

TERMO DE USO DA PLATAFORMA VOUKY

Última atualização: Agosto de 2026

O presente Termo de Uso ("**Termo**") estabelece as condições gerais de acesso e utilização da plataforma digital **VOUKY**, disponibilizada por **Vouky do Brasil LTDA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº **61.030.121/0001-70**, com sede em **Avenida Brig Faria Lima, 1572, Sala 1022, Jardim Paulistano, São Paulo/SP, CEP 01451-917** doravante denominada simplesmente "**VOUKY**".

Ao acessar, navegar, cadastrar-se, contratar qualquer plano ou utilizar quaisquer funcionalidades disponibilizadas pela Plataforma, o Usuário declara que leu, compreendeu e concorda integralmente com todas as disposições deste Termo, bem como com a Política de Privacidade e demais documentos incorporados por referência.

Caso o Usuário não concorde com qualquer disposição deste Termo, deverá abster-se de utilizar a Plataforma.

CAPÍTULO I - DAS DEFINIÇÕES

Cláusula 1ª. Para fins deste Termo, seguem as definições abaixo:

I – Plataforma: ambiente digital disponibilizado pela VOUKY, acessível por aplicativo móvel, website ou outros meios eletrônicos, destinado ao planejamento de viagens, disponibilização de benefícios, conteúdo turístico e intermediação de serviços oferecidos por parceiros.

II – Usuário: pessoa física regularmente cadastrada na Plataforma que utilize qualquer funcionalidade disponibilizada pela VOUKY, independentemente da contratação de plano de assinatura.

III – Assinante: Usuário que aderir a um dos planos disponibilizados pela VOUKY mediante pagamento da respectiva assinatura.

IV – Canais Oficiais: são os canais de atendimento, comunicação e contratação disponibilizados oficialmente pela VOUKY, incluindo, conforme aplicável, o Aplicativo, o Site, o WhatsApp oficial, e-mail e demais canais expressamente divulgados pela

VOUKY. A VOUKY poderá alterar, incluir ou descontinuar canais de atendimento, mediante comunicação ao Assinante.

V – Parceiros: pessoas físicas ou jurídicas responsáveis pela prestação dos serviços turísticos disponibilizados na Plataforma, incluindo, exemplificativamente, companhias aéreas, hotéis, pousadas, operadoras de turismo, locadoras de veículos, seguradoras, empresas de transporte, parques temáticos, empresas de entretenimento e demais fornecedores.

VI – Benefícios: descontos, condições comerciais diferenciadas, promoções, vantagens, ofertas exclusivas ou quaisquer outras condições especiais disponibilizadas aos Assinantes, conforme o plano contratado.

VII – Serviços Turísticos: hospedagens, passagens aéreas, aluguel de veículos, seguros de viagem, *transfers*, cruzeiros, passeios, pacotes turísticos, ingressos para atrações, parques temáticos e demais produtos ou serviços disponibilizados por intermédio da Plataforma.

VIII – Conteúdo: toda informação disponibilizada na Plataforma, incluindo roteiros, textos, fotografias, vídeos, mapas, recomendações, avaliações, marcas, logotipos, interfaces gráficas, layouts, bancos de dados, software, documentos e demais elementos protegidos pela legislação aplicável.

CAPÍTULO II - DO OBJETO

Cláusula 2ª. A VOUKY disponibiliza uma plataforma digital destinada ao planejamento de viagens, organização de roteiros, disponibilização de conteúdo turístico e acesso a benefícios exclusivos mediante contratação de plano de assinatura.

Cláusula 3ª. A Plataforma poderá disponibilizar aos Usuários, conforme o plano contratado e a disponibilidade operacional:

I – pesquisa e consulta de hospedagens;

II – pesquisa e emissão de passagens aéreas;

III – contratação de seguros de viagem;

IV – reserva de aluguel de veículos;

V – contratação de passeios e experiências;

VI – aquisição de ingressos para parques temáticos, atrações e eventos;

VII – contratação de *transfers*;

VIII – contratação de cruzeiros;

IX – acesso a roteiros personalizados;

X – acesso a promoções e benefícios exclusivos;

XI – outros produtos ou serviços que venham a ser disponibilizados futuramente.

Cláusula 4ª. A disponibilização de determinado serviço na Plataforma não implica obrigação permanente de sua manutenção, podendo a VOUKY, a seu exclusivo critério, incluir, alterar, substituir, restringir ou descontinuar funcionalidades, parceiros, categorias de serviços ou benefícios, mediante atualização da Plataforma ou deste Termo, observada a legislação aplicável.

CAPÍTULO III - DA NATUREZA DA PLATAFORMA

Cláusula 5ª. A VOUKY atua como plataforma tecnológica de planejamento de viagens e clube de benefícios, disponibilizando ambiente digital para consulta, organização de viagens e intermediação entre Usuários e fornecedores parceiros.

Cláusula 6ª. Salvo quando expressamente informado em sentido diverso, a VOUKY não presta diretamente serviços de transporte aéreo, hospedagem, locação de veículos, seguros, passeios, cruzeiros, atrações turísticas ou quaisquer outros serviços disponibilizados por intermédio da Plataforma.

Cláusula 7ª. Os serviços efetivamente contratados pelos Usuários são executados pelos respectivos Parceiros, os quais permanecem integralmente responsáveis por sua prestação, qualidade, disponibilidade, atendimento, cancelamentos, alterações, reembolsos e demais obrigações decorrentes da relação contratual estabelecida com o Usuário.

Cláusula 8ª. A VOUKY poderá atuar como intermediadora tecnológica na disponibilização de ofertas, reservas, emissões, pagamentos ou contratações, sem que tal atuação implique assunção das obrigações inerentes à prestação material dos serviços turísticos.

Cláusula 9ª. Os Parceiros poderão estabelecer condições próprias de contratação, utilização, cancelamento, remarcação, reembolso e atendimento, as quais deverão ser observadas pelo Usuário sempre que aplicáveis.

CAPÍTULO IV - DA ACEITAÇÃO DOS TERMOS

Cláusula 10. A utilização da Plataforma pressupõe a leitura integral e a aceitação deste Termo.

Cláusula 11. O aceite eletrônico realizado pelo Usuário produzirá os mesmos efeitos jurídicos da assinatura manuscrita, constituindo manifestação válida, livre e inequívoca de vontade, nos termos da legislação brasileira.

Cláusula 12. Caso qualquer disposição deste Termo seja considerada inválida, ilegal ou inexecutável, as demais cláusulas permanecerão plenamente válidas e eficazes.

CAPÍTULO V - DO CADASTRO, ELEGIBILIDADE, CONTA DE ACESSO E SEGURANÇA

Cláusula 13. Elegibilidade

A utilização das funcionalidades da Plataforma que exijam identificação do Usuário dependerá da realização de cadastro prévio.

§1º. Poderão cadastrar-se na Plataforma pessoas físicas plenamente capazes, nos termos da legislação brasileira.

§2º. O cadastro de menores de 18 (dezoito) anos somente será permitido quando realizado ou autorizado por seu representante legal, que assumirá integral responsabilidade pelos atos praticados na Plataforma.

Cláusula 14. Informações cadastrais

O Usuário declara que todas as informações fornecidas durante o cadastro são verdadeiras, completas, atualizadas e de sua exclusiva titularidade.

§1º. O Usuário compromete-se a manter seus dados permanentemente atualizados.

§2º. A VOUKY poderá solicitar documentos ou informações adicionais sempre que entender necessário para confirmação da identidade do Usuário, prevenção a fraudes ou cumprimento de obrigações legais.

§3º. Caso sejam constatadas informações falsas, inconsistentes, desatualizadas ou fraudulentas, a VOUKY poderá suspender ou cancelar o cadastro, independentemente de aviso prévio.

Cláusula 15. Conta de acesso

Após a conclusão do cadastro, será criada uma conta de acesso individual e intransferível.

§1º. Cada Usuário poderá possuir apenas uma conta, salvo autorização expressa da VOUKY.

§2º. É vedada a criação de contas utilizando identidade falsa, dados de terceiros ou qualquer informação destinada a ocultar a verdadeira identidade do Usuário.

Cláusula 16. Login e senha

O acesso à Plataforma será realizado mediante login e senha cadastrados pelo Usuário ou por outros mecanismos de autenticação disponibilizados pela VOUKY.

§1º. O Usuário deverá manter sua senha sob absoluto sigilo.

§2º. A senha possui caráter pessoal, confidencial e intransferível.

§3º. O compartilhamento da conta com terceiros ocorrerá por conta e risco do Usuário, que permanecerá responsável por toda utilização realizada por meio de seu cadastro.

Cláusula 17. Segurança da conta

O Usuário compromete-se a adotar medidas razoáveis para proteger suas credenciais de acesso.

Sempre que houver suspeita de acesso não autorizado, perda de dispositivo, comprometimento da senha ou qualquer incidente de segurança, o Usuário deverá comunicar imediatamente a VOUKY por meio dos canais oficiais de atendimento.

Cláusula 18. Autenticação e verificação

A VOUKY poderá adotar mecanismos adicionais de autenticação, incluindo, mas não se limitando a:

- I – autenticação em dois fatores;
- II – confirmação por e-mail;
- III – confirmação por SMS;
- IV – validação por aplicativos autenticadores;
- V – reconhecimento biométrico, quando suportado pelo dispositivo do Usuário;
- VI – outros mecanismos de segurança que venham a ser implementados.

Cláusula 19. Suspensão preventiva

A VOUKY poderá suspender temporariamente o acesso à conta quando houver indícios de:

- I – utilização fraudulenta;
- II – acesso indevido;
- III – tentativa de invasão;
- IV – movimentação incompatível com o perfil de utilização;
- V – descumprimento deste Termo;
- VI – determinação judicial ou administrativa.

Sempre que possível, o Usuário será informado sobre a suspensão e poderá apresentar esclarecimentos.

Cláusula 20. Exclusão da conta pelo Usuário

O Usuário poderá solicitar a exclusão de sua conta a qualquer momento, por meio dos canais disponibilizados pela Plataforma.

§1º. A exclusão da conta não implicará cancelamento automático de reservas, contratações ou obrigações financeiras já assumidas.

§2º. Determinadas informações poderão permanecer armazenadas pela VOUKY pelo período necessário ao cumprimento de obrigações legais, regulatórias, fiscais, contratuais ou para o exercício regular de direitos, conforme previsto na Política de Privacidade.

Cláusula 21. Exclusão da conta pela VOUKY

A VOUKY poderá cancelar definitivamente a conta do Usuário nas seguintes hipóteses:

- I – fraude comprovada;
- II – utilização da Plataforma para fins ilícitos;
- III – violação deste Termo;
- IV – utilização indevida de benefícios;
- V – tentativa de obtenção de vantagens ilícitas;
- VI – utilização de documentos falsos;
- VII – prática de atos que comprometam a segurança da Plataforma, de seus parceiros ou de outros usuários.

Parágrafo único. O cancelamento da conta não afasta a responsabilidade do Usuário pelos danos eventualmente causados, nem prejudica a cobrança de valores devidos ou a adoção das medidas judiciais e administrativas cabíveis.

Cláusula 22. Comunicações eletrônicas

O Usuário concorda que todas as comunicações relacionadas à sua conta poderão ser realizadas por meios eletrônicos, incluindo e-mail, notificações no aplicativo, mensagens SMS, notificações push ou outros canais cadastrados, produzindo os mesmos efeitos das comunicações escritas.

Cláusula 23. Disponibilidade da conta

A VOUKY envidará esforços razoáveis para manter a Plataforma disponível de forma contínua, podendo interromper temporariamente o acesso para manutenção preventiva, corretiva, atualização de sistemas, melhorias de segurança ou em razão de caso fortuito, força maior ou fatos de terceiros, sem que isso gere direito à indenização.

CAPÍTULO VI - DOS PLANOS DE ASSINATURA E DO CLUBE DE BENEFÍCIOS

Cláusula 24. Do Clube VOUKY

A VOUKY disponibiliza aos Usuários um programa de assinatura denominado Clube VOUKY, por meio do qual os Assinantes terão acesso a benefícios, vantagens, ofertas exclusivas e funcionalidades adicionais, observadas as condições previstas neste Termo, no plano contratado e nas campanhas promocionais vigentes.

§1º. A adesão ao Clube VOUKY é facultativa e dependerá da contratação de um dos planos disponibilizados pela Plataforma.

§2º. Os benefícios concedidos aos Assinantes possuem natureza contratual e serão disponibilizados exclusivamente durante o período de vigência da assinatura.

Cláusula 25. Dos Planos

A VOUKY poderá disponibilizar diferentes modalidades de assinatura, atualmente identificadas como:

I – VOUKY ONE: disponibilizado para apenas 01 (um) membro, com acesso a descontos em hotéis, passagens aéreas, atrações, entre outros serviços oferecidos pela VOUKY;

II – VOUKY DUE: disponibilizado para 02 (dois) membros, com acesso a descontos em hotéis, passagens aéreas, atrações, entre outros serviços oferecidos pela VOUKY;

III – VOUKY MULTI: disponibilizado para até 05 (cinco) membros, com acesso a descontos em hotéis, passagens aéreas, atrações, entre outros serviços oferecidos pela VOUKY.

§1º. Cada plano possui limitações, valores e condições específicas, divulgados na Plataforma no momento da contratação.

§2º. A VOUKY poderá criar planos, alterar nomenclaturas, modificar funcionalidades, substituir benefícios ou descontinuar modalidades, observados os direitos dos Assinantes e a legislação aplicável.

Cláusula 26. Da Vigência

A assinatura produzirá efeitos a partir da confirmação do pagamento.

Salvo disposição diversa informada no momento da contratação, a assinatura terá vigência pelo prazo indicado na Plataforma.

Cláusula 27. Da Renovação

Caso a assinatura possua renovação automática, esta ocorrerá ao final do período contratado mediante nova cobrança no meio de pagamento cadastrado pelo Assinante.

§1º. O Assinante será previamente informado acerca da renovação automática, em conformidade com a legislação aplicável.

§2º. O Assinante poderá cancelar a renovação automática a qualquer momento antes da data prevista para a nova cobrança, por meio da própria Plataforma ou dos canais oficiais de atendimento.

Cláusula 28. Dos Benefícios

Os benefícios disponibilizados poderão incluir, dentre outros:

- I – descontos em hospedagens;
- II – descontos em passagens aéreas;
- III – benefícios em aluguel de veículos;
- IV – contratação de seguros de viagem;
- V – reservas de passeios;
- VI – aquisição de ingressos;
- VII – reservas de cruzeiros;
- VIII – transfers;
- IX – acesso a roteiros personalizados;
- X – condições comerciais diferenciadas junto aos Parceiros;
- XI – promoções exclusivas;
- XII – demais vantagens disponibilizadas pela Plataforma.

Parágrafo único. A existência de determinado benefício não garante sua disponibilidade permanente, estando sua utilização condicionada às regras estabelecidas neste Termo, ao plano contratado e às condições dos Parceiros.

Cláusula 29. Da Disponibilidade

Os benefícios poderão variar conforme:

- I – destino;
- II – período da viagem;
- III – disponibilidade dos Parceiros;
- IV – capacidade operacional;
- V – sazonalidade;
- VI – campanhas promocionais;
- VII – condições comerciais vigentes.

Cláusula 30. Dos Parceiros

Os benefícios oferecidos pela VOUKY são disponibilizados mediante relacionamento comercial com empresas parceiras.

Em razão disso, determinados benefícios poderão ser alterados, suspensos, substituídos ou descontinuados sempre que houver modificação nas condições comerciais mantidas entre a VOUKY e seus Parceiros.

Sempre que possível, a VOUKY buscará substituir benefícios descontinuados por alternativas equivalentes.

Cláusula 31. Da Utilização dos Benefícios

Os benefícios são pessoais e vinculados ao cadastro do Assinante.

É vedada:

I – comercialização;

II – revenda;

III – cessão;

IV – transferência para terceiros;

V – utilização fraudulenta;

VI – utilização por terceiros não autorizados, salvo quando expressamente permitido nas condições do plano contratado.

Cláusula 32. Das Limitações

Os benefícios poderão estar sujeitos a:

I – datas específicas;

II – quantidade limitada;

III – disponibilidade de estoque;

IV – regras do fornecedor;

V – período promocional;

VI – limitação geográfica;

VII – quantidade máxima por Usuário.

Cláusula 33. Do Uso Indevido

Constitui utilização indevida, dentre outras hipóteses:

I – tentativa de obtenção fraudulenta de descontos;

II – utilização de documentos falsos;

III – utilização de contas de terceiros;

IV – manipulação do sistema;

V – compartilhamento irregular dos benefícios;

VI – utilização com finalidade comercial não autorizada.

Verificada qualquer dessas hipóteses, a VOUKY poderá suspender imediatamente o acesso aos benefícios, cancelar a assinatura e adotar as medidas judiciais cabíveis.

Cláusula 34. Da Alteração dos Benefícios

A VOUKY poderá alterar, ampliar, reduzir, substituir ou excluir benefícios, desde que:

I – respeite os direitos adquiridos dos Assinantes durante a vigência do plano, quando aplicável;

II – comunique previamente alterações relevantes que impactem substancialmente a utilização dos benefícios.

Cláusula 35. Da Inadimplência

O não pagamento da assinatura poderá acarretar:

I – suspensão imediata dos benefícios;

II – bloqueio de funcionalidades exclusivas;

III – cancelamento da assinatura;

IV – cobrança dos valores em aberto pelos meios legalmente admitidos.

A reativação da assinatura poderá depender da quitação integral dos débitos pendentes.

Cláusula 36. Do Upgrade e Downgrade

O Assinante poderá solicitar alteração do plano contratado, observadas as condições comerciais vigentes.

§1º. O upgrade poderá produzir efeitos imediatos ou na data definida pela VOUKY.

§2º. O downgrade poderá produzir efeitos apenas ao término do ciclo de vigência da assinatura vigente, salvo disposição diversa divulgada pela Plataforma.

Cláusula 37. Da Natureza dos Benefícios

Os benefícios disponibilizados pela VOUKY não possuem natureza financeira, investimento, seguro ou garantia de economia mínima.

Os descontos, vantagens e condições comerciais dependerão da disponibilidade dos Parceiros e poderão variar conforme a época da contratação, destino, demanda, sazonalidade e demais fatores de mercado.

CAPÍTULO VII - DAS RESERVAS, CONTRATAÇÕES, PAGAMENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS

Cláusula 38. Da Intermediação de Serviços

A VOUKY disponibiliza aos Usuários ambiente tecnológico que permite a consulta, pesquisa, reserva e, quando aplicável, contratação de serviços turísticos oferecidos por Parceiros.

§1º. A disponibilização dos serviços na Plataforma não implica que a VOUKY seja a prestadora direta dos respectivos serviços, salvo quando expressamente informado.

§2º. A contratação do serviço poderá ocorrer diretamente com o Parceiro ou por intermédio da Plataforma, conforme a modalidade disponibilizada.

Cláusula 39. Das Informações Disponibilizadas

As informações relativas aos serviços turísticos, incluindo preços, disponibilidade, descrições, fotografias, políticas comerciais e condições de utilização, poderão ser fornecidas pelos próprios Parceiros.

A VOUKY empregará esforços razoáveis para manter tais informações atualizadas, não podendo garantir sua absoluta exatidão em tempo real.

Cláusula 40. Da Disponibilidade

Todos os serviços disponibilizados estarão sujeitos à disponibilidade operacional dos Parceiros.

A simples exibição de determinado serviço na Plataforma não garante sua efetiva disponibilidade para contratação.

Cláusula 41. Da Formação da Contratação

A contratação de qualquer serviço turístico somente será considerada concluída após:

- I – confirmação da disponibilidade pelo Parceiro;
- II – autorização do pagamento, quando aplicável;
- III – emissão da confirmação da reserva, voucher, bilhete eletrônico, apólice ou documento equivalente.

Antes da confirmação definitiva, qualquer solicitação será considerada mera intenção de contratação.

Cláusula 42. Da Precificação Dinâmica

Os preços dos serviços turísticos são dinâmicos e poderão sofrer alterações a qualquer momento, em razão de fatores como disponibilidade, demanda, sazonalidade, câmbio, políticas comerciais dos Parceiros, promoções ou outras variáveis de mercado.

§1º. Os valores apresentados durante a navegação possuem caráter meramente informativo e poderão ser alterados até a confirmação definitiva da contratação.

§2º. A contratação somente será considerada efetivada após a confirmação prevista na Cláusula 41.

Cláusula 43. Dos Pagamentos

Os pagamentos poderão ser realizados pelos meios disponibilizados na Plataforma, incluindo, exemplificativamente:

- I – cartão de crédito;
- II – cartão de débito, quando disponível;
- III – Apple Pay;
- IV – Google Pay;
- V – PIX;
- VI – boleto bancário, quando disponibilizado;
- VII – outros meios eletrônicos futuramente implementados.

Cláusula 44. Da Aprovação do Pagamento

A confirmação do pagamento dependerá da aprovação pela instituição financeira, operadora do cartão ou intermediador responsável.

A VOUKY não será responsável por recusas decorrentes das políticas das instituições financeiras ou administradoras de pagamento.

Cláusula 45. Da Emissão de Documentos

Após a confirmação da contratação, o Usuário receberá os documentos correspondentes ao serviço contratado, tais como:

- I – voucher;
- II – bilhete eletrônico;
- III – comprovante de reserva;
- IV – apólice de seguro;
- V – confirmação de contratação;
- VI – demais documentos pertinentes.

É responsabilidade do Usuário verificar imediatamente a correção das informações constantes nesses documentos.

Cláusula 46. Da Responsabilidade pelas Informações

O Usuário deverá conferir todos os dados da contratação antes da conclusão da compra, especialmente:

- I – nome dos passageiros;
- II – documentos de identificação;
- III – datas;
- IV – horários;
- V – destino;
- VI – categoria da hospedagem;
- VII – quantidade de hóspedes;
- VIII – demais informações relevantes.

Erros decorrentes de informações fornecidas incorretamente pelo Usuário poderão gerar custos adicionais, remarcações ou cancelamentos, observadas as políticas do Parceiro.

Cláusula 47. Dos Documentos para Viagem

É de exclusiva responsabilidade do Usuário verificar e providenciar toda a documentação necessária para realização da viagem, incluindo, quando aplicável:

- I – passaporte válido;
- II – visto;
- III – autorização para viagem de menores;
- IV – certificados de vacinação;
- V – documentos migratórios;
- VI – exigências sanitárias;
- VII – demais documentos exigidos pelas autoridades competentes.

A VOUKY não se responsabiliza por impedimentos de embarque decorrentes da ausência, irregularidade ou vencimento da documentação exigida.

Cláusula 48. Das Alterações Promovidas pelos Parceiros

Companhias aéreas, hotéis, operadoras de turismo e demais Parceiros poderão alterar horários, itinerários, categorias, acomodações ou demais condições dos serviços contratados.

Sempre que comunicada, a VOUKY envidará esforços razoáveis para informar o Usuário, sem que isso implique assunção de responsabilidade pelas alterações promovidas pelos Parceiros.

Cláusula 49. Da Responsabilidade dos Parceiros

Os Parceiros são exclusivamente responsáveis pela execução dos serviços contratados, incluindo:

- I – qualidade do serviço;
- II – atendimento ao consumidor;
- III – cumprimento dos horários;
- IV – segurança operacional;
- V – cancelamentos;
- VI – remarcações;
- VII – reembolsos;
- VIII – assistência ao consumidor durante a prestação do serviço.

Cláusula 50. Das Hipóteses de Caso Fortuito e Força Maior

A VOUKY não será responsável por atrasos, cancelamentos ou impossibilidade de execução dos serviços decorrentes de eventos alheios ao seu controle, incluindo, mas não se limitando a:

- I – condições climáticas adversas;
- II – desastres naturais;
- III – pandemias;
- IV – epidemias;
- V – greves;
- VI – determinações governamentais;
- VII – conflitos armados;
- VIII – instabilidade política;
- IX – falhas em sistemas de terceiros;
- X – indisponibilidade de infraestrutura;
- XI – outros eventos caracterizados como caso fortuito ou força maior.

Cláusula 51. Das Promoções

As promoções divulgadas na Plataforma poderão possuir prazo determinado, quantidade limitada, requisitos específicos de elegibilidade ou outras condições estabelecidas pela VOUKY ou pelos Parceiros.

A disponibilidade de promoções não gera direito adquirido à sua manutenção após o encerramento da respectiva campanha.

Cláusula 52. Das Divergências Comerciais

Qualquer divergência relacionada à prestação do serviço contratado deverá ser inicialmente comunicada à VOUKY por meio dos canais oficiais de atendimento.

Quando a responsabilidade for atribuída ao Parceiro, a VOUKY poderá atuar como facilitadora da comunicação entre as partes, sem prejuízo da responsabilidade legal do prestador do serviço.

Cláusula 53. Erro Material de Preços ou Informações

Caso seja identificado erro evidente, manifesto ou sistêmico na divulgação de preços, tarifas, disponibilidade ou demais informações de produtos e serviços disponibilizados na Plataforma, decorrente de falha técnica, erro humano ou inconsistência de dados, a VOUKY poderá cancelar ou suspender a contratação antes da confirmação definitiva, comunicando o Usuário e procedendo, quando aplicável, ao estorno integral dos valores eventualmente pagos, sem prejuízo da apresentação de nova oferta, observados os princípios da boa-fé objetiva e a legislação aplicável.

CAPÍTULO VIII - DO CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO, REEMBOLSO E DIREITO DE ARREPENDIMENTO

Cláusula 54. Do Cancelamento da Assinatura

O Assinante poderá solicitar o cancelamento de sua assinatura a qualquer momento, por meio da Plataforma ou dos canais oficiais de atendimento da VOUKY.

§1º. O cancelamento impedirá a renovação automática da assinatura, quando aplicável.

§2º. Salvo disposição diversa prevista em campanha promocional ou exigência legal, o cancelamento não gera direito ao reembolso proporcional do período já utilizado, permanecendo os benefícios disponíveis até o término da vigência contratada.

§3º. O cancelamento da assinatura não implica o cancelamento automático de reservas ou serviços turísticos já contratados, os quais permanecerão sujeitos às condições específicas do respectivo Parceiro.

Cláusula 55. Do Direito de Arrependimento

Nas contratações realizadas fora de estabelecimento comercial, inclusive por meio da Plataforma, o Usuário poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de até 7 (sete) dias, contado da contratação ou do recebimento da confirmação do serviço, observado o disposto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

§1º. O exercício do direito de arrependimento poderá não ser aplicável aos serviços cuja execução tenha sido iniciada com a anuência do Usuário ou que estejam sujeitos a exceções previstas na legislação ou nas condições específicas do Parceiro.

§2º. Quando o direito de arrependimento for exercido de forma válida, a VOUKY providenciará, diretamente ou em conjunto com o Parceiro responsável, as medidas necessárias para cancelamento da contratação e restituição dos valores eventualmente devidos.

Cláusula 56. Do Cancelamento de Serviços Turísticos

Os cancelamentos de hospedagens, passagens aéreas, locações de veículos, seguros, passeios, ingressos, transfers, cruzeiros e demais serviços turísticos observarão, além da legislação aplicável, as condições específicas estabelecidas pelo respectivo Parceiro.

§1º. O Usuário declara estar ciente de que determinados serviços poderão prever multas, retenções, tarifas administrativas ou ausência de reembolso, conforme as regras do fornecedor.

§2º. Antes da confirmação da contratação, sempre que possível, a Plataforma disponibilizará ao Usuário as principais condições de cancelamento informadas pelo Parceiro.

Cláusula 57. Das Alterações Solicitadas pelo Usuário

Pedidos de alteração de datas, itinerários, nomes, acomodações, categorias ou quaisquer outras informações dependerão da disponibilidade do Parceiro e poderão estar sujeitos à cobrança de diferenças tarifárias, taxas administrativas, multas ou outras condições estabelecidas pelo fornecedor responsável.

A VOUKY não garante a possibilidade de alteração das reservas ou contratações realizadas.

Cláusula 58. Das Alterações Promovidas pelos Parceiros

Os Parceiros poderão alterar horários, itinerários, categorias, acomodações, equipamentos, escalas, voos, atrações ou demais características dos serviços contratados.

Sempre que comunicada oficialmente, a VOUKY envidará esforços razoáveis para informar o Usuário acerca das alterações, sem prejuízo da responsabilidade do Parceiro pela prestação do serviço.

Cláusula 59. Dos Reembolsos

Quando cabível, os reembolsos serão processados de acordo com:

- I – a legislação aplicável;
- II – as condições contratuais do Parceiro;
- III – a forma de pagamento utilizada na contratação;
- IV – os procedimentos operacionais das instituições financeiras ou meios de pagamento.

§1º. O prazo para efetivação do reembolso poderá variar conforme a política da administradora do cartão, instituição financeira ou Parceiro responsável.

§2º. A VOUKY não se responsabiliza por atrasos decorrentes de procedimentos internos de terceiros envolvidos no processamento do reembolso.

Cláusula 60. Da Inadimplência

Na hipótese de inadimplemento pelo Usuário, a VOUKY poderá suspender o acesso à assinatura, bloquear benefícios ou cancelar a conta, sem prejuízo da cobrança dos valores devidos pelos meios legalmente admitidos.

O cancelamento por inadimplência não exime o Usuário das obrigações financeiras já assumidas.

Cláusula 61. Do Cancelamento pela VOUKY

A VOUKY poderá cancelar reservas, benefícios ou assinaturas nas seguintes hipóteses:

- I – determinação judicial ou administrativa;
- II – fraude ou tentativa de fraude;
- III – utilização indevida da Plataforma;
- IV – descumprimento deste Termo;
- V – utilização de documentos falsos;
- VI – inadimplemento;
- VII – erro material evidente na disponibilização do serviço, observado o disposto na Cláusula 53.

Sempre que possível, o Usuário será previamente comunicado acerca do cancelamento e das medidas cabíveis.

Cláusula 62. Da Restituição de Valores

Quando houver restituição de valores, esta será realizada, preferencialmente, pelo mesmo meio de pagamento utilizado na contratação, salvo impossibilidade operacional ou disposição legal em sentido diverso.

Caso a restituição dependa exclusivamente do Parceiro, a VOUKY atuará como facilitadora da comunicação entre as partes, sem assumir responsabilidade pela decisão final quanto ao reembolso.

Cláusula 63. Da Ausência de Comparecimento (*No Show*)

O não comparecimento do Usuário para utilização do serviço contratado poderá caracterizar "no show", hipótese em que serão aplicadas as condições de cancelamento, retenção de valores e reembolso estabelecidas pelo respectivo Parceiro.

É responsabilidade do Usuário verificar previamente tais condições antes da contratação.

Cláusula 64. Das Situações Excepcionais

Em situações excepcionais, como desastres naturais, pandemias, conflitos armados, fechamento de fronteiras ou determinações de autoridades públicas que impactem a execução dos serviços turísticos, os cancelamentos, remarcações e reembolsos observarão a legislação vigente, os atos normativos das autoridades competentes e as políticas específicas dos Parceiros.

A VOUKY prestará suporte ao Usuário na intermediação das tratativas junto aos fornecedores, sempre que possível, sem assumir obrigações que sejam de responsabilidade exclusiva destes.

CAPÍTULO IX – DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO, CANCELAMENTO E REEMBOLSO

Cláusula 65. Direito de Arrependimento.

Nas contratações realizadas por meio eletrônico ou fora do estabelecimento comercial, o Assinante poderá exercer o direito de arrependimento no prazo de 7 (sete) dias, contado da assinatura ou contratação do serviço, ou do recebimento do produto ou serviço, conforme aplicável, nos termos do artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor.

O exercício do direito de arrependimento poderá ser realizado pelos canais oficiais disponibilizados pela VOUKY, mediante solicitação expressa do Assinante, dentro do prazo legal.

Exercido regularmente o direito de arrependimento dentro do prazo previsto no item acima, serão restituídos os valores eventualmente pagos pelo Assinante em razão da contratação objeto do arrependimento, observada a legislação aplicável.

O direito de arrependimento relativo à adesão ou contratação do plano do Clube VOUKY será tratado de forma independente dos serviços específicos eventualmente contratados pelo Assinante por meio da plataforma, tais como passagens aéreas, hospedagens,

seguros de viagem, locação de veículos, ingressos, passeios, experiências e outros serviços turísticos.

Os serviços específicos contratados por intermédio da VOUKY poderão estar sujeitos a condições próprias de cancelamento, alteração, remarcação e reembolso, previamente informadas ao Assinante no momento da contratação, considerando, conforme aplicável, a natureza do serviço, tarifa, disponibilidade, prazo de antecedência e regras estabelecidas pelo respectivo fornecedor.

A existência de regras específicas estabelecidas pelo fornecedor do serviço não afastará ou limitará direitos assegurados ao Assinante pela legislação aplicável, inclusive o direito de arrependimento previsto no artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, quando cabível.

Caso o Assinante exerça o direito de arrependimento em relação à adesão ao Clube e, durante o período de 7 (sete) dias, tenha realizado ou iniciado a utilização de serviços específicos disponibilizados pela VOUKY, a situação será analisada considerando a natureza e o estágio de execução de cada serviço, bem como os valores efetivamente pagos e a legislação aplicável.

Cláusula 66. Cancelamento após o prazo de arrependimento.

Encerrado o prazo legal para exercício do direito de arrependimento, o Assinante poderá solicitar o cancelamento de sua adesão ao Clube, observadas as condições do plano contratado, inclusive eventual período de vigência, prazo de aviso prévio, condições de renovação e valores já vencidos ou regularmente devidos.

O cancelamento da adesão ao Clube não implicará, por si só, o cancelamento automático dos serviços específicos que já tenham sido contratados, reservados, emitidos ou iniciados pelo Assinante, os quais permanecerão sujeitos às condições aplicáveis a cada contratação, sem prejuízo dos direitos assegurados pela legislação vigente.

Eventuais valores devidos ao Assinante em razão de cancelamento, arrependimento, alteração ou reembolso serão restituídos de acordo com a forma de pagamento utilizada na contratação, sempre que tecnicamente possível, observados os prazos operacionais aplicáveis e as condições estabelecidas para cada serviço.

Quando a contratação envolver serviços prestados por terceiros, a VOUKY poderá atuar como intermediadora ou facilitadora da contratação, sem prejuízo de sua responsabilidade perante o ASSOCIADO nos limites estabelecidos pela legislação aplicável. Nesses casos, a VOUKY adotará as providências necessárias perante o respectivo fornecedor para processar solicitações de cancelamento, alteração ou reembolso.

Eventuais créditos, benefícios, descontos, cashback ou outras vantagens concedidas ao Assinante em razão da adesão ao Clube ou da contratação de determinado serviço serão tratados de acordo com as regras específicas aplicáveis a cada benefício, respeitados, em qualquer hipótese, os direitos assegurados ao consumidor pela legislação vigente.

A VOUKY disponibilizará ao Assinante informações claras e ostensivas sobre as condições de contratação, cancelamento, alteração e reembolso aplicáveis ao plano e aos serviços específicos, inclusive, quando disponíveis, antes da conclusão da respectiva contratação.

CAPÍTULO X - DAS RESPONSABILIDADES E LIMITAÇÕES DE RESPONSABILIDADE

Cláusula 67. Da Atuação da VOUKY

A VOUKY atua como plataforma tecnológica destinada ao planejamento de viagens, disponibilização de benefícios exclusivos e intermediação entre Usuários e Parceiros comerciais.

Salvo quando expressamente informado em sentido diverso, a VOUKY não é a prestadora direta dos serviços turísticos disponibilizados por intermédio da Plataforma.

Parágrafo único. A contratação de qualquer serviço turístico poderá sujeitar o Usuário às condições específicas estabelecidas pelo respectivo Parceiro, as quais complementarão este Termo.

Cláusula 68. Da Responsabilidade dos Parceiros

Os Parceiros são integralmente responsáveis pela prestação dos serviços disponibilizados na Plataforma, incluindo, exemplificativamente:

- I – hospedagens;
- II – transporte aéreo;
- III – locação de veículos;
- IV – seguros;
- V – passeios;
- VI – transfers;
- VII – cruzeiros;
- VIII – ingressos;
- IX – atrações turísticas;
- X – demais serviços contratados.

Compete exclusivamente aos Parceiros responder pela qualidade, disponibilidade, segurança, execução, cancelamentos, atrasos, remarcações, reembolsos e demais aspectos relacionados à prestação dos respectivos serviços.

Cláusula 69. Da Intermediação

A atuação da VOUKY limita-se à disponibilização da Plataforma e à facilitação da comunicação e contratação entre Usuários e Parceiros.

A intermediação realizada pela VOUKY não implica assunção automática da responsabilidade pela execução material dos serviços contratados.

Cláusula 70. Da Disponibilidade da Plataforma

A VOUKY empregará esforços comercialmente razoáveis para manter a Plataforma disponível de forma contínua e segura.

Entretanto, não garante funcionamento ininterrupto, livre de erros ou indisponibilidades.

A Plataforma poderá ser temporariamente suspensa em razão de:

- I – manutenção preventiva;
- II – manutenção corretiva;
- III – atualização tecnológica;
- IV – implementação de novas funcionalidades;
- V – incidentes de segurança;
- VI – indisponibilidade de serviços de terceiros;
- VII – caso fortuito ou força maior.

Cláusula 71. Das Informações Disponibilizadas

A VOUKY envidará esforços para manter corretas e atualizadas as informações disponibilizadas na Plataforma.

Todavia, informações referentes a preços, disponibilidade, horários, fotografias, classificação de hospedagens, avaliações, descrições de serviços e demais conteúdos fornecidos por Parceiros poderão sofrer alterações sem prévio aviso.

Cláusula 72. Dos Roteiros de Viagem

Os roteiros disponibilizados pela Plataforma possuem caráter meramente informativo e destinam-se ao auxílio no planejamento das viagens.

A VOUKY não garante:

- I – funcionamento das atrações;
- II – disponibilidade dos estabelecimentos;
- III – horários;
- IV – preços;

V – condições climáticas;

VI – trânsito;

VII – duração dos deslocamentos;

VIII – realização de eventos;

IX – funcionamento de estabelecimentos comerciais.

O Usuário deverá confirmar previamente todas as informações diretamente com os respectivos fornecedores antes da utilização do roteiro.

Cláusula 73. Dos Conteúdos de Terceiros

A Plataforma poderá disponibilizar conteúdos produzidos por terceiros, incluindo avaliações, comentários, fotografias, mapas, recomendações e demais informações.

A VOUKY não garante a veracidade, exatidão ou atualidade dessas informações.

Cláusula 74. Das Promoções

As promoções divulgadas poderão ser alteradas, suspensas ou encerradas a qualquer momento pelos Parceiros ou pela própria VOUKY, observados os direitos dos consumidores e as ofertas já confirmadas.

Cláusula 75. Dos Links Externos

A Plataforma poderá conter links para websites, aplicativos ou serviços de terceiros.

A disponibilização desses links não implica qualquer vínculo societário, recomendação, endosso ou responsabilidade da VOUKY sobre tais ambientes.

Cláusula 76. Da Responsabilidade do Usuário

O Usuário será integralmente responsável por:

I – todas as informações fornecidas durante o cadastro;

II – utilização de sua conta;

III – guarda de sua senha;

IV – utilização adequada da Plataforma;

V – cumprimento das exigências legais relativas às viagens;

VI – conferência das informações constantes nas reservas;

VII – obtenção dos documentos necessários para embarque.

Cláusula 77. Das Exclusões de Responsabilidade

Sem prejuízo das hipóteses previstas em lei, a VOUKY não será responsável por prejuízos decorrentes de:

- I – cancelamentos promovidos pelos Parceiros;
- II – atrasos de voos;
- III – overbooking;
- IV – extravio de bagagens;
- V – alterações de itinerário;
- VI – indisponibilidade de hospedagens;
- VII – fechamento de atrações;
- VIII – condições climáticas;
- IX – pandemias;
- X – greves;
- XI – conflitos armados;
- XII – determinações governamentais;
- XIII – falhas de internet;
- XIV – indisponibilidade de sistemas de terceiros;
- XV – indisponibilidade de meios de pagamento;
- XVI – atos de autoridades públicas;
- XVII – caso fortuito;
- XVIII – força maior.

Cláusula 78. Da Indenização

O Usuário obriga-se a indenizar a VOUKY por quaisquer perdas, danos, custos, despesas, condenações, honorários advocatícios ou prejuízos decorrentes:

- I – da utilização indevida da Plataforma;
- II – da violação deste Termo;
- III – da violação de direitos de terceiros;
- IV – da prática de atos ilícitos;
- V – da utilização fraudulenta da conta.

Cláusula 79. Da Responsabilidade perante Terceiros

Caso a VOUKY seja demandada judicial ou administrativamente em razão de ato imputável exclusivamente ao Usuário, este obriga-se a ressarcir integralmente todos os prejuízos suportados pela VOUKY, incluindo custas processuais, honorários

advocatícios, despesas administrativas e eventuais condenações, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Cláusula 80. Da Boa-fé

A VOUKY e os Usuários comprometem-se a atuar de acordo com os princípios da boa-fé objetiva, cooperação, transparência e lealdade durante toda a relação contratual.

CAPÍTULO XI - DA PROPRIEDADE INTELECTUAL, LICENÇA DE USO E CONTEÚDO DO USUÁRIO

Cláusula 81. Da Titularidade da Plataforma

A Plataforma VOUKY, seu aplicativo, website, interfaces, funcionalidades, código-fonte, arquitetura, banco de dados, algoritmos, fluxos operacionais, identidade visual, layout, marcas, logotipos, nomes comerciais, textos, imagens, vídeos, roteiros de viagem, ilustrações, ícones, materiais gráficos e demais elementos que a compõem constituem propriedade exclusiva da VOUKY ou de terceiros que lhe concederam licença de utilização, sendo protegidos pela legislação brasileira e pelos tratados internacionais de propriedade intelectual.

Parágrafo único. Nenhuma disposição deste Termo deverá ser interpretada como cessão, transferência ou licenciamento de quaisquer direitos de propriedade intelectual além daqueles expressamente previstos.

Cláusula 82. Da Licença de Uso

A VOUKY concede ao Usuário licença pessoal, limitada, não exclusiva, intransferível, revogável e não sublicenciável para acessar e utilizar a Plataforma exclusivamente para fins pessoais e lícitos, durante a vigência da relação contratual.

§1º. A licença ora concedida não confere qualquer direito de propriedade sobre a Plataforma ou sobre seu conteúdo.

§2º. O acesso à Plataforma não autoriza o Usuário a copiar, reproduzir, modificar, distribuir, disponibilizar, comercializar ou explorar economicamente qualquer elemento da Plataforma.

Cláusula 83. Das Vedações

É expressamente vedado ao Usuário, sem autorização prévia e por escrito da VOUKY:

I – copiar, reproduzir ou distribuir qualquer conteúdo da Plataforma;

II – realizar engenharia reversa, descompilar, desmontar ou tentar acessar o código-fonte;

III – desenvolver aplicações derivadas da Plataforma;

IV – utilizar robôs, crawlers, spiders ou quaisquer mecanismos automatizados para coleta de dados;

V – reproduzir roteiros de viagem para fins comerciais;

VI – utilizar informações da Plataforma para desenvolvimento de produtos ou serviços concorrentes;

VII – remover marcas, logotipos, avisos legais ou identificações de propriedade intelectual.

Cláusula 84. Dos Roteiros de Viagem

Os roteiros de viagem disponibilizados pela VOUKY constituem conteúdo original protegido pela legislação de direitos autorais.

O Usuário poderá utilizá-los exclusivamente para planejamento de suas viagens pessoais.

É vedada sua reprodução, comercialização, redistribuição, publicação, adaptação ou utilização para exploração comercial sem autorização expressa da VOUKY.

Cláusula 85. Do Conteúdo da Plataforma

Todo conteúdo disponibilizado na Plataforma possui finalidade exclusivamente informativa e operacional.

A utilização de qualquer conteúdo para fins diversos daqueles previstos neste Termo dependerá de autorização prévia e expressa da VOUKY.

Cláusula 86. Das Marcas

As marcas "VOUKY", logotipos, nomes comerciais, sinais distintivos, domínios e demais elementos de identidade visual pertencem exclusivamente à VOUKY ou aos respectivos titulares.

É vedada qualquer utilização sem autorização expressa.

Cláusula 87. Das Avaliações e Comentários

A Plataforma poderá permitir que Usuários publiquem avaliações, comentários, fotografias ou outros conteúdos.

Ao publicar qualquer conteúdo, o Usuário declara que:

I – possui todos os direitos necessários sobre o material enviado;

II – o conteúdo não viola direitos de terceiros;

III – o conteúdo não possui caráter ilícito, ofensivo, discriminatório, difamatório ou fraudulento.

Cláusula 88. Da Licença sobre Conteúdo do Usuário

Ao publicar conteúdo na Plataforma, o Usuário concede à VOUKY licença gratuita, mundial, não exclusiva, transferível e válida enquanto o conteúdo permanecer disponível na Plataforma, para utilizar, reproduzir, armazenar, exibir, adaptar, divulgar e distribuir esse conteúdo exclusivamente para fins relacionados ao funcionamento, divulgação e melhoria da Plataforma.

§1º. A licença prevista nesta cláusula não transfere a titularidade dos direitos autorais do Usuário.

§2º. O Usuário poderá solicitar a remoção do conteúdo, ressalvadas as hipóteses de retenção necessárias ao cumprimento de obrigações legais, exercício regular de direitos ou manutenção da integridade dos registros da Plataforma.

Cláusula 89. Da Remoção de Conteúdo

A VOUKY poderá remover, suspender ou restringir conteúdo publicado por Usuários sempre que verificar:

- I – violação deste Termo;
- II – violação de direitos de terceiros;
- III – descumprimento da legislação;
- IV – conteúdo ofensivo;
- V – conteúdo discriminatório;
- VI – conteúdo ilícito;
- VII – fraude;
- VIII – spam;
- IX – utilização da Plataforma para publicidade não autorizada.

Sempre que possível, o Usuário será informado sobre a remoção e poderá apresentar esclarecimentos.

Cláusula 90. Da Violação de Direitos Autorais

Qualquer pessoa que identifique conteúdo que viole direitos autorais ou outros direitos de propriedade intelectual poderá comunicar a VOUKY pelos canais oficiais de atendimento, apresentando informações suficientes para análise da ocorrência.

A VOUKY adotará as medidas cabíveis, observada a legislação aplicável.

Cláusula 91. Das Tecnologias da Plataforma

Todos os sistemas, bancos de dados, APIs, integrações, mecanismos de personalização, inteligência artificial, algoritmos de recomendação, ferramentas de pesquisa e demais

soluções tecnológicas utilizadas na Plataforma constituem ativos exclusivos da VOUKY ou de terceiros licenciantes.

É vedada sua reprodução, extração, utilização ou exploração sem autorização.

Cláusula 92. Das Penalidades

O descumprimento das disposições deste Capítulo poderá ensejar, sem prejuízo de outras medidas cabíveis:

- I – suspensão da conta do Usuário;
- II – cancelamento da assinatura;
- III – bloqueio de acesso à Plataforma;
- IV – remoção do conteúdo publicado;
- V – responsabilização civil;
- VI – responsabilização administrativa;
- VII – responsabilização criminal, quando aplicável.

CAPÍTULO XII - DA PERSONALIZAÇÃO DA EXPERIÊNCIA, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E TECNOLOGIAS AUTOMATIZADAS

Cláusula 93. Da Personalização da Plataforma

A VOUKY poderá disponibilizar funcionalidades destinadas à personalização da experiência do Usuário, mediante análise das informações fornecidas durante o cadastro, preferências de viagem, histórico de utilização da Plataforma, destinos pesquisados, reservas realizadas e demais dados autorizados pelo Usuário, observado o disposto na Política de Privacidade.

Parágrafo único. A personalização tem por finalidade proporcionar uma experiência mais eficiente e adequada aos interesses do Usuário, não implicando qualquer garantia de obtenção de preços mais vantajosos ou de disponibilidade de serviços.

Cláusula 94. Das Recomendações Automatizadas

A Plataforma poderá utilizar mecanismos automatizados, algoritmos de recomendação e soluções de inteligência artificial para sugerir, entre outros:

- I – destinos turísticos;
- II – roteiros de viagem;
- III – hotéis e meios de hospedagem;

IV – passagens aéreas;

V – restaurantes;

VI – atrações turísticas;

VII – eventos;

VIII – experiências;

IX – seguros de viagem;

X – locação de veículos;

XI – demais produtos e serviços relacionados ao turismo e lazer.

§1º. As recomendações possuem caráter meramente informativo e destinam-se a auxiliar o Usuário em seu planejamento.

§2º. O Usuário permanece responsável pela análise e escolha das opções que melhor atendam às suas necessidades.

Cláusula 95. Da Ausência de Garantia

As recomendações, sugestões e roteiros disponibilizados pela Plataforma não constituem consultoria profissional, garantia de economia, promessa de disponibilidade ou indicação da melhor alternativa existente no mercado.

A escolha final dos serviços turísticos será sempre de exclusiva responsabilidade do Usuário.

Cláusula 96. Da Atualização das Informações

Os conteúdos gerados por mecanismos automatizados poderão sofrer alterações em razão de mudanças de preços, disponibilidade, avaliações, condições climáticas, alterações operacionais dos Parceiros ou outros fatores externos.

Em razão disso, recomenda-se que o Usuário confirme todas as informações antes da contratação ou utilização dos serviços.

Cláusula 97. Dos Roteiros Personalizados

Os roteiros personalizados disponibilizados pela VOUKY poderão considerar informações fornecidas pelo Usuário, incluindo, exemplificativamente:

I – destino pretendido;

II – período da viagem;

III – quantidade de viajantes;

IV – faixa etária;

V – orçamento informado;

VI – preferências gastronômicas;

VII – interesses culturais;

VIII – atividades esportivas;

IX – perfil familiar;

X – demais preferências cadastradas.

Parágrafo único. A utilização dessas informações observará integralmente a Política de Privacidade da VOUKY.

Cláusula 98. Das Limitações Tecnológicas

Os mecanismos automatizados utilizados pela Plataforma poderão apresentar limitações técnicas, inconsistências ou resultados incompatíveis com as expectativas do Usuário.

A VOUKY envidará esforços contínuos para aprimorar seus sistemas, sem garantir a inexistência de falhas ou a adequação absoluta das recomendações.

Cláusula 99. Da Evolução da Plataforma

A VOUKY poderá implementar, alterar, aperfeiçoar ou substituir tecnologias, algoritmos, mecanismos de recomendação, inteligência artificial, integrações e demais funcionalidades da Plataforma, independentemente de autorização individual dos Usuários, desde que preservadas as funcionalidades essenciais do serviço contratado.

Cláusula 100. Da Transparência

Sempre que tecnicamente viável e juridicamente exigido, a VOUKY fornecerá informações gerais sobre a utilização de tecnologias automatizadas que possam influenciar significativamente a experiência do Usuário, sem prejuízo da proteção de seus segredos comerciais, algoritmos proprietários e demais ativos de propriedade intelectual.

Cláusula 101. Da Utilização Ética

A VOUKY compromete-se a utilizar tecnologias de personalização e inteligência artificial de forma responsável, buscando minimizar vieses indevidos, preservar a segurança da informação, respeitar a legislação aplicável e proteger os direitos dos Usuários.

Cláusula 102. Da Propriedade Intelectual dos Resultados

Os roteiros personalizados, sugestões de viagem, compilações de informações, organização de itinerários e demais conteúdos gerados pela Plataforma constituem parte integrante dos serviços oferecidos pela VOUKY e permanecem protegidos pelas normas de propriedade intelectual, observado o disposto neste Termo.

O Usuário poderá utilizá-los para fins pessoais relacionados ao planejamento de suas viagens, sendo vedada sua reprodução, comercialização, distribuição ou exploração econômica sem autorização prévia e expressa da VOUKY.

CAPÍTULO XIII - DA NATUREZA DO CLUBE VOUKY E DA RELAÇÃO COM OS PARCEIROS

Cláusula 103. Da Natureza da Plataforma

A VOUKY consiste em uma plataforma digital de tecnologia destinada ao planejamento de viagens, organização de roteiros, disponibilização de conteúdo turístico e administração de programa de assinatura denominado Clube VOUKY, por meio do qual os Usuários poderão acessar benefícios, ofertas, condições comerciais diferenciadas e funcionalidades exclusivas.

Parágrafo único. A contratação da assinatura não constitui aquisição antecipada de passagens, hospedagens, seguros, passeios ou quaisquer outros serviços turísticos.

Cláusula 104. Da Natureza da Assinatura

A assinatura do Clube VOUKY tem por objeto exclusivamente a disponibilização de acesso aos benefícios e funcionalidades previstos no plano contratado.

O pagamento da assinatura não corresponde ao pagamento antecipado de qualquer viagem, reserva ou serviço turístico.

Cláusula 105. Da Contratação dos Serviços Turísticos

Os serviços turísticos eventualmente contratados pelo Usuário constituem relações jurídicas independentes da assinatura do Clube VOUKY.

Cada contratação observará:

- I – as condições comerciais do Parceiro;
- II – a disponibilidade do serviço;
- III – a política de cancelamento;
- IV – a política de reembolso;
- V – a política de alteração;
- VI – os regulamentos próprios do fornecedor.

Cláusula 106. Da Independência dos Parceiros

Os Parceiros comerciais possuem autonomia operacional, administrativa e comercial.

A disponibilização de seus produtos ou serviços na Plataforma não estabelece qualquer vínculo societário, empregatício, representação, franquia ou exclusividade entre a VOUKY e os Parceiros, salvo quando expressamente informado.

Cláusula 107. Da Disponibilidade dos Benefícios

Os benefícios disponibilizados aos Assinantes dependerão da permanência das relações comerciais mantidas entre a VOUKY e seus Parceiros.

Em razão disso, determinados benefícios poderão ser alterados, substituídos ou descontinuados, hipótese em que a VOUKY buscará, sempre que possível, disponibilizar alternativas equivalentes.

Cláusula 108. Das Condições Comerciais

Os descontos, promoções, tarifas especiais e demais vantagens disponibilizados por meio da Plataforma poderão variar conforme:

- I – destino;
- II – período da viagem;
- III – sazonalidade;
- IV – disponibilidade;
- V – antecedência da reserva;
- VI – campanhas promocionais;
- VII – critérios definidos pelos Parceiros.

A VOUKY não garante que determinada condição comercial permanecerá disponível após sua divulgação.

Cláusula 109. Da Ausência de Garantia de Economia

Os benefícios disponibilizados pelo Clube VOUKY destinam-se a proporcionar condições comerciais potencialmente mais vantajosas aos Assinantes.

Todavia, a VOUKY não garante percentual mínimo de desconto, economia específica, menor preço do mercado ou vantagem financeira em todas as contratações realizadas.

Cláusula 110. Das Alterações dos Parceiros

A inclusão, exclusão ou substituição de Parceiros poderá ocorrer a qualquer tempo, em razão de negociações comerciais, encerramento de contratos, alterações operacionais ou estratégias empresariais.

Sempre que possível, tais alterações serão refletidas na Plataforma de forma transparente.

Cláusula 111. Da Utilização dos Benefícios

Os benefícios disponibilizados pelo Clube destinam-se exclusivamente ao uso pessoal do Assinante, sendo vedada sua comercialização, cessão, revenda, sublicenciamento ou utilização para fins profissionais sem autorização expressa da VOUKY.

Cláusula 112. Da Boa-fé Contratual

O Usuário compromete-se a utilizar os benefícios disponibilizados pelo Clube VOUKY de acordo com os princípios da boa-fé objetiva, lealdade contratual e finalidade econômica do programa, abstendo-se de qualquer conduta destinada à obtenção de vantagens indevidas.

CAPÍTULO XIV - DO ATENDIMENTO E DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Cláusula 113.

A VOUKY disponibilizará aos Assinantes canais oficiais para atendimento, suporte, comunicação e, quando aplicável, contratação e gerenciamento dos serviços disponibilizados pelo Clube.

O atendimento ocorrerá via WhatsApp ou e-mail, conforme demanda e tipo de serviço contratado.

O WhatsApp oficial da VOUKY poderá ser utilizado para atendimento, esclarecimento de dúvidas, apresentação de opções de serviços, envio de propostas, confirmação de disponibilidade, fechamento de contratações, envio de informações relacionadas aos serviços contratados e solicitações de alteração ou cancelamento.

A disponibilidade de determinado canal ou modalidade de atendimento poderá variar de acordo com o plano contratado, serviço solicitado, horário de atendimento, disponibilidade operacional e demais condições informadas pela VOUKY.

O Assinante deverá utilizar exclusivamente os canais oficiais divulgados pela VOUKY e deverá observar as orientações de segurança fornecidas pela VOUKY para evitar o compartilhamento indevido de dados pessoais, informações financeiras ou credenciais de acesso.

As comunicações realizadas por meio dos canais oficiais poderão ser registradas e armazenadas pela VOUKY para fins de atendimento, execução e comprovação das contratações, gestão do relacionamento com o Assinante, cumprimento de obrigações legais e exercício regular de direitos, observadas as disposições da Política de Privacidade.

A VOUKY poderá solicitar informações adicionais ou confirmação de identidade antes de realizar determinadas operações, especialmente aquelas que envolvam contratação, alteração, cancelamento, pagamento, reembolso ou acesso a informações pessoais do Assinante.