TERMOS E CONDIÇÕES DOS SERVIÇOS DE TRANSFER

Versão 1.3
Vigência a partir de: 12/11/2026

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 4
2. Reserva, Confirmação e Pagamento 4
2.1 Reserva pelo Site Oficial 5
2.2 Reserva pelo WhatsApp 5
2.3 Pagamento do Saldo e Opções de Cartão nas Reservas pelo WhatsApp 6
2.4 Confirmação e Envio das Informações da Reserva 7
2.5 Lembrete e Orientações Antes do Atendimento 7
2.6 Horário de Atendimento e Urgências Operacionais 8
2.7 Contratante Principal e Pessoas Autorizadas 9
2.8 Registro de Alterações pelo WhatsApp 10
3. Dados e Documentação dos Passageiros 10
3.1 Deslocamento entre cidades e impossibilidade de atendimento por irregularidade documental 12
4. Bagagens, Volumes e Itens Permitidos 13
4.1 Referência de Capacidade de Bagagens 14
4.2 Bagagens Adicionais ou Não Informadas 14
4.2.1 Deslocamento entre cidades e impossibilidade de atendimento por bagagens divergentes 15
4.3 Transporte de Animais de Estimação 16
4.3.1 Deslocamento entre cidades e impossibilidade de atendimento por irregularidade no transporte de animal 17
5. Horários, Operações e Procedimentos 18
5.1 Organização Operacional do Atendimento 18
5.2 Pontualidade e Atrasos dos Passageiros 19
5.3 Operações Aeroportuárias 19
5.3.1 Transfer da Serra Gaúcha para o Aeroporto 20
5.3.2 Transfer do Aeroporto para a Serra Gaúcha 20
6. Custos Operacionais Adicionais 21
6.1 Adicional Noturno 22
6.1.1 Horário de referência conforme o sentido do transfer 22
6.1.2 Atrasos de voo e alterações de horário 22
6.1.3 Aplicação por trecho e relação com a espera 23
6.2 Espera Operacional por Atraso do Voo Antes do Pouso 23
6.2.1 Horário de referência para a espera 23

6.3 Espera Operacional Após o Pouso da Aeronave 24
6.4 Desvios, Paradas e Alterações de Trajeto 26
6.5 Ocorrências de Conservação do Veículo 26
7. Segurança e Conduta 27
7.1 Deslocamento entre cidades e impedimento do embarque por conduta do passageiro 28
7.2 Interrupção após o início do transfer 29
7.3 Danos materiais e proibição de cobrança duplicada 29
8. Cancelamentos, Remarcações e Reembolsos 30
8.1 Cancelamentos Solicitados pelo Cliente 30
8.1.1 Mobilização operacional intermunicipal 30
8.1.2 Reservas Pagas Integralmente pelo Site Oficial 32
8.1.3 Reservas Realizadas pelo WhatsApp 32
8.1.4 Solicitação e Processamento do Cancelamento 34
8.2 Direito de Arrependimento 35
8.3 Remarcações, Alterações e Reembolsos 36
8.3.1 Pedidos adicionais de remarcação 38
8.3.2 Cancelamento após remarcação 38
8.4 Alterações de Voo e Companhia Aérea 39
8.4.1 Deslocamento entre cidades para realização da busca 40
8.5 Casos Fortuitos e Força Maior 42
8.6 Responsabilidade da TRIPSULRS, do Cliente e de Terceiros 43
8.7 Não Comparecimento e Interrupção do Transfer 45
8.7.1 Deslocamento entre cidades e não comparecimento ou desistência no embarque 45
9. Disposições Finais 47
9.1 Documentos Integrantes da Contratação 47
9.2 Condições Específicas da Reserva 48
9.3 Versão Aplicável 48
9.4 Independência das Cláusulas 48
9.5 Legislação e Solução de Conflitos 48

1. Informações Gerais dos Serviços de Transfer

A TRIPSULRS realiza serviços privativos de transfer entre o Aeroporto Internacional Salgado Filho, endereços em Porto Alegre/RS e destinos da Serra Gaúcha, incluindo Gramado, Canela e Bento Gonçalves, nos sentidos e trajetos expressamente contratados. Também poderão ser realizados transfers para outras localidades, mediante orçamento prévio, disponibilidade operacional e confirmação da reserva.

Estes Termos aplicam-se aos serviços de transfer contratados, inclusive às rotas definidas por orçamento. A origem, o destino, os pontos de embarque e desembarque, os valores e as condições específicas de cada serviço serão informados antes do pagamento e registrados na confirmação da reserva. As disposições específicas de determinada rota ou operação aeroportuária serão aplicadas aos serviços correspondentes.

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.

Nas reservas realizadas pelo site oficial, o pagamento integral por PIX terá desconto de 5% (cinco por cento), conforme o valor apresentado no checkout. Esse desconto é exclusivo das compras concluídas pelo site e não se aplica às reservas realizadas pelo WhatsApp.

O pagamento pelo site com cartão de crédito poderá ser parcelado em até 3 (três) vezes sem juros, sujeito à aprovação da instituição financeira ou da plataforma de pagamento. O valor total e as parcelas serão apresentados antes da conclusão da compra.

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 pelo WhatsApp, será normalmente exigido adiantamento de 20% (vinte por cento) do valor total do serviço, por PIX. Esse valor integra o preço contratado, será abatido do saldo e não constitui taxa adicional ou arras penitenciais.

Poderá ser combinado pagamento antecipado em percentual superior a 20% ou pagamento integral. O valor exigido para confirmação e as condições de pagamento

serão informados ao cliente antes do pagamento e registrados na confirmação da reserva.

Quando houver pagamento parcial, o saldo corresponderá à diferença entre o preço total contratado e o montante já pago e deverá ser integralmente liquidado no dia do atendimento, no local e no momento previamente combinados.

Nas reservas que incluam mais de um transfer, como ida e volta, o saldo integral da reserva deverá ser quitado na realização do primeiro transfer, inclusive a parcela correspondente ao retorno ou aos demais transfers contratados, salvo condição diferente expressamente combinada antes da contratação. O momento e o local da quitação serão informados antes do pagamento do sinal e registrados na confirmação da reserva ou no voucher.

2.3 Pagamento do Saldo e Opções de Cartão nas Reservas pelo WhatsApp

O saldo poderá ser pago por PIX, dinheiro ou cartão de crédito presencial, observados o vencimento, o local e o momento de quitação estabelecidos na seção “Reserva pelo WhatsApp” e registrados na confirmação da reserva ou no voucher.

Quando solicitado, a TRIPSULRS poderá enviar pelo WhatsApp um link para pagamento antecipado do valor integral da reserva, em uma única transação, parcelada em até 3 (três) vezes sem juros e sem acréscimo de taxas, sujeito à aprovação da instituição financeira ou da plataforma de pagamento.

A solicitação para pagar o transfer de retorno ou outro serviço da reserva em data posterior ao vencimento combinado dependerá de concordância expressa da TRIPSULRS. O simples pedido de alteração não modificará a condição de pagamento nem será considerado, por si só, cancelamento.

Se, no vencimento, o contratante declarar que não realizará a quitação integral nas condições previamente combinadas, a TRIPSULRS informará o saldo devido e comunicará que a manutenção dos transfers ainda não realizados depende da regularização do pagamento. Mantida a recusa expressa após esse esclarecimento, a empresa poderá encerrar os serviços pendentes por descumprimento da condição de pagamento, registrando a recusa e comunicando expressamente ao contratante quais transfers foram encerrados. Uma dificuldade momentânea de pagamento não será, por si só, equiparada à recusa definitiva.

O encerramento será acompanhado de acerto financeiro que discrimine os serviços realizados, os serviços encerrados, os pagamentos recebidos e eventual retenção aplicável, conforme as regras específicas destes Termos, sem cobrança duplicada.

O parcelamento em até 3 (três) vezes sem juros e sem acréscimo de taxas aplica-se exclusivamente ao pagamento integral antecipado por link, nas condições descritas nesta seção, e não se estende ao pagamento presencial do saldo.

Caso o cliente opte pelo pagamento parcial antecipado por PIX e pela quitação do saldo presencialmente com cartão de crédito, haverá acréscimo das taxas da operadora, que poderão variar conforme a bandeira do cartão, a operadora utilizada e a quantidade de parcelas.

Antes da cobrança presencial por cartão, a TRIPSULRS informará o valor do saldo, o acréscimo aplicável, o valor total a pagar e, quando houver parcelamento disponível, a quantidade 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.

2.5 Lembrete e Orientações Antes do Atendimento

A TRIPSULRS poderá encaminhar ao contratante um lembrete do transfer, preferencialmente no dia anterior ao atendimento, com informações sobre horário, local de embarque, ponto de encontro, veículo, motorista e outras orientações operacionais pertinentes.

O lembrete terá caráter complementar. Sua ausência ou o não recebimento da mensagem não cancelarão a reserva nem dispensarão os passageiros de observar as condições e os horários já confirmados. A falta de resposta ao lembrete, por si só, também não será considerada desistência ou cancelamento pelo cliente.

As informações necessárias à realização do embarque deverão ser disponibilizadas pela TRIPSULRS em tempo hábil. Eventuais alterações das condições anteriormente confirmadas deverão ser comunicadas ao contratante, observadas as regras específicas destes Termos.

2.6 Horário de Atendimento e Urgências Operacionais

O atendimento humano administrativo da TRIPSULRS será realizado de **segunda a sexta-feira, das 8h30min às 12h e das 13h30min às 18h, exceto feriados, considerando o horário de Brasília.**

A TRIPSULRS poderá utilizar atendimento automatizado em seus canais, dentro e fora do expediente, para fornecer informações iniciais, identificar reservas, coletar os dados necessários e encaminhar solicitações para atendimento humano. O primeiro contato poderá ocorrer por esse sistema mesmo quando o solicitante já possuir reserva confirmada.

Fora do expediente administrativo, inclusive em fins de semana e feriados, haverá atendimento humano para urgências operacionais relacionadas a transfers em andamento ou com início confirmado para as próximas 24 (vinte e quatro) horas.

São consideradas urgências operacionais as ocorrências que possam comprometer a execução de uma reserva confirmada, como alterações ou cancelamentos de voo, dificuldades para localizar o motorista ou o ponto de encontro e impedimentos imediatos ao embarque.

A ocorrência deverá ser comunicada pelo WhatsApp oficial da TRIPSULRS, informando o nome do contratante, o número da reserva, quando disponível, a data e o horário do transfer e uma descrição do problema. Quando houver contato operacional específico informado na confirmação ou nas orientações de embarque, esse canal também poderá ser utilizado.

Contatos realizados por número diferente daquele registrado na reserva poderão exigir informações adicionais para identificar o atendimento e verificar a autorização do solicitante. O recebimento de informações sobre uma ocorrência não confere, por si só, autorização para alterar ou cancelar a reserva, observadas as regras da seção “**Contratante Principal e Pessoas Autorizadas**”.

Pedidos de alteração por conveniência pessoal, como prolongamento da estadia, mudança de programação ou preferência por outro horário, não serão considerados urgências operacionais apenas por envolverem um transfer previsto para as próximas 24 horas. Esses pedidos seguirão as regras de remarcação e dependerão de disponibilidade e confirmação expressa da TRIPSULRS.

Orçamentos, novas reservas e assuntos administrativos sem urgência operacional serão tratados no expediente administrativo. Os pedidos de cancelamento terão sua data e seu horário de recebimento considerados conforme as regras específicas destes Termos, ainda que sejam analisados posteriormente.

O recebimento de mensagens, as respostas automáticas e a coleta de dados pelo sistema não representam, por si só, análise humana ou confirmação de alteração da reserva. A disponibilidade do atendimento automatizado fora do expediente não significa atendimento humano administrativo ininterrupto.

O atendimento de uma urgência não representa confirmação automática de remarcação ou de alteração da reserva. Até que a TRIPSULRS confirme expressamente uma mudança, permanecerão válidas as últimas condições confirmadas para o serviço.

O recebimento de solicitações de informação, dúvidas, reclamações, suspensão ou cancelamento da contratação será confirmado imediatamente pelo mesmo meio utilizado pelo consumidor, podendo essa confirmação ser automatizada. A confirmação de recebimento não representa aprovação de alteração da reserva.

A TRIPSULRS encaminhará resposta à demanda em até 5 (cinco) dias, sem prejuízo do atendimento às urgências operacionais e dos prazos específicos de restituição e de exercício do direito de arrependimento. Esse prazo não adiará o registro do cancelamento nem modificará a data e o horário considerados para seus efeitos.

2.7 Contratante Principal e Pessoas Autorizadas

O contratante identificado na reserva será o contato principal da TRIPSULRS para confirmações, solicitações de alteração, cancelamentos e decisões relacionadas às condições do serviço. Caberá ao contratante transmitir aos demais passageiros as informações e orientações recebidas.

O contratante poderá indicar uma pessoa autorizada a tratar da reserva, informando sua identificação, seu contato e o alcance da autorização. Essa indicação poderá ser registrada pelo WhatsApp oficial ou por outro canal disponibilizado pela TRIPSULRS.

Pedidos de alteração ou cancelamento apresentados por outros passageiros, familiares, hotéis, agências ou terceiros dependerão de autorização prévia ou de confirmação do contratante, salvo quando o solicitante já estiver identificado como representante autorizado da reserva. A TRIPSULRS poderá solicitar informações necessárias para verificar a identidade e a autorização de quem apresenta o pedido.

O contato direto com os passageiros para localização, ponto de encontro, desembarque e outras orientações operacionais não lhes confere, por si só,

autorização para cancelar a reserva ou modificar suas condições financeiras. Essa regra não impede providências imediatas necessárias à segurança dos passageiros e do atendimento.

A autorização para tratar da reserva não substitui documentos ou autorizações legalmente exigidos para o transporte de menores.

2.8 Registro de Alterações pelo WhatsApp

As alterações solicitadas pelo contratante ou por pessoa autorizada poderão ser formalizadas pelo WhatsApp oficial da TRIPSULRS, desde que a conversa identifique a reserva, o transfer afetado, as novas condições e os eventuais valores adicionais ou restituições, com registro da concordância do solicitante e da confirmação expressa da TRIPSULRS.

A simples solicitação, o recebimento da mensagem ou uma resposta automática não representam confirmação da alteração. Até a confirmação expressa da TRIPSULRS, permanecerão válidas as últimas condições confirmadas para o atendimento.

O registro da alteração confirmada integrará a contratação e poderá complementar a confirmação original ou o voucher, sem necessidade de emissão de novo voucher, salvo exigência legal ou operacional específica. Em caso de divergência, prevalecerão as condições expressamente alteradas e confirmadas, permanecendo válidas as demais informações da reserva.

A alteração não substituirá automaticamente a versão dos Termos e Condições aceita na contratação original.

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.

Quando necessário para a emissão da relação nominal de passageiros, o cumprimento de exigências legais ou a verificação de documentação indispensável ao transporte, a TRIPSULRS poderá solicitar antecipadamente dados complementares e, quando necessário, cópias dos documentos pertinentes. A solicitação indicará a finalidade, os documentos ou dados necessários, o canal de envio e o prazo para apresentação, considerando a antecedência da reserva.

O envio antecipado não substitui a obrigação de portar, no dia do atendimento, os documentos exigidos para a viagem. Caso seja identificada alguma pendência na documentação recebida, a TRIPSULRS comunicará ao contratante para possibilitar sua regularização antes do deslocamento.

A coleta ficará limitada às informações necessárias ao atendimento e às exigências aplicáveis. Os dados e documentos terão acesso restrito às pessoas que necessitem utilizá-los para essas finalidades, com adoção de medidas de segurança e conservação pelo período necessário ao cumprimento das obrigações legais e ao exercício regular de direitos.

Os dados necessários à execução do transfer poderão ser compartilhados com o motorista ou prestador responsável pelo atendimento, limitados às informações pertinentes à sua atuação. Outros compartilhamentos observarão a finalidade da contratação e as hipóteses legalmente autorizadas. O uso de plataformas de atendimento, inclusive automatizado, não autoriza a utilização dos dados para finalidades incompatíveis com aquelas informadas ao titular.

O titular ou seu representante legal poderá solicitar informações sobre o tratamento de seus dados e exercer os direitos previstos na legislação de proteção de dados pelo WhatsApp oficial da TRIPSULRS, no número (54) 99938-8062. Esses direitos incluem confirmação do tratamento, acesso, correção e, nas hipóteses aplicáveis, eliminação dos dados e revogação do consentimento. A TRIPSULRS poderá verificar a identidade do solicitante e informará quando a conservação de determinados dados for necessária ao cumprimento de obrigação legal ou ao exercício regular de direitos.

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 de iniciar o transfer decorrer exclusivamente da ausência, invalidade ou incorreção de documento, autorização ou dado obrigatório de responsabilidade do contratante ou dos passageiros, serão aplicadas as condições gerais de cancelamento ao transfer afetado, ressalvada a hipótese específica de retenção integral descrita a seguir.

3.1 Deslocamento entre cidades e impossibilidade de atendimento por irregularidade documental

Será aplicada a retenção prevista na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” quando, cumulativamente: o veículo tiver iniciado comprovadamente deslocamento intermunicipal exclusivo e especificamente destinado à reserva; for identificado, após o início dessa mobilização, impedimento decorrente da ausência, invalidade ou incorreção de documento, autorização ou dado legalmente necessário de responsabilidade do contratante ou dos passageiros; não for possível regularizar a situação ou adotar solução operacional viável aceita pelo cliente; e o transfer não for realizado em razão desse impedimento. Não será necessário que o motorista conclua o deslocamento até o ponto de embarque nem que realize retorno vazio para caracterizar essa hipótese.

Essa condição aplica-se aos atendimentos da TRIPSULRS, incluindo, por exemplo, o deslocamento de Porto Alegre para buscar passageiros em Gramado ou Canela. Não se aplica ao simples deslocamento local de motorista que já esteja na cidade do embarque.

A retenção corresponderá a **100% (cem por cento) dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto**, limitada ao preço do transfer mobilizado, prevalecendo o menor valor. Serão observados os critérios da seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” e, quando aplicável, a regra de distribuição e acerto dos pagamentos prevista na seção “Reservas Realizadas pelo WhatsApp”, inclusive quando mais de um transfer da mesma reserva for cancelado. Não será exigido saldo ainda não pago pelo transfer não realizado.

A TRIPSULRS manterá registros da exigência documental aplicável, das informações e orientações fornecidas ao contratante, do planejamento da operação, da saída da base, do trajeto efetivamente percorrido, do momento em que o impedimento foi identificado e das alternativas avaliadas. Os registros poderão incluir

mensagens, relato operacional e comprovantes de pedágio, acesso ou estacionamento, quando existentes, limitando a coleta de dados pessoais ao necessário para documentar a ocorrência. A chegada ao ponto de embarque e o retorno serão registrados quando efetivamente ocorrerem, sem constituírem requisitos obrigatórios para essa retenção. Após identificar a impossibilidade do atendimento, a empresa adotará as medidas operacionalmente possíveis para evitar despesas desnecessárias.

Essa retenção específica não será aplicada quando o impedimento decorrer de falha atribuível à TRIPSULRS, da exigência de documento não necessário ao transporte ou de deslocamento iniciado quando a empresa já tinha conhecimento de que o atendimento seria inviável.

As retenções previstas nesta seção não serão cumuladas entre si nem com adicionais de espera ou cobranças separadas de deslocamento referentes ao transfer não realizado. Eventuais valores de espera já pagos integrarão o acerto financeiro, sem compor a base de cálculo da retenção. O montante pago que exceder a retenção cabível será restituído ao cliente.

Quando a reserva incluir mais de um transfer, as consequências serão aplicadas exclusivamente ao serviço afetado. Os demais transfers permanecerão confirmados, salvo solicitação expressa de cancelamento pelo cliente. O exercício do direito de arrependimento e as hipóteses de retenção obedecerão estritamente às regras próprias detalhadas em suas respectivas seções neste documento.

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 cada, e 2 (duas) malas de bordo, com dimensões aproximadas de até 56 × 36 × 26 cm cada.

4 passageiros

• Até 3 (três) malas médias, com dimensões aproximadas de até 66 × 42 × 29 cm cada, e 2 (duas) malas de bordo, com dimensões aproximadas de até 56 × 36 × 26 cm cada.

5 a 6 passageiros

• Até 3 (três) malas médias, com dimensões aproximadas de até 66 × 42 × 29 cm cada, e 2 (duas) malas de bordo, com dimensões aproximadas de até 56 × 36 × 26 cm cada; ou

• Até 2 (duas) malas médias, com dimensões aproximadas de até 66 × 42 × 29 cm cada, e 5 (cinco) malas de bordo, com dimensões aproximadas de até 56 × 36 × 26 cm cada.

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, a retenção corresponderá a 20% (vinte por cento) do valor do transfer afetado, limitada ao montante efetivamente pago e vinculado a esse serviço, ressalvada a situação específica de deslocamento entre cidades descrita a seguir.

4.2.1 Deslocamento entre cidades e impossibilidade de atendimento por bagagens divergentes

Será aplicada a retenção prevista na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” quando, cumulativamente: o veículo tiver iniciado comprovadamente deslocamento intermunicipal exclusivo e especificamente destinado à reserva; o veículo disponibilizado for adequado à quantidade de passageiros e às bagagens previamente informadas e aprovadas na reserva; for identificada, após o início dessa mobilização, divergência na quantidade, nas dimensões ou nas características das bagagens em relação às informações aprovadas, impossibilitando sua acomodação segura; não houver solução operacional viável aceita pelo cliente; e o transfer não for realizado em razão dessa divergência. Não será necessário que o motorista conclua o deslocamento até o ponto de embarque nem que realize retorno vazio para caracterizar essa hipótese.

Essa condição aplica-se aos atendimentos da TRIPSULRS, incluindo, por exemplo, o deslocamento de Porto Alegre para buscar passageiros em Gramado ou Canela. Não se aplica ao simples deslocamento local de motorista que já esteja na cidade do embarque.

A retenção corresponderá a **100% (cem por cento) dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto**, limitada ao preço do transfer mobilizado, prevalecendo o menor valor. Serão observados os critérios da seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” e, quando aplicável, a regra de distribuição e acerto dos pagamentos prevista na seção “Reservas Realizadas pelo WhatsApp”, inclusive quando mais de um transfer da mesma reserva for cancelado. Não será exigido saldo ainda não pago pelo transfer não realizado.

A TRIPSULRS manterá registros das informações de bagagem fornecidas e aprovadas na reserva, do veículo disponibilizado, do planejamento da operação, da saída da base, do trajeto efetivamente percorrido, do momento em que a divergência foi identificada e das alternativas avaliadas. Esses registros poderão incluir mensagens, fotografias dos volumes, medidas verificadas e comprovantes de pedágio, acesso ou estacionamento, quando existentes. A chegada ao ponto de embarque e o retorno serão registrados quando efetivamente ocorrerem, sem constituírem requisitos obrigatórios para essa retenção. Após identificar a impossibilidade do atendimento, a empresa adotará as medidas operacionalmente possíveis para evitar despesas desnecessárias.

Essa retenção específica não será aplicada quando a impossibilidade decorrer da disponibilização de veículo inadequado às bagagens corretamente informadas pelo cliente e aceitas pela TRIPSULRS ou de outra falha atribuível à empresa, nem com fundamento em deslocamento iniciado quando a empresa já tinha conhecimento de que o atendimento seria inviável.

As retenções previstas nesta seção não serão cumuladas entre si nem com adicionais de espera ou cobranças separadas de deslocamento referentes ao transfer não realizado. Eventuais valores de espera já pagos integrarão o acerto financeiro, sem compor a base de cálculo da retenção. O montante pago que exceder a retenção cabível será restituído ao cliente.

Quando a reserva incluir mais de um transfer, as consequências serão aplicadas exclusivamente ao serviço afetado. Os demais transfers permanecerão confirmados, salvo solicitação expressa de cancelamento pelo cliente. O exercício do direito de arrependimento e as hipóteses de retenção obedecerão estritamente às regras próprias detalhadas em suas respectivas seções neste documento.

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 prévia sobre o animal ou de equipamento adequado ao seu transporte impossibilitar o início do transfer, serão aplicadas as condições gerais de cancelamento ao transfer afetado, ressalvada a hipótese específica de retenção integral descrita a seguir.

4.3.1 Deslocamento entre cidades e impossibilidade de atendimento por irregularidade no transporte de animal

Será aplicada a retenção prevista na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” quando, cumulativamente: o veículo tiver iniciado comprovadamente deslocamento intermunicipal exclusivo e especificamente destinado à reserva; o veículo disponibilizado estiver adequado às condições previamente informadas e aceitas na reserva; for identificado, após o início dessa mobilização, animal não informado ou com características diferentes das aprovadas, ou ausência de equipamento adequado de responsabilidade do cliente, impossibilitando o transporte seguro e regular; não houver solução operacional viável aceita pelo cliente; e o transfer não for realizado em razão desse impedimento. Não será necessário que o motorista conclua o deslocamento até o ponto de embarque nem que realize retorno vazio para caracterizar essa hipótese.

Essa condição aplica-se aos atendimentos da TRIPSULRS, incluindo, por exemplo, o deslocamento de Porto Alegre para buscar passageiros em Gramado ou Canela. Não se aplica ao simples deslocamento local de motorista que já esteja na cidade do embarque.

A retenção corresponderá a **100% (cem por cento) dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto**, limitada ao preço do transfer mobilizado, prevalecendo o menor valor. Serão observados os critérios da seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” e, quando aplicável, a regra de distribuição e acerto dos pagamentos prevista na seção “Reservas Realizadas pelo WhatsApp”, inclusive quando mais de um transfer da mesma reserva for cancelado. Não será exigido saldo ainda não pago pelo transfer não realizado.

A TRIPSULRS manterá registros das informações sobre o animal e o equipamento fornecidas e aprovadas na reserva, do veículo disponibilizado, do planejamento da operação, da saída da base, do trajeto efetivamente percorrido, do momento em que o impedimento foi identificado e das alternativas avaliadas. Esses registros poderão incluir mensagens, fotografias do animal e do equipamento, relato operacional e comprovantes de pedágio, acesso ou estacionamento, quando existentes. A chegada ao ponto de embarque e o retorno serão registrados quando efetivamente ocorrerem, sem constituírem requisitos obrigatórios para essa retenção.

Após identificar a impossibilidade do atendimento, a empresa adotará as medidas operacionalmente possíveis para evitar despesas desnecessárias.

Essa retenção específica não será aplicada quando o animal e o equipamento tiverem sido corretamente informados e aceitos pela TRIPSULRS e a impossibilidade decorrer do veículo disponibilizado ou de outra falha atribuível à empresa. Também não será aplicada com fundamento em deslocamento iniciado quando a TRIPSULRS já tinha conhecimento de que o atendimento seria inviável.

As retenções previstas nesta seção não serão cumuladas entre si nem com adicionais de espera ou cobranças separadas de deslocamento referentes ao transfer não realizado. Eventuais valores de espera já pagos integrarão o acerto financeiro, sem compor a base de cálculo da retenção. O montante pago que exceder a retenção cabível será restituído ao cliente.

Quando a reserva incluir mais de um transfer, as consequências serão aplicadas exclusivamente ao serviço afetado. Os demais transfers permanecerão confirmados, salvo solicitação expressa de cancelamento pelo cliente. O exercício do direito de arrependimento e as hipóteses de retenção obedecerão estritamente às regras próprias detalhadas em suas respectivas seções neste documento.

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.

Os primeiros 15 (quinze) minutos após o horário confirmado serão considerados período de tolerância sem cobrança adicional. Essa tolerância não altera o horário contratado nem amplia o limite máximo total de 30 (trinta) minutos de espera previsto nesta seção.

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 tolerâncias de 15 (quinze) minutos e o limite de 30 (trinta) minutos desta seção aplicam-se aos embarques em hotéis, hospedagens, endereços particulares e demais pontos não vinculados ao desembarque de voo. Nos atendimentos de busca de passageiros após a chegada de voo ao aeroporto, serão aplicadas as condições específicas de espera antes e após o pouso 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 adicionais previamente definidos nestes Termos seguirão os critérios, os limites e as condições das respectivas seções, inclusive quanto às hipóteses em que a cobrança seja facultativa. Quando cabível, a cobrança não dependerá de nova negociação, devendo a TRIPSULRS informar ao cliente o motivo e o valor antes de efetuá-la.

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 haverá cobrança duplicada pelo mesmo fundamento. O adicional noturno e os adicionais de espera possuem fundamentos distintos e poderão ser aplicados conjuntamente quando o transfer for realizado e estiverem preenchidas as condições específicas de cada cobrança. Cada valor deverá ser identificado separadamente. Quando o transfer não for realizado, serão observadas as regras específicas de retenção e de não cumulação previstas nestes Termos.

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 Adicional Noturno

Será aplicado adicional noturno de **R$ 70,00 (setenta reais) por transfer** quando o horário de referência do atendimento estiver entre **20h e 05h59min**. Em reservas de ida e volta, cada trecho será analisado separadamente.

O adicional será informado na contratação e incluído no valor da reserva quando o horário previsto já determinar sua aplicação. Quando passar a ser devido em razão de alteração de horário ou atraso do voo, será aplicado o mesmo valor de R$ 70,00 (setenta reais), observadas as condições desta seção, sem cobrança duplicada quando já estiver incluído na reserva.

6.1.1 Horário de referência conforme o sentido do transfer

Nos transfers do Aeroporto Internacional Salgado Filho para Gramado, Canela ou Bento Gonçalves, será considerado, no momento da reserva, o horário previsto de chegada do voo a Porto Alegre. Quando o embarque ocorrer em outro endereço de Porto Alegre e não estiver vinculado à chegada de um voo, será considerado o horário confirmado para início do transfer.

Nos transfers de Gramado, Canela ou Bento Gonçalves para Porto Alegre ou seu aeroporto, será considerado o horário de saída da Serra Gaúcha confirmado na reserva. Quando o cliente informar somente o horário de partida do voo, a referência inicial de saída será calculada subtraindo-se 4 (quatro) horas, observados os ajustes operacionais expressamente confirmados. Quando já estiver informado o horário de saída da Serra, esse horário será utilizado diretamente, sem nova subtração.

Nos transfers das demais rotas, será considerado o horário de início do atendimento expressamente confirmado na reserva. Quando o serviço consistir na busca de passageiros após a chegada de voo, será considerado o horário previsto de chegada da aeronave, observadas as regras desta seção sobre pouso efetivo, alterações de horário e mobilização. A referência de 4 (quatro) horas para saída da Serra Gaúcha não será aplicada automaticamente a outras localidades.

A chegada ao destino durante a faixa noturna não gera, por si só, a cobrança do adicional quando o horário de referência estiver fora dessa faixa.

6.1.2 Atrasos de voo e alterações de horário

Nos transfers com origem no aeroporto, se o voo estiver previsto para chegar fora da faixa noturna, mas o pouso efetivo ocorrer entre 20h e 05h59min, será aplicado o adicional noturno de R$ 70,00 (setenta reais). A TRIPSULRS comunicará ao cliente o motivo e o valor da cobrança antes do início do deslocamento com os passageiros.

Se o voo estiver originalmente previsto para chegar na faixa noturna, mas atrasar e pousar fora dela, o adicional será mantido quando a TRIPSULRS já tiver iniciado, no período noturno, o deslocamento ou a espera especificamente destinados àquele atendimento. A empresa manterá registros dessa mobilização.

Quando uma alteração de horário for confirmada antes da mobilização para o atendimento, a incidência do adicional será reavaliada conforme o novo horário de referência. Se o novo horário estiver na faixa noturna, o adicional de R$ 70,00 (setenta reais) será incluído; se estiver fora dela e não tiver ocorrido mobilização noturna para aquele serviço, será retirado, com abatimento no saldo ou restituição do valor correspondente, caso já tenha sido pago.

As alterações de horário permanecerão sujeitas à disponibilidade operacional e às condições de remarcação previstas nestes Termos. Atrasos atribuíveis exclusivamente à TRIPSULRS não gerarão novo adicional noturno para o cliente.

6.1.3 Aplicação por trecho e relação com a espera

O adicional noturno será cobrado uma única vez por transfer, no valor de R$ 70,00 (setenta reais). Se já estiver incluído no valor da reserva, não haverá nova cobrança do mesmo adicional em razão de atraso ou alteração de horário.

Quando o transfer for realizado, o adicional noturno poderá ser aplicado juntamente com os adicionais de espera, desde que estejam preenchidas as condições específicas de cada cobrança. O adicional noturno corresponde ao atendimento na faixa noturna; os adicionais de espera correspondem à disponibilidade operacional mantida além dos períodos incluídos.

Quando o transfer não for realizado, o acerto financeiro seguirá as regras específicas de cancelamento, alterações de voo ou não comparecimento, sem cobrança autônoma de novo adicional noturno pelo serviço não executado.

6.2 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.

6.2.1 Horário de referência para a espera

Para a contagem do atraso anterior ao pouso, será utilizado o horário de chegada do voo registrado na reserva. Quando uma alteração do voo tiver sido comunicada e o atendimento para o novo horário tiver sido expressamente confirmado pela TRIPSULRS antes do início da mobilização destinada àquela busca, o novo horário confirmado substituirá o anterior como referência para a espera.

A simples atualização da previsão de pouso pela companhia aérea ou pelas ferramentas de monitoramento, durante o acompanhamento de um voo atrasado, não reiniciará os períodos de tolerância nem eliminará a espera já transcorrida.

Quando a reorganização for confirmada após o início da mobilização, a TRIPSULRS registrará com o contratante o novo horário de atendimento e o tratamento da espera já ocorrida, observadas as condições e os limites previstos nestes Termos, sem cobrança duplicada.

O horário utilizado para calcular a espera não altera a referência da primeira data contratada para eventual cancelamento após remarcação, conforme a seção específica.

Os primeiros 30 (trinta) minutos de atraso em relação ao horário de referência definido nesta seção 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 cobrança dependerá da manutenção efetiva do veículo, do motorista e da disponibilidade operacional destinados ao atendimento durante o período considerado. A simples existência de atraso do voo, sem essa disponibilidade mantida, não autoriza a cobrança. A TRIPSULRS conservará registros dos horários e das condições operacionais que fundamentarem o adicional, sem antecipar o início da contagem em razão da saída da base ou da chegada antecipada do motorista.

A manutenção do atendimento estará limitada ao período **máximo de 2 (duas) horas de atraso** em relação ao horário de referência definido nesta seção 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 pouso da aeronave. A partir desse momento, inicia-se a contagem da espera após o pouso, sem sobreposição entre os dois períodos.

6.3 Espera Operacional Após o Pouso da Aeronave

Para a contagem da espera após o pouso, será utilizado o horário efetivo de pouso da aeronave indicado pelas ferramentas de acompanhamento do voo, e não o horário de chegada ao portão ou de liberação dos passageiros.

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.

Nos atendimentos aeroportuários e nos demais locais de embarque, o período em que os passageiros estiverem prontos e disponíveis para iniciar o transfer, mas

dependerem da chegada ou da disponibilização do motorista e do veículo, não será considerado atraso dos passageiros nem fundamentará cobrança de espera ou caracterização de não comparecimento. A apresentação dos passageiros deverá ser registrada pelos canais de contato da reserva.

Se o voo chegar antecipadamente, eventual prazo necessário ao reposicionamento do veículo seguirá as condições da seção “Transfer do Aeroporto para a Serra Gaúcha”, sem atribuir aos passageiros a espera decorrente desse reposicionamento. Para caracterizar não comparecimento, a TRIPSULRS deverá demonstrar sua disponibilidade para realizar o embarque e o cumprimento da espera aplicável. A indisponibilidade da própria empresa não poderá ser utilizada para considerar essa espera cumprida.

6.4 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.

6.5 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 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, os custos necessários poderão ser cobrados de quem for responsável, mediante demonstração da ocorrência, da responsabilidade e dos respectivos valores. A mera ocorrência de mal-estar ou vômito não estabelecerá, por si só, responsabilidade automática do passageiro ou do contratante. Serão consideradas as circunstâncias do atendimento, inclusive eventual contribuição da condução ou de falha atribuível à TRIPSULRS.

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 do passageiro impedir o início do atendimento por comprometer a segurança ou a realização regular do transporte, serão aplicadas as condições gerais de cancelamento ao transfer afetado, ressalvada a hipótese específica de retenção integral descrita a seguir.

7.1 Deslocamento entre cidades e impedimento do embarque por conduta do passageiro

Será aplicada a retenção prevista na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” quando, cumulativamente: o veículo tiver iniciado comprovadamente deslocamento intermunicipal exclusivo e especificamente destinado à reserva; o veículo disponibilizado estiver adequado às condições da reserva; ocorrer ou for identificada, após o início dessa mobilização, conduta do passageiro enquadrada nas situações descritas nesta seção, impedindo o início seguro e regular do transporte; não houver possibilidade de solucionar a ocorrência com segurança e viabilidade operacional; e o transfer não for realizado em razão dessa conduta. Não será necessário que o motorista conclua o deslocamento até o ponto de embarque nem que realize retorno vazio para caracterizar essa hipótese.

Essa condição aplica-se aos atendimentos da TRIPSULRS, incluindo, por exemplo, o deslocamento de Porto Alegre para buscar passageiros em Gramado ou Canela. Não se aplica ao simples deslocamento local de motorista que já esteja na cidade do embarque.

A retenção corresponderá a **100% (cem por cento) dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto**, limitada ao preço do transfer mobilizado, prevalecendo o menor valor. Serão observados os critérios da seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” e, quando aplicável, a regra de distribuição e acerto dos pagamentos prevista na seção “Reservas Realizadas pelo WhatsApp”, inclusive quando mais de um transfer da mesma reserva for cancelado. Não será exigido saldo ainda não pago pelo transfer não realizado.

A TRIPSULRS manterá registros do planejamento da operação, da saída da base, do trajeto efetivamente percorrido, da conduta que impediu o embarque, do momento em que a ocorrência foi identificada e das providências adotadas. Esses registros poderão incluir mensagens, relato operacional, fotografias, vídeos e comprovantes de pedágio, acesso ou estacionamento, quando existentes. A chegada

ao ponto de embarque e o retorno serão registrados quando efetivamente ocorrerem, sem constituírem requisitos obrigatórios para essa retenção. Após identificar a impossibilidade do atendimento, a empresa adotará as medidas operacionalmente possíveis para evitar despesas desnecessárias.

A necessidade de preservar a segurança poderá justificar o encerramento imediato do atendimento, sem exigir que o motorista conclua o deslocamento ou permaneça exposto a ameaça ou risco para tentar uma solução. O motivo do encerramento será registrado e comunicado ao contratante assim que houver condições seguras para isso.

Essa retenção específica não será aplicada quando o impedimento decorrer de falha atribuível à TRIPSULRS, nem com fundamento em deslocamento iniciado quando a empresa já tinha conhecimento de que o atendimento seria inviável.

O acerto financeiro observará também as regras de não cumulação, tratamento dos demais transfers da reserva e ressalvas previstas na seção “Danos materiais e proibição de cobrança duplicada”.

7.2 Interrupção após o início do transfer

Quando a conduta do passageiro provocar a interrupção depois do início do deslocamento com os passageiros, o acerto financeiro considerará o trecho efetivamente realizado, a mobilização e os custos comprovados decorrentes da interrupção, sem contabilizar duas vezes o mesmo prejuízo.

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 100% (cem por cento) do montante efetivamente pago pelo transfer afetado, observada a legislação aplicável.

7.3 Danos materiais e proibição de cobrança duplicada

As retenções relativas ao transfer não iniciado não serão cumuladas entre si nem com adicionais de espera ou cobranças separadas de deslocamento referentes ao mesmo atendimento. Eventuais valores de espera já pagos integrarão o acerto financeiro, sem compor a base de cálculo da retenção. O montante pago que exceder a retenção cabível será restituído ao cliente.

Danos efetivamente causados ao veículo e despesas necessárias de higienização especializada, reparo ou substituição de itens danificados poderão ser cobrados separadamente, mediante comprovação da ocorrência, da responsabilidade e dos respectivos valores, conforme a seção específica destes Termos. Não serão cobrados novamente custos ou prejuízos já considerados no acerto financeiro ou na retenção.

Quando a reserva incluir mais de um transfer, as consequências serão aplicadas exclusivamente ao serviço afetado. Os demais transfers permanecerão confirmados, salvo solicitação expressa de cancelamento pelo cliente. O exercício do direito de

arrependimento e as hipóteses de retenção obedecerão estritamente às regras próprias detalhadas em suas respectivas seções neste documento.

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

Esta seção estabelece as regras contratuais de cancelamento e de mobilização operacional intermunicipal. O direito legal de arrependimento e sua relação com a política de retenção por mobilização serão tratados na seção “Direito de Arrependimento”.

Os cancelamentos comunicados pelo cliente antes do início do deslocamento com os passageiros serão analisados conforme as regras gerais e as hipóteses específicas previstas nesta seção, inclusive a mobilização operacional intermunicipal, quando comprovada. A antecedência inferior a 48 (quarenta e oito) horas, por si só, não aumentará a retenção aplicável.

As regras gerais de cancelamento desta seção, tanto para reservas pelo site quanto pelo WhatsApp, ficam ressalvadas pelas hipóteses específicas de retenção previstas nas seções “Mobilização Operacional Intermunicipal”, “Dados e Documentação dos Passageiros”, “Bagagens Adicionais ou Não Informadas”, “Transporte de Animais de Estimação”, “Segurança e Conduta”, “Alterações de Voo e Companhia Aérea” e “Não Comparecimento e Interrupção do Transfer”. Quando estiverem preenchidos todos os requisitos da hipótese específica aplicável, será utilizada a retenção nela prevista, em substituição à retenção geral, observados os limites e as regras de acerto dos pagamentos, sem somar os percentuais.

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 Mobilização operacional intermunicipal

A realização do transfer poderá exigir o deslocamento antecipado do veículo e do motorista de outra cidade até o ponto de embarque dos passageiros. A mobilização operacional intermunicipal será considerada iniciada quando o veículo deixar

comprovadamente sua base operacional para realizar deslocamento exclusivo e especificamente destinado à reserva.

A simples organização da agenda, a designação de motorista ou veículo e os deslocamentos locais dentro da cidade do embarque não caracterizam, por si só, a mobilização intermunicipal prevista nesta disposição. A saída deverá ser compatível com o planejamento do atendimento e com o tempo necessário para chegar ao ponto de embarque no horário confirmado.

Quando o contratante comunicar o cancelamento após o início comprovado dessa mobilização, a TRIPSULRS aplicará retenção de 100% (cem por cento) dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto da reserva, limitada ao preço do transfer mobilizado, prevalecendo o menor desses valores. A aplicação dessa regra não dependerá da chegada do motorista ao ponto de embarque nem da conclusão do trajeto de retorno. Não será exigido o pagamento de saldo ainda não recebido pelo transfer cancelado.

A retenção não será somada à retenção geral de 20% nem a adicionais de espera, cobranças de deslocamento ou outras penalidades pelo mesmo cancelamento. Valores destinados a serviços já realizados ou que permanecerem confirmados não serão utilizados nessa retenção. O tratamento dos pagamentos relativos a outros transfers também cancelados observará a regra específica de distribuição e acerto dos pagamentos.

Quando o mesmo pedido de cancelamento abranger mais de um transfer da reserva e apenas um deles tiver sido mobilizado, a retenção por mobilização substituirá também a retenção geral de cancelamento dos demais transfers abrangidos pelo pedido. Não será acrescentada retenção de 20% pelos transfers não mobilizados cancelados nesse mesmo pedido.

Nessa hipótese, os pagamentos efetivamente recebidos e vinculados aos serviços cancelados poderão ser utilizados no acerto do transfer mobilizado, ainda que inicialmente distribuídos entre esses serviços. A retenção ficará limitada ao menor valor entre o montante recebido e disponível para esse acerto e o preço do transfer mobilizado. O excedente será restituído ao cliente. Não serão utilizados valores relativos a serviços já realizados ou que permanecerem confirmados, nem exigido saldo ainda não pago pelos transfers cancelados.

Essa regra aplica-se às reservas realizadas pelo site e pelo WhatsApp. O demonstrativo do acerto identificará os serviços cancelados, o transfer mobilizado, a distribuição original dos pagamentos, os valores utilizados, a retenção e eventual quantia a restituir.

A TRIPSULRS manterá registros do planejamento da operação, da saída da base, do trajeto iniciado, do horário de recebimento do cancelamento e dos custos envolvidos. Poderão ser utilizados registros de localização, mensagens, comprovantes de pedágios, acesso ou estacionamento e outros documentos

pertinentes. Recebido o cancelamento, a empresa adotará as medidas operacionalmente possíveis para evitar despesas desnecessárias.

Essa retenção não será aplicada quando o cancelamento decorrer de falha atribuível à TRIPSULRS ou quando o deslocamento tiver sido iniciado após a empresa receber o cancelamento ou tomar conhecimento de que o atendimento seria inviável.

Quando o pedido for apresentado dentro do prazo de 7 (sete) dias da contratação, a relação entre a política de retenção por mobilização e o direito legal de arrependimento observará o disposto na seção “Direito de Arrependimento”.

8.1.2 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, o cálculo será realizado somente sobre os serviços cancelados. Os valores correspondentes aos demais transfers permanecerão vinculados aos serviços que continuarem confirmados. Se todos forem cancelados, as regras gerais serão aplicadas aos respectivos valores, ressalvada a hipótese específica de mobilização operacional intermunicipal. Quando essa hipótese estiver configurada, prevalecerão os limites e o tratamento do cancelamento conjunto estabelecidos na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal”, sem acréscimo da retenção geral sobre os demais transfers cancelados no mesmo pedido quando apenas um tiver sido mobilizado.

8.1.3 Reservas Realizadas pelo WhatsApp

Nas reservas realizadas pelo WhatsApp, o pagamento antecipado poderá corresponder ao adiantamento de 20% (vinte por cento), a outro percentual previamente combinado ou ao valor integral da contratação.

Quando a contratação incluir mais de um transfer, os valores pagos serão vinculados aos respectivos serviços conforme os registros da reserva e dos pagamentos. Quando o pagamento abranger conjuntamente os transfers, sem discriminação por serviço, sua distribuição será proporcional ao valor de cada transfer, ressalvada a regra específica de acerto por mobilização operacional intermunicipal descrita a seguir.

Quando houver cancelamento de mais de um transfer da mesma reserva e estiver configurada a hipótese de retenção prevista na seção “Mobilização

Operacional Intermunicipal", os pagamentos antecipados relativos aos serviços cancelados poderão ser utilizados no acerto do transfer mobilizado, ainda que inicialmente distribuídos proporcionalmente entre esses serviços. A retenção ficará limitada ao menor valor entre o montante efetivamente recebido e disponível para esse acerto e o preço do transfer mobilizado. Não serão utilizados pagamentos relativos a serviços já realizados ou que permanecerem confirmados.

Os valores utilizados na retenção pelo transfer mobilizado não poderão ser novamente contabilizados como pagamento ou retenção de outro serviço. Quando o mesmo pedido abranger o cancelamento de mais de um transfer e apenas um tiver sido mobilizado, não será aplicada retenção adicional de 20% sobre os demais transfers cancelados nesse pedido, independentemente da distribuição original dos pagamentos. Será observado o acerto previsto na seção "Mobilização Operacional Intermunicipal", com restituição do excedente à retenção cabível. O demonstrativo identificará a distribuição original dos pagamentos, os valores utilizados, a retenção aplicada e eventual quantia a restituir. Não será exigido saldo ainda não pago pelos transfers cancelados.

Quando o cancelamento for solicitado com mais de 10 (dez) dias de antecedência, serão integralmente devolvidos os valores pagos e vinculados ao transfer cancelado.

Quando o cancelamento for solicitado com 10 (dez) dias ou menos de antecedência, será retido o equivalente a 20% (vinte por cento) do valor total do transfer cancelado, limitado ao montante efetivamente pago por esse serviço. Eventual quantia paga acima dessa retenção será restituída ao cliente. O saldo ainda não pago correspondente ao serviço cancelado não será cobrado.

Quando apenas parte dos transfers for cancelada, o cálculo será realizado exclusivamente sobre os serviços cancelados. Os pagamentos vinculados aos demais transfers permanecerão destinados aos serviços confirmados.

Quando um transfer já tiver sido realizado e outro serviço da mesma reserva for cancelado ou encerrado por recusa expressa de cumprimento da condição de pagamento, conforme a seção "Pagamento do Saldo e Opções de Cartão nas Reservas pelo WhatsApp", o acerto financeiro considerará o valor integral do serviço realizado e eventual retenção aplicável exclusivamente ao serviço não realizado.

Na hipótese específica de encerramento por recusa de pagamento, se a recusa definitiva ocorrer dentro de 7 (sete) dias corridos contados da confirmação da contratação e antes do início da mobilização destinada ao transfer encerrado, a TRIPSULRS não aplicará retenção sobre esse serviço, por condição contratual expressamente concedida. Essa condição não depende de o cliente ter solicitado o cancelamento e não afasta outros direitos legalmente assegurados.

Fora dessa condição, e não estando configurada hipótese específica de retenção por mobilização, o encerramento por recusa de pagamento seguirá os critérios

financeiros gerais desta seção: sem retenção quando houver mais de 10 (dez) dias de antecedência, ou retenção de 20% (vinte por cento) do valor do transfer encerrado quando houver 10 (dez) dias ou menos, limitada ao montante efetivamente pago e vinculado a esse serviço. Para esse cálculo, será considerada a data e o horário da recusa definitiva registrada após o esclarecimento da condição de pagamento, observada a regra de referência à data original em caso de remarcação.

O demonstrativo do acerto identificará os valores dos serviços realizados, eventual retenção, os pagamentos já recebidos e as quantias a restituir ou ainda devidas. Valores restituíveis relativos ao serviço encerrado poderão ser compensados com o saldo dos serviços realizados, mediante registro e concordância do contratante. Não haverá cobrança duplicada, multa adicional pelo mesmo encerramento nem exigência do saldo restante do preço do transfer não realizado.

O direito de arrependimento e as hipóteses específicas de retenção integral obedecerão estritamente às regras próprias detalhadas em suas respectivas seções neste documento. A retenção integral observará os limites da hipótese específica aplicável e, quando decorrer de mobilização operacional intermunicipal, a regra de distribuição e acerto dos pagamentos prevista nesta seção, sem cobrança do saldo restante do preço do serviço não realizado.

8.1.4 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. Quando houver remarcação, será utilizada a data e o horário originalmente contratados, conforme a seção “Cancelamento após remarcação”.

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 imediatamente o recebimento da solicitação. Após identificar a reserva e os serviços abrangidos, informará os transfers cancelados, o demonstrativo de eventual retenção e o valor a restituir, observado o prazo de resposta previsto na seção “Horário de Atendimento e Urgências Operacionais”. A análise posterior não modificará a data e o horário de recebimento utilizados para calcular os efeitos do cancelamento.

Nos cancelamentos sujeitos às regras contratuais comuns, a TRIPSULRS realizará a devolução devida ou encaminhará o pedido de estorno em até 7 (sete) dias úteis contados do recebimento da solicitação de cancelamento com as informações necessárias à identificação da reserva e do serviço cancelado. Esse prazo não se aplica ao exercício do direito legal de arrependimento nem às hipóteses em que a legislação exigir restituição imediata ou prazo inferior.

A devolução será realizada preferencialmente pelo mesmo meio utilizado no pagamento. Quando forem indispensáveis dados bancários complementares, a TRIPSULRS os solicitará ao responsável pelo pagamento.

Nos pagamentos por cartão de crédito, a TRIPSULRS encaminhará o pedido de estorno à instituição financeira ou à plataforma de pagamento dentro do prazo aplicável. A efetiva visualização do crédito na fatura dependerá do processamento dessas instituições. A TRIPSULRS fornecerá ao cliente o comprovante da devolução ou da solicitação de estorno.

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.

Como política empresarial, a TRIPSULRS considera a saída comprovada da base para deslocamento intermunicipal exclusivo e especificamente destinado à reserva como marco da mobilização operacional. Após esse marco, **a empresa adota, como política comercial, a retenção de 100% dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto**, limitada ao preço do transfer mobilizado, inclusive quando o pedido de cancelamento ocorrer dentro dos 7 (sete) dias seguintes à contratação, observados os demais requisitos da seção “Mobilização Operacional Intermunicipal”.

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 manifestação de arrependimento for recebida dentro do prazo legal e antes do início da mobilização operacional intermunicipal exclusiva destinada ao transfer afetado, a TRIPSULRS não aplicará retenções contratuais sobre esse serviço. Após o início comprovado dessa mobilização, a política adotada pela empresa será exclusivamente a prevista na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal”.

Na hipótese de manifestação anterior à mobilização descrita acima, 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 pedido de arrependimento abranger toda a contratação e for recebido antes da mobilização operacional intermunicipal exclusiva, a restituição compreenderá 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 imediatamente o recebimento da manifestação de arrependimento. Caso o pedido seja recebido antes do início da mobilização operacional intermunicipal exclusiva, a empresa providenciará imediatamente a devolução dos valores pagos correspondentes ao serviço cancelado. Caso o pedido seja recebido após o início comprovado dessa mobilização, o acerto financeiro aplicará a retenção prevista na seção específica de Mobilização Operacional Intermunicipal.

Nos pagamentos por cartão de crédito, a TRIPSULRS comunicará imediatamente à instituição financeira ou à plataforma de pagamento a solicitação de estorno exclusivamente do valor restituível ao cliente, observando estritamente o acerto financeiro aplicável (com ou sem retenção por mobilização) conforme as regras desta seção.

A visualização do crédito na fatura dependerá dos respectivos prazos de processamento, sendo fornecido ao cliente o comprovante da solicitação.

Solicitações apresentadas depois do início do deslocamento com os passageiros 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 arrependimento, 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 estarão sujeitos à análise excepcional da TRIPSULRS e poderão ser recusados conforme a disponibilidade de veículo e motorista e a viabilidade logística. A solicitação, por si só, não altera nem cancela a reserva original.

Quando houver possibilidade de atendimento, a TRIPSULRS informará previamente a nova data, o horário, as condições operacionais e eventuais diferenças de preço ou custos adicionais relacionados à alteração solicitada. A remarcação somente será efetivada após a concordância do contratante com essas condições e a confirmação expressa da TRIPSULRS.

Se a remarcação não for confirmada, a reserva original permanecerá válida. Caso o cliente solicite seu cancelamento ou não compareça ao atendimento originalmente contratado, serão aplicadas, respectivamente, as regras de cancelamento ou de não comparecimento, inclusive as hipóteses específicas de retenção integral quando todos os seus requisitos estiverem preenchidos. A simples solicitação de remarcação com menos de 48 (quarenta e oito) horas de antecedência não gera, por si só, retenção integral. Permanecem preservadas as disposições específicas sobre alterações de voo, força maior e os direitos assegurados pela legislação aplicável.

Quando a ida já tiver sido realizada e a solicitação envolver somente a volta, a análise e os eventuais ajustes financeiros ficarão restritos ao transfer de volta, considerado o valor atribuído a esse serviço na contratação.

8.3.1 Pedidos adicionais de remarcação

Depois de utilizada a única remarcação sem taxa administrativa, novos pedidos de alteração da data ou do horário do mesmo transfer dependerão de análise e aceitação expressa da TRIPSULRS, conforme a disponibilidade de veículo e motorista e a viabilidade operacional.

Quando houver possibilidade de atendimento, a TRIPSULRS informará previamente as condições, eventuais diferenças de preço e custos adicionais da nova alteração. A remarcação somente será efetivada após a concordância do contratante e a confirmação expressa da TRIPSULRS.

A solicitação ou a recusa de uma nova remarcação não cancelará automaticamente o transfer. Enquanto não houver outra alteração expressamente confirmada, permanecerão válidos a data, o horário e as condições da última confirmação da reserva.

Caso o cliente decida cancelar o serviço, serão aplicadas as condições de cancelamento, utilizando-se a data e o horário originalmente contratados como referência, conforme a seção “Cancelamento após remarcação”. O não comparecimento na data vigente do atendimento seguirá a seção específica destes Termos.

A aceitação excepcional de outro pedido não renovará o direito à remarcação sem taxa administrativa nem obrigará a TRIPSULRS a aceitar alterações posteriores. Permanecem preservadas as regras específicas sobre alterações de voo, força maior e os direitos legalmente assegurados.

8.3.2 Cancelamento após remarcação

Em caso de cancelamento solicitado pelo cliente após uma ou mais remarcações, a antecedência para aplicação das condições de cancelamento será calculada em relação à data e ao horário originalmente contratados para o transfer afetado, considerando o momento em que o pedido de cancelamento for recebido pela TRIPSULRS.

A remarcação não reiniciará os prazos contratuais para obtenção de reembolso integral. Se o cancelamento for solicitado depois de ultrapassada a data originalmente contratada, será enquadrado na faixa de cancelamento com 10 (dez) dias ou menos de antecedência. O simples transcurso da data original não caracterizará não comparecimento, pois o atendimento estará confirmado para a nova data.

As datas original e remarcada serão mantidas nos registros da reserva. Essa condição será informada ao cliente antes da confirmação da remarcação. Permanecem preservados os direitos legalmente assegurados e eventual condição mais favorável expressamente concedida pela TRIPSULRS.

A utilização da data e do horário originalmente contratados como referência para o cancelamento aplica-se às remarcações solicitadas por conveniência do cliente.

Essa regra não será utilizada para restringir direitos de restituição quando a remarcação decorrer de impossibilidade de cumprimento da reserva pela TRIPSULRS ou tiver sido oferecida como alternativa em situação que assegurava ao cliente o reembolso integral.

Nessas situações, a aceitação da nova data não implicará, por si só, renúncia ao reembolso assegurado em razão da ocorrência original. Se o cliente solicitar o cancelamento antes do início da mobilização destinada ao atendimento remarcado, os valores pagos pelo transfer não realizado serão integralmente restituídos, sem retenção fundada na proximidade ou no transcurso da data original. As alterações de voo e as situações de caso fortuito ou força maior continuarão sujeitas às respectivas seções e aos direitos legalmente assegurados.

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 será necessária quando houver a contratação de uma nova solução ou de um serviço não incluído na reserva original. Os adicionais de espera e o adicional noturno previamente previstos nestes Termos, com seus valores informados antes da contratação, seguirão as condições específicas de aplicação, sem necessidade de nova negociação. A TRIPSULRS informará ao cliente o motivo e o valor de cada cobrança antes de efetuá-la.

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.

Quando não for possível realizar o transfer em razão de atraso, cancelamento, remarcação ou reacomodação do voo, serão aplicadas as condições gerais de cancelamento, inclusive os respectivos prazos e percentuais de restituição, ressalvada a hipótese específica de deslocamento entre cidades descrita a seguir.

8.4.1 Deslocamento entre cidades para realização da busca

A organização do atendimento poderá exigir que o veículo e o motorista se desloquem de outra cidade até o local de embarque dos passageiros. Esse deslocamento poderá começar antes da decolagem do voo informado na reserva, considerando o tempo de viagem terrestre necessário para a chegada pontual. A chegada antecipada do motorista não antecipa o início dos períodos de espera previstos nestes Termos.

Será aplicada a retenção prevista na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” quando, cumulativamente: o veículo tiver iniciado comprovadamente deslocamento intermunicipal exclusivo e especificamente destinado à reserva; o cancelamento ou a alteração do voo, conhecido pela TRIPSULRS após o início dessa mobilização, impedir a realização do transfer dentro dos limites de espera aplicáveis; não houver solução operacional viável aceita pelo cliente; e o transfer não for realizado em razão dessa ocorrência. Não será necessário que o motorista conclua o deslocamento até o ponto de embarque nem que realize retorno vazio para caracterizar essa hipótese.

A retenção corresponderá a 100% (cem por cento) dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto, limitada ao preço do transfer mobilizado, prevalecendo o menor valor. Serão observados os critérios da seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” e a regra de distribuição e acerto dos pagamentos prevista na seção “Reservas Realizadas pelo WhatsApp”, inclusive quando mais de

um transfer da mesma reserva for cancelado. Não será exigido saldo ainda não pago pelo transfer não realizado.

Essa condição abrange, por exemplo, o deslocamento realizado pela TRIPSULRS da Serra Gaúcha até o Aeroporto Internacional Salgado Filho para buscar passageiros. Não se aplica ao simples deslocamento local de motorista que já esteja em Porto Alegre.

A retenção integral não será aplicada quando o deslocamento tiver sido iniciado após a TRIPSULRS receber o cancelamento ou tomar conhecimento de que o atendimento seria inviável, nem quando a impossibilidade decorrer de falha atribuível à empresa. A TRIPSULRS manterá registros do planejamento, da saída da base, do trajeto efetivamente percorrido, das informações disponíveis sobre o voo, das comunicações e dos custos suportados, incluindo comprovantes de pedágios, acesso ou estacionamento, quando existentes. Após identificar a impossibilidade do atendimento, adotará as medidas operacionalmente possíveis para evitar despesas desnecessárias. A chegada ao aeroporto e o retorno serão registrados quando efetivamente ocorrerem, sem constituírem requisitos obrigatórios para essa retenção.

O cancelamento do voo impede a realização do atendimento quando não houver alternativa viável. No caso de atraso ou reacomodação para outro horário, serão observados os limites e as condições da seção “Espera Operacional por Atraso do Voo Antes do Pouso”. A alteração do voo não obriga a TRIPSULRS a manter o veículo e o motorista disponíveis até qualquer novo horário definido pela companhia aérea.

A retenção prevista nesta hipótese não será somada à retenção geral de 20% nem aos adicionais de espera relativos ao atendimento não realizado. Valores de espera eventualmente pagos serão considerados no acerto financeiro, sem cobrança duplicada. O exercício do direito de arrependimento e as hipóteses de retenção obedecerão estritamente às regras próprias detalhadas em suas respectivas seções neste documento.

Quando a reserva incluir mais de um transfer, as consequências serão calculadas somente sobre o serviço afetado. Os demais transfers permanecerão confirmados, salvo solicitação expressa de cancelamento pelo 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 ocorrência afetar exclusivamente o voo e o transporte terrestre permanecer operacionalmente possível nas condições originalmente contratadas, serão observadas as regras da seção “Alterações de Voo e Companhia Aérea”. Essa distinção não afasta os direitos de restituição assegurados pela legislação aplicável.

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 deslocamento com os passageiros, a TRIPSULRS adotará as providências de continuidade do transporte e de assistência previstas na seção “Responsabilidade da TRIPSULRS, do Cliente e de Terceiros”, conforme as circunstâncias da ocorrência e as condições de segurança. Eventual impossibilidade de concluir o trajeto será considerada no acerto financeiro relativo à parte do serviço não realizada, observados os direitos legalmente assegurados.

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.

Se tomar conhecimento de impedimento que comprometa a realização de um transfer confirmado, a TRIPSULRS comunicará o contratante assim que identificar a ocorrência e adotará as providências necessárias para buscar o cumprimento da reserva.

Quando o impedimento envolver o motorista ou o veículo inicialmente previsto, a TRIPSULRS buscará providenciar substituto devidamente habilitado e veículo regularizado, adequado à quantidade de passageiros, às bagagens e aos equipamentos de segurança contratados, preservando as condições do serviço, sem acréscimo de preço ao cliente em razão dessa substituição. A TRIPSULRS permanecerá responsável pelo cumprimento da contratação.

A substituição será informada ao contratante. Se a alternativa modificar condições expressamente contratadas, como horário, local de embarque ou categoria de veículo, sua adoção dependerá da concordância do cliente.

Se a TRIPSULRS não conseguir cumprir as condições contratadas, serão preservadas as alternativas legalmente asseguradas ao consumidor, inclusive exigir o cumprimento da obrigação nos termos da oferta, aceitar serviço equivalente ou rescindir a contratação. Na hipótese de rescisão por impossibilidade de atendimento da TRIPSULRS antes do início do transfer, serão integralmente restituídos os valores exatos pagos pelo serviço afetado, sem multa ou retenção por cancelamento e sem prejuízo de eventuais perdas e danos cabíveis.

A remarcação ou a conversão de valores em crédito dependerá da concordância expressa do cliente e não será imposta em substituição à restituição devida.

A indisponibilidade do veículo ou do motorista não será considerada, por si só, hipótese de força maior nem afastará automaticamente as responsabilidades da TRIPSULRS.

Se o impedimento ocorrer durante a viagem por motivo alheio à vontade do transportador, a TRIPSULRS providenciará a continuidade do transporte em outro veículo da mesma categoria ou, com a concordância do passageiro, por modalidade diferente, às suas expensas, assumindo também as despesas de estada e alimentação durante a espera pelo novo transporte, nos termos do artigo 741 do Código Civil.

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.

A impossibilidade de apresentação dos passageiros decorrente de atraso, cancelamento ou alteração do voo será analisada conforme a seção “Alterações de Voo e Companhia Aérea”, inclusive quanto à hipótese específica de deslocamento entre cidades, não sendo automaticamente equiparada ao não comparecimento comum previsto nesta seção.

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 ou a desistência dos passageiros antes do início do transfer, serão aplicadas as condições gerais de cancelamento ao serviço afetado, ressalvada a hipótese específica de retenção integral descrita a seguir.

Fora dessa hipótese específica, a retenção por não comparecimento corresponderá a 20% (vinte por cento) do valor do transfer afetado, limitada ao montante efetivamente pago e vinculado a esse serviço, independentemente de a contratação ter sido realizada pelo site ou pelo WhatsApp.

8.7.1 Deslocamento entre cidades e não comparecimento ou desistência no embarque

Será aplicada a retenção prevista na seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” quando o veículo tiver iniciado comprovadamente deslocamento intermunicipal exclusivo e especificamente destinado à reserva, estiver adequado às condições contratadas e o transfer não for realizado em razão de não comparecimento ou desistência, observados os requisitos abaixo.

No caso de não comparecimento, será necessário que o motorista tenha chegado ao ponto de embarque nas condições confirmadas, permanecido disponível

durante os períodos de espera aplicáveis e realizado tentativas de contato pelos canais informados na reserva, sem que os passageiros se apresentem em condições de iniciar o transfer e sem solução operacional viável aceita pelo cliente. A saída da base, isoladamente, não caracteriza não comparecimento.

No caso de desistência expressamente comunicada pelo contratante ou por pessoa autorizada após o início comprovado da mobilização, não será necessário que o motorista conclua o deslocamento até o ponto de embarque nem que aguarde o término dos períodos de espera. Essa ocorrência será registrada como cancelamento após mobilização, e não como não comparecimento.

A conclusão do trajeto de retorno e o retorno vazio do veículo não constituem requisitos obrigatórios para a retenção prevista nesta seção.

Essa condição aplica-se aos atendimentos da TRIPSULRS, incluindo, por exemplo, o deslocamento de Porto Alegre para buscar passageiros em Gramado ou Canela. Não se aplica ao simples deslocamento local de motorista que já esteja na cidade do embarque.

A retenção corresponderá a **100% (cem por cento) dos valores efetivamente recebidos e disponíveis para o acerto**, limitada ao preço do transfer mobilizado, prevalecendo o menor valor. Serão observados os critérios da seção “Mobilização Operacional Intermunicipal” e, quando aplicável, a regra de distribuição e acerto dos pagamentos prevista na seção “Reservas Realizadas pelo WhatsApp”, inclusive quando mais de um transfer da mesma reserva for cancelado. Não será exigido saldo ainda não pago pelo transfer não realizado.

A TRIPSULRS manterá registros da reserva, do planejamento da operação, da saída da base, do trajeto efetivamente percorrido, das tentativas de contato, da eventual manifestação de desistência e das alternativas avaliadas. No caso de não comparecimento, serão também registrados a chegada do motorista ao ponto de embarque e o cumprimento dos períodos de espera aplicáveis. Os registros poderão incluir mensagens, relato operacional e comprovantes de pedágio, acesso ou estacionamento, quando existentes. O retorno será registrado quando efetivamente ocorrer. Após identificar a impossibilidade do atendimento, a empresa adotará as medidas operacionalmente possíveis para evitar despesas desnecessárias.

Essa retenção específica não será aplicada quando a impossibilidade do atendimento decorrer de falha atribuível à TRIPSULRS, nem com fundamento em deslocamento iniciado após o recebimento do cancelamento ou quando a empresa já tinha conhecimento de que o atendimento seria inviável. Ocorrências decorrentes de alterações de voo ou de força maior seguirão suas respectivas seções.

As retenções previstas nesta seção não serão cumuladas entre si nem com adicionais de espera ou cobranças separadas de deslocamento referentes ao transfer não realizado. Eventuais valores de espera já pagos integrarão o acerto financeiro,

sem compor a base de cálculo da retenção. O montante pago que exceder a retenção cabível será restituído ao cliente.

Quando o transfer for efetivamente realizado, permanecerão aplicáveis os adicionais de espera previstos nestes Termos, observados os respectivos prazos, valores e condições.

Quando a reserva incluir mais de um transfer, as consequências serão aplicadas exclusivamente ao serviço afetado. Os demais transfers permanecerão confirmados, salvo solicitação expressa de cancelamento pelo cliente. O exercício do direito de arrependimento e as hipóteses de retenção obedecerão estritamente às regras próprias detalhadas em suas respectivas seções neste documento.

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.

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.

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, reclamações ou divergências relacionadas à contratação poderão ser encaminhadas aos canais oficiais de atendimento da TRIPSULRS, para análise e tentativa de solução direta, sem prejuízo dos direitos legalmente assegurados.