviço não incluído na reserva.

Os valores adicionais previamente definidos nestes Termos, inclusive aqueles relacionados à espera, serão aplicados quando ocorrer a situação correspondente, sem necessidade de nova negociação, devendo a TRIPSULRS informar ao cliente o motivo e o valor da cobrança.

Quando se tratar de parada, desvio, alteração de rota ou outro serviço adicional solicitado pelo cliente e não incluído na reserva, o valor será informado antes da execução e a alteração somente será realizada após sua concordância.



Não serão cobradas duas taxas pelo mesmo período ou pela mesma ocorrência. Quando mais de um serviço adicional efetivamente distinto for solicitado, cada cobrança deverá ser identificada separadamente.

A impossibilidade ou a recusa de pagamento de um serviço adicional não altera automaticamente o serviço originalmente contratado, desde que ele ainda possa ser realizado nas condições inicialmente confirmadas.

6.1 Espera Operacional por Atraso do Voo Antes do Pouso

Nos transfers com origem no Aeroporto Internacional Salgado Filho, a TRIPSULRS poderá acompanhar o horário estimado e efetivo do voo informado corretamente na reserva.

Quando a aeronave sofrer atraso antes do pouso, a TRIPSULRS buscará manter o atendimento mediante readequação do posicionamento do veículo e da disponibilidade do motorista.

Os primeiros 30 (trinta) minutos de atraso em relação ao horário de chegada originalmente informado serão absorvidos sem cobrança adicional.

Ultrapassados os primeiros **30 (trinta) minutos**, poderá ser cobrado adicional operacional de **R\$ 20,00 (vinte reais)** por cada período adicional de até 30 (trinta) minutos, em razão da manutenção do veículo, do motorista e da disponibilidade operacional destinados à reserva, limitado ao valor máximo de **R\$ 60,00 (sessenta reais)**.

A manutenção do atendimento estará limitada ao período **máximo de 2 (duas) horas de atraso** em relação ao horário originalmente informado e permanecerá sujeita à viabilidade operacional.

Ultrapassado esse limite, o atendimento ficará sujeito à disponibilidade de veículo e motorista para o novo horário. Quando houver possibilidade de reorganização, a TRIPSULRS informará ao cliente as condições e eventual custo adicional antes de confirmar a alteração.

Não havendo disponibilidade operacional para o novo horário, o atendimento será cancelado, aplicando-se as regras de cancelamento no dia do serviço e de alterações de voo previstas nestes Termos.

Para fins de cobrança, o atraso anterior ao pouso termina no horário efetivo de chegada da aeronave. A partir desse momento, inicia-se a contagem da espera após o pouso, sem sobreposição entre os dois períodos.

6.2 Espera Operacional Após o Pouso da Aeronave

Após o pouso da aeronave, a TRIPSULRS considerará como referência o horário efetivo de chegada do voo indicado pelas ferramentas utilizadas para o acompanhamento da operação.



Está incluído no valor do transfer um período de até **1 (uma) hora** após o pouso para desembarque, retirada das bagagens e apresentação dos passageiros no ponto de encontro informado pela TRIPSULRS.

Os passageiros deverão manter contato com a TRIPSULRS e comunicar imediatamente qualquer ocorrência que possa prolongar sua apresentação no ponto de encontro.

O período de 1 (uma) hora continuará sendo contado normalmente, inclusive nas seguintes situações:

- extravio ou demora na entrega das bagagens;
- alimentação, compras ou outras atividades realizadas no aeroporto;
- demora excessiva no desembarque;
- atendimento pela companhia aérea;
- procedimentos de fiscalização, imigração ou segurança;
- suspensão temporária do desembarque;
- demais situações voluntárias ou imprevistos que ultrapassem o tempo de tolerância.

Ultrapassado o período de 1 (uma) hora após o pouso sem que os passageiros tenham se apresentado no ponto de encontro em condições de iniciar o deslocamento, poderá ser cobrado adicional operacional de **R\$ 40,00 (quarenta reais)** para a continuidade da espera.

Esse adicional corresponderá à prorrogação da espera entre o término da primeira hora e o **limite máximo total de 2 (duas) horas** após o pouso, não sendo cobrado novamente dentro desse mesmo período.

A cobrança poderá ser realizada no momento da ocorrência ou antes do início do deslocamento, por PIX, cartão ou outro meio aceito pela TRIPSULRS.

O pagamento do adicional não garante a permanência do veículo e do motorista além do limite máximo total de 2 (duas) horas após o pouso.

Ultrapassado o limite máximo total de 2 (duas) horas após o pouso sem que os passageiros tenham se apresentado no ponto de encontro em condições de iniciar o transfer, a TRIPSULRS poderá encerrar a espera e considerar o atendimento impossibilitado no horário originalmente contratado.

Quando houver disponibilidade operacional, a TRIPSULRS poderá oferecer novo horário, outro veículo ou solução alternativa, sujeita à confirmação e a eventual cobrança adicional previamente informada.

Não sendo possível reorganizar o atendimento, o serviço será considerado cancelado no dia do atendimento, aplicando-se as regras de alterações de voo, cancelamento e não comparecimento previstas nestes Termos.



6.3 Desvios, Paradas e Alterações de Trajeto

O valor originalmente contratado considera o deslocamento entre os locais de embarque e desembarque informados pelo cliente e confirmados na reserva ou no respectivo voucher.

Solicitações adicionais realizadas antes ou durante o atendimento, como parada extra, embarque ou desembarque em segunda hospedagem, retirada ou entrega de chaves, inclusão de passageiro, pequeno desvio ou outra alteração do trajeto originalmente contratado, estarão sujeitas à viabilidade operacional.

A solicitação poderá ser recusada quando comprometer a segurança, o horário do atendimento, a chegada ao aeroporto, a rota prevista, a capacidade do veículo ou outros serviços já programados pela TRIPSULRS.

Quando a alteração puder ser atendida e representar uma parada ou pequeno desvio dentro da operação, será cobrado o valor adicional de **R\$ 20,00 (vinte reais)** por parada ou pequeno desvio.

Quando houver mais de uma parada, desvio ou solicitação adicional, a TRIPSULRS informará ao cliente o valor total aplicável antes da realização do serviço.

Alterações que representem mudança relevante da rota, aumento significativo da distância ou do tempo de viagem, inclusão de outro município ou necessidade de veículo adicional não estarão limitadas ao valor de R\$ 20,00 e dependerão de análise e orçamento específico.

O valor adicional e as condições da alteração serão informados antes da execução. A alteração somente será realizada após a concordância do cliente.

Caso a solicitação não possa ser atendida ou o cliente não concorde com o valor adicional informado, o transfer permanecerá restrito aos locais, à rota e às condições originalmente confirmadas.

6.4 Ocorrências de Conservação do Veículo

Os passageiros deverão utilizar o veículo de forma cuidadosa, preservando sua limpeza, conservação e segurança durante todo o atendimento.

Quando uma ocorrência atribuída aos passageiros resultar em sujeira excessiva, derramamento de líquidos ou alimentos, vômito, danos ao estofamento, quebra de componentes ou outra situação que exija higienização especializada, reparo ou restauração do veículo, o contratante responsável poderá ser cobrado pelos custos necessários.

Para serviços de higienização especializada, o valor estimado parte de **R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)**, podendo ser superior conforme a natureza, a extensão e a complexidade da ocorrência.

A ocorrência será registrada pela TRIPSULRS, sempre que possível por meio de fotografias, vídeos ou relato operacional. Os valores poderão ser demonstrados



por orçamento, recibo, nota fiscal, comprovante do prestador ou documento equivalente.

Danos materiais que ultrapassem o serviço de higienização poderão ser cobrados separadamente, de acordo com o custo necessário para o reparo ou a substituição do item danificado.

Quando a ocorrência tornar o veículo temporariamente indisponível para outros atendimentos, também poderá ser cobrado o prejuízo operacional diretamente relacionado ao período de paralisação, desde que sua duração e seus efeitos sejam objetivamente demonstrados.

Os valores devidos serão informados ao contratante juntamente com os registros e documentos disponíveis para comprovação da ocorrência.

7. Segurança e Conduta

Visando à segurança viária, à integridade dos ocupantes e ao correto cumprimento do serviço, todos os passageiros deverão manter comportamento compatível com o transporte e respeitar as orientações do motorista relacionadas à condução e à segurança.

A TRIPSULRS poderá recusar o embarque ou interromper o atendimento quando um passageiro:

- apresentar comportamento agressivo, ameaçador ou gravemente desrespeitoso;
- demonstrar estado de embriaguez ou alteração que comprometa sua própria segurança ou a dos demais ocupantes;
- interferir na condução ou desobedecer a uma orientação necessária à segurança;
- recusar a utilização do cinto de segurança ou impedir o uso correto dos equipamentos de segurança infantil;
- portar objeto proibido ou perigoso;
- causar dano ao veículo;
- praticar assédio, ameaça, violência ou qualquer conduta que coloque em risco o motorista, os passageiros, terceiros ou o veículo.

O motorista poderá interromper o deslocamento em local seguro e, conforme a gravidade da situação, solicitar auxílio das autoridades competentes.

Sempre que possível, a ocorrência será registrada por fotografias, vídeos, mensagens, relato operacional ou outros meios disponíveis.

Quando a conduta impedir o início do atendimento, a ocorrência será tratada como cancelamento no dia do serviço causado pelo passageiro, aplicando-se as condições financeiras previstas nestes Termos.



Quando a interrupção ocorrer após o início do deslocamento, poderão ser retidos os valores correspondentes à mobilização do veículo e do motorista, ao trecho já realizado e aos demais custos decorrentes da ocorrência.

Conforme a gravidade da conduta, o momento da interrupção e a impossibilidade de continuidade do serviço por responsabilidade exclusiva do passageiro, a retenção poderá alcançar o valor integral da contratação, observada a legislação aplicável.

Danos ao veículo, despesas de limpeza, reparos, prejuízos operacionais ou outros custos diretamente causados pela conduta do passageiro poderão ser cobrados separadamente, mediante registro e comprovação.

Nessas situações, a TRIPSULRS não será obrigada a prosseguir com o deslocamento, providenciar transporte substituto nem assumir despesas decorrentes exclusivamente da conduta que motivou a recusa ou a interrupção.

8. Cancelamentos, Remarcações e Reembolsos

8.1 Cancelamentos Solicitados pelo Cliente

As condições abaixo aplicam-se aos cancelamentos solicitados pelo cliente que não estejam abrangidos pelo direito legal de arrependimento.

Quando a mesma reserva incluir mais de um transfer, como os trechos de ida e volta, o cliente poderá cancelar apenas um deles ou todos os serviços contratados.

Cada transfer será analisado separadamente, considerando seu respectivo valor, data e horário. Os serviços não incluídos na solicitação permanecerão confirmados nas condições originalmente contratadas.

Para o cálculo da retenção ou do reembolso, o valor de cada transfer compreenderá também os equipamentos de segurança infantil, paradas, alterações de trajeto, serviços adicionais e demais valores vinculados especificamente àquele serviço.

8.1.1 Reservas Pagas Integralmente pelo Site Oficial

Nas reservas realizadas pelo site oficial, o valor total da contratação é pago no momento da compra.

Quando o cancelamento for solicitado com mais de 10 (dez) dias de antecedência em relação ao horário previsto para o início do transfer cancelado, o valor pago por esse serviço será integralmente reembolsado.

Quando o cancelamento for solicitado com 10 (dez) dias ou menos de antecedência, será retido o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do transfer cancelado, sendo restituídos ao cliente os 80% (oitenta por cento) restantes.

Quando apenas parte dos transfers da reserva for cancelada, a retenção será calculada somente sobre os serviços cancelados. Os valores correspondentes aos



demais transfers permanecerão vinculados aos serviços que continuarem confirmados. Se todos forem cancelados, o cálculo será realizado sobre a soma de seus respectivos valores.

8.1.2 Reservas Realizadas pelo WhatsApp

Nas reservas realizadas pelo WhatsApp, o cliente paga antecipadamente 20% (vinte por cento) do valor total da contratação para confirmar a reserva.

Quando a contratação incluir mais de um transfer, o adiantamento será dividido proporcionalmente conforme o valor de cada serviço, ficando vinculada a cada transfer uma parcela equivalente a 20% (vinte por cento) de seu próprio valor.

Quando o cancelamento for solicitado com mais de 10 (dez) dias de antecedência, será devolvida a parcela do adiantamento correspondente ao transfer cancelado.

Quando o cancelamento for solicitado com 10 (dez) dias ou menos de antecedência, essa parcela será retida. O saldo ainda não pago correspondente ao serviço cancelado não será cobrado.

Se apenas parte dos transfers for cancelada, a parcela do adiantamento correspondente aos demais serviços permanecerá como pagamento antecipado. Se todos forem cancelados com 10 (dez) dias ou menos de antecedência, o adiantamento de 20% (vinte por cento) já pago será integralmente retido.

8.1.3 Solicitação e Processamento do Cancelamento

A antecedência será calculada separadamente para cada transfer, considerando sua data e seu horário de início registrados na confirmação da reserva ou no respectivo voucher.

A solicitação de cancelamento poderá ser realizada:

- pelo formulário eletrônico disponibilizado na área **Minhas Reservas**;
- pelo WhatsApp oficial da TRIPSULRS, no número **(54) 99938-8062**;
- pelo e-mail **cancelamento@tripsulrs.com.br**.

O cliente deverá informar seu nome, os dados necessários para a identificação da reserva e, quando houver mais de um transfer, indicar claramente qual serviço ou quais serviços deseja cancelar. A informação do motivo será opcional.

Para a contagem do prazo, serão considerados a data e o horário em que a solicitação for recebida por um dos canais disponibilizados pela TRIPSULRS.

A TRIPSULRS confirmará o recebimento e informará os serviços cancelados, os valores eventualmente retidos e o valor a ser restituído.

A devolução será realizada por meio compatível com a forma de pagamento utilizada. Nos pagamentos por cartão de crédito, a TRIPSULRS solicitará o estorno à



instituição financeira ou à plataforma de pagamento, ficando a efetiva visualização do crédito sujeita aos respectivos prazos de processamento.

8.2 Direito de Arrependimento

Nas contratações realizadas pelo site oficial ou pelo WhatsApp, a TRIPSULRS observará o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

O consumidor poderá manifestar o arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias corridos, contado da confirmação da contratação, pelo formulário eletrônico disponibilizado na área **Minhas Reservas**, pelo **WhatsApp oficial da TRIPSULRS**, no número **(54) 99938-8062**, ou pelo e-mail **cancelamento@tripsulrs.com.br**.

Quando a mesma reserva incluir mais de um transfer, como os trechos de ida e volta, o cliente deverá indicar se o pedido de cancelamento abrange toda a contratação ou apenas determinado serviço.

Quando a solicitação for recebida dentro do prazo legal e antes do início do transfer abrangido pelo pedido, não serão aplicadas as retenções previstas nas regras contratuais de cancelamento.

Serão integralmente restituídos os valores pagos correspondentes ao transfer cancelado, incluindo o adiantamento, os equipamentos de segurança infantil, os serviços adicionais e os demais valores vinculados àquele serviço.

Quando o direito de arrependimento abranger todos os transfers incluídos na mesma contratação, serão integralmente restituídos todos os valores pagos pela reserva.

A circunstância de o transfer estar programado para ocorrer dentro dos 7 (sete) dias seguintes à contratação não afasta, por si só, o direito legal de arrependimento.

Para a contagem do prazo, serão considerados a data e o horário em que a manifestação for recebida por um dos canais disponibilizados pela TRIPSULRS.

A TRIPSULRS confirmará o recebimento da solicitação e adotará as providências necessárias para o cancelamento e a devolução dos valores.

Nos pagamentos realizados por cartão de crédito, o pedido de estorno será encaminhado à instituição financeira ou à plataforma de pagamento, ficando a efetiva visualização do crédito sujeita aos respectivos prazos de processamento.

Solicitações apresentadas depois do início do transfer serão analisadas conforme as circunstâncias do caso, a parcela do serviço efetivamente executada e a legislação aplicável.

Encerrado o prazo legal de arrependimento, os pedidos de cancelamento estarão sujeitos às regras contratuais de cancelamento, remarcação e reembolso informadas ao cliente antes da conclusão da reserva.



8.3 Remarcações, Alterações e Reembolsos

O cliente poderá solicitar uma única remarcação da data ou do horário de cada transfer, sem cobrança de taxa administrativa, desde que o pedido seja recebido pela TRIPSULRS com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas em relação ao horário previsto para o início do serviço que será alterado.

Quando a mesma reserva incluir mais de um transfer, como os trechos de ida e volta, o cliente deverá indicar qual serviço ou quais serviços deseja remarcar. Os transfers não incluídos na solicitação permanecerão confirmados nas condições originalmente contratadas.

A remarcação estará sujeita à disponibilidade de veículo e motorista para a nova data e o novo horário solicitados.

A reserva original permanecerá válida até que a remarcação seja expressamente confirmada pela TRIPSULRS.

Caso não exista disponibilidade para a data ou o horário pretendidos, o cliente poderá manter o transfer originalmente reservado ou solicitar seu cancelamento, hipótese em que serão aplicadas as regras de cancelamento e o direito legal de arrendimento, quando cabível.

O transfer remarcado estará sujeito aos valores e às condições vigentes para a nova data, o novo horário, a rota e os serviços solicitados. Eventual diferença de preço, para mais ou para menos, será informada e ajustada antes da confirmação da remarcação.

Equipamentos de segurança infantil, paradas, alterações de trajeto e demais serviços adicionais também estarão sujeitos à disponibilidade para a nova data. Quando algum serviço adicional não puder ser mantido, seu valor será retirado da contratação ou substituído por outro serviço mediante concordância do cliente.

Pedidos de remarcação apresentados com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência poderão ser recusados.

Caso a remarcação não seja autorizada, a reserva original permanecerá válida. Se o cliente optar por não utilizar o transfer na data e no horário originalmente contratados, a situação será tratada como cancelamento solicitado pelo cliente.

Depois da utilização da única remarcação sem taxa administrativa, eventual novo pedido de alteração poderá ser tratado como cancelamento da reserva vigente e realização de uma nova contratação, salvo autorização excepcional e expressa da TRIPSULRS.

A remarcação, por si só, não gera direito à devolução de valores, exceto quando houver diferença de preço favorável ao cliente, cancelamento posterior com direito a reembolso ou outra situação prevista nestes Termos ou na legislação aplicável.



A solicitação poderá ser realizada pelo formulário eletrônico disponibilizado na área **Minhas Reservas** ou pelo **WhatsApp oficial da TRIPSULRS, no número (54) 99938-8062**.

O cliente deverá informar seu nome, os dados necessários para a identificação da reserva e qual transfer deseja alterar.

A TRIPSULRS confirmará o recebimento da solicitação e informará se a remarcação foi aceita, bem como a nova data, o novo horário, eventuais diferenças de valor e as demais condições atualizadas.

As alterações decorrentes de atraso, cancelamento, antecipação ou remarcação de voo pela companhia aérea seguirão as condições específicas previstas nestes Termos para alterações de voo.

8.4 Alterações de Voo e Companhia Aérea

O contratante deverá informar corretamente os dados do voo e comunicar à TRIPSULRS, assim que tomar conhecimento, qualquer atraso significativo, antecipação, cancelamento, remarcação, reacomodação ou alteração realizada pela companhia aérea.

O monitoramento do voo realizado pela TRIPSULRS é um recurso de apoio à operação e não substitui a responsabilidade do cliente de manter as informações da reserva atualizadas.

Quando a alteração do voo ainda permitir a realização do transfer nas condições originalmente confirmadas ou dentro dos períodos de tolerância previstos nestes Termos, o atendimento será mantido, com a aplicação das regras específicas de espera aeroportuária e das respectivas cobranças operacionais, quando cabíveis.

Quando a alteração exigir mudança da data ou do horário do transfer, a TRIPSULRS buscará, sempre que possível, reorganizar o atendimento. A alteração estará sujeita à disponibilidade de veículo e motorista e à viabilidade logística no novo horário solicitado.

Caso a reorganização exija reposicionamento extraordinário do veículo, deslocamento adicional, utilização de outro veículo ou motorista ou outro serviço não incluído na contratação original, as condições e o eventual valor adicional serão informados ao cliente antes da confirmação da alteração.

A concordância com o valor adicional somente será necessária quando houver a contratação de uma nova solução ou de um serviço que não esteja incluído na reserva original. As cobranças de espera previamente estabelecidas nestes Termos serão aplicadas quando ocorrer a situação correspondente.

Quando não houver disponibilidade operacional para atender a nova data ou o novo horário do voo, a TRIPSULRS não ficará obrigada a realizar o transfer em horário diferente daquele originalmente contratado.



Nessa situação, o serviço afetado poderá ser cancelado, aplicando-se as condições de cancelamento previstas nestes Termos. Quando a reserva incluir os transfers de ida e volta, as consequências serão calculadas separadamente para o serviço efetivamente afetado pela alteração do voo, permanecendo os demais transfers confirmados, salvo solicitação expressa do cliente.

O atraso, a antecipação, o cancelamento ou a remarcação promovidos pela companhia aérea não tornam a TRIPSULRS responsável pela operação do voo nem garantem automaticamente a disponibilidade do transfer em qualquer nova data ou horário.

Mediante solicitação, a TRIPSULRS poderá fornecer ao cliente a confirmação da reserva, os comprovantes de pagamento e os registros operacionais disponíveis relacionados ao transfer afetado, para eventual apresentação à companhia aérea, seguradora de viagem ou outro responsável.

O fornecimento desses documentos não representa garantia de reembolso ou indenização por parte da companhia aérea, da seguradora ou de terceiros.

8.5 Casos Fortuitos e Força Maior

O transfer poderá ser realizado em dias de chuva ou sob condições climáticas desfavoráveis, desde que existam condições adequadas de segurança para o deslocamento. A ocorrência de chuva, por si só, não caracteriza cancelamento automático do serviço.

Em situações de caso fortuito, força maior, condições climáticas severas, acidentes, bloqueios ou interdições rodoviárias, obras emergenciais, restrições operacionais, determinações de autoridades públicas ou outras circunstâncias alheias ao controle da TRIPSULRS, poderão ocorrer alterações de horário ou de rota, atrasos, suspensão temporária ou impossibilidade de realização do serviço.

A TRIPSULRS poderá ajustar o trajeto, o horário ou o ponto de encontro quando isso for necessário para preservar a segurança ou permitir a continuidade do atendimento.

O motorista poderá alterar a rota, interromper o deslocamento, retornar ao ponto de origem ou aguardar em local seguro quando identificar risco à integridade dos passageiros, à segurança viária ou ao veículo.

Sempre que possível, a TRIPSULRS comunicará ao cliente as alterações relevantes e buscará uma solução segura e compatível com as condições existentes no momento da ocorrência.

Quando houver impossibilidade total de iniciar o transfer por circunstância alheia ao controle das partes, o cliente poderá optar entre a remarcação para nova data disponível ou o reembolso integral dos valores pagos pelo serviço afetado.



Quando a reserva incluir mais de um transfer, como os trechos de ida e volta, a impossibilidade e suas consequências serão analisadas separadamente para cada serviço. Os transfers que não forem afetados permanecerão confirmados, salvo solicitação de cancelamento pelo cliente.

Se a impossibilidade ocorrer depois do início do atendimento, a TRIPSULRS buscará uma alternativa segura e compatível com a parte do deslocamento ainda possível de ser realizada.

Eventual remarcação, restituição ou conversão em crédito será definida considerando o trecho efetivamente executado e a parcela do serviço que não pôde ser realizada.

A conversão dos valores em crédito somente ocorrerá com a concordância do cliente.

Caso existam condições seguras para a realização do transfer e o cliente decida não utilizar o serviço apenas em razão de chuva, previsão climática ou outra circunstância que não impeça sua execução, a situação será tratada como cancelamento solicitado pelo cliente.

8.6 Responsabilidade da TRIPSULRS, do Cliente e de Terceiros

A TRIPSULRS é responsável pela execução adequada do serviço de transfer conforme as condições apresentadas na página do produto, as informações registradas na confirmação da reserva ou no respectivo voucher e os serviços adicionais efetivamente contratados.

A empresa adotará as medidas razoáveis para cumprir a rota, o horário, os locais de embarque e desembarque e as demais condições confirmadas, observadas as circunstâncias de trânsito, segurança, clima, rodovias, aeroporto e demais condições operacionais existentes no momento do atendimento.

A TRIPSULRS não controla a operação das companhias aéreas, incluindo atrasos, antecipações, cancelamentos, remarcações, reacomodações, procedimentos de desembarque, fiscalização, imigração, segurança aeroportuária ou entrega de bagagens.

As obrigações relacionadas exclusivamente ao transporte aéreo, à operação do aeroporto ou a serviços prestados diretamente por terceiros permanecerão sob responsabilidade dos respectivos fornecedores.

Quando algum serviço de terceiro for incluído, intermediado ou cobrado diretamente pela TRIPSULRS, as responsabilidades serão analisadas conforme a participação da empresa na contratação, as condições informadas ao cliente e a legislação aplicável.

O contratante é responsável por fornecer informações corretas e atualizadas sobre o voo, os passageiros, as crianças, os documentos, as bagagens, os locais de



embarque e desembarque e as demais condições necessárias à organização do transfer.

Os passageiros também deverão observar os horários confirmados, manter contato quando solicitado e cumprir as orientações relacionadas à segurança e à execução do atendimento.

A TRIPSULRS não responderá por prejuízos decorrentes exclusivamente de informações incorretas ou incompletas fornecidas pelo cliente, atraso dos passageiros, ausência de documentação necessária, descumprimento das orientações de segurança ou decisões pessoais tomadas durante o atendimento.

Os passageiros são responsáveis pela guarda de seus objetos pessoais. A TRIPSULRS não responderá por itens esquecidos, extraviados ou deixados sem supervisão pelo próprio passageiro, salvo quando o dano decorrer de conduta atribuível à empresa ou a seus representantes.

Nenhuma disposição destes Termos exclui ou limita responsabilidades que sejam atribuídas à TRIPSULRS pela legislação aplicável.

8.7 Não Comparecimento e Interrupção do Transfer

Será caracterizado o não comparecimento quando os passageiros não se apresentarem no local e no horário confirmados e não houver comunicação que permita a continuidade operacional do atendimento.

Nos embarques realizados em hotéis, hospedagens, endereços particulares ou outros locais fora do aeroporto, o não comparecimento poderá ser caracterizado após o limite máximo total de 30 (trinta) minutos de espera, contado do horário originalmente confirmado.

Nos transfers com origem no Aeroporto Internacional Salgado Filho, o não comparecimento somente poderá ser caracterizado depois de encerrado o limite máximo de espera após o pouso da aeronave, conforme as condições aeroportuárias previstas nestes Termos.

Quando o cliente entrar em contato e ainda houver viabilidade operacional, a TRIPSULRS poderá manter o atendimento, oferecer outro horário ou apresentar solução alternativa. Essa possibilidade dependerá da disponibilidade de veículo e motorista e poderá envolver cobrança adicional previamente informada.

A reorganização do atendimento constitui uma possibilidade operacional e não uma obrigação da TRIPSULRS.

Caracterizado o não comparecimento antes do início do transfer, serão aplicadas as condições de cancelamento previstas nestes Termos ao valor do serviço afetado.



Nas reservas pagas integralmente pelo site oficial, será retido o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor do transfer não utilizado, com restituição do saldo restante.

Nas reservas realizadas pelo WhatsApp, será retida a parcela do adiantamento correspondente ao transfer não utilizado, equivalente a 20% (vinte por cento) do valor desse serviço. O saldo ainda não pago não será cobrado em razão do não comparecimento.

Quando a mesma reserva incluir mais de um transfer, as consequências do não comparecimento serão aplicadas somente ao serviço afetado. Os demais transfers permanecerão confirmados, salvo solicitação expressa de cancelamento pelo cliente.

O abandono voluntário do transfer após o início do deslocamento, a decisão de não prosseguir ou a interrupção solicitada pelo próprio passageiro não gerarão direito automático à devolução dos valores referentes à parte não utilizada.

Nessas situações, eventual restituição será analisada considerando o trecho já realizado, os serviços efetivamente prestados e as circunstâncias que motivaram a interrupção.

Quando o passageiro decidir interromper o atendimento ou permanecer no local depois de encerrada a espera, ficará responsável por organizar e custear seu próprio deslocamento, hospedagem e demais despesas decorrentes dessa decisão.

Situações excepcionais, como emergência médica ou outro acontecimento relevante devidamente comunicado, poderão ser analisadas individualmente pela TRIPSULRS, considerando as circunstâncias, os serviços já realizados e a legislação aplicável.

9. Disposições Finais

9.1 Documentos Integrantes da Contratação

Integram a contratação:

- a página do serviço de transfer vigente no momento da reserva;
- as informações selecionadas pelo cliente no site ou fornecidas durante o atendimento pelo WhatsApp;
- os dados registrados no pedido, na confirmação da reserva ou no respectivo voucher;
- os serviços adicionais contratados;
- os valores, descontos e formas de pagamento informados antes da confirmação;
- estes Termos e Condições, na versão aceita pelo cliente.

Em caso de diferença entre uma informação geral destes Termos e uma condição específica registrada na confirmação da reserva ou no voucher, prevalecerá



a condição específica expressamente informada e aceita para aquele atendimento, desde que não afaste direitos assegurados pela legislação aplicável.

9.2 Condições Específicas da Reserva

Os dados específicos registrados na confirmação da reserva ou no respectivo voucher, como rota, data, horário, locais de embarque e desembarque, passageiros, crianças, equipamentos de segurança infantil, bagagens, informações do voo, serviços adicionais e condições de pagamento, complementam estes Termos.

Essas informações serão aplicáveis exclusivamente à reserva correspondente e deverão ser observadas juntamente com as condições gerais do serviço contratado.

Nenhuma condição específica registrada na reserva poderá afastar direitos assegurados pela legislação aplicável.

9.3 Versão Aplicável

A reserva permanecerá vinculada à versão destes Termos e Condições aceita pelo cliente no momento da contratação, ainda que a TRIPSULRS publique posteriormente uma versão atualizada.

9.4 Independência das Cláusulas

A eventual invalidade, nulidade ou inaplicabilidade de uma disposição destes Termos não prejudicará as demais cláusulas, que permanecerão válidas e produzirão efeitos naquilo que forem legalmente aplicáveis.

9.5 Legislação e Solução de Conflitos

Estes Termos e Condições serão interpretados conforme a legislação brasileira.

Eventuais dúvidas ou conflitos relacionados à contratação poderão ser tratados inicialmente pelos canais oficiais de atendimento da TRIPSULRS.

Não sendo possível alcançar uma solução diretamente entre as partes, o consumidor poderá recorrer aos órgãos de defesa do consumidor ou ao Poder Judiciário.

Fica preservado o direito do consumidor de apresentar eventual demanda no foro de seu domicílio, quando essa possibilidade estiver assegurada pela legislação aplicável.