

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

Atualizado em 1 de dezembro de 2022

Artigo 1. PREÂMBULO

SKYLR (doravante referida como "SKYLR"), uma sociedade por ações simplificada com um único sócio, registrada no Registro de Comércio e Sociedades de Paris (Registre du Commerce et des Sociétés de Paris) sob o número 907 987 002, com sede social na 66, avenue des Champs Elysées, 75008 Paris.

SKYLR é uma agência de viagens registrada na ATOUT France, o registo de operadores de viagens e férias sob o número IM075220001, e comercializa serviços de viagem - não incluídos em pacotes turísticos no sentido das regulamentações aplicáveis - (os "**Serviços de Viagem**") fornecidos por prestadores de serviços terceiros (os "**Prestadores de Serviços**") a não profissionais de viagem (os "**Clientes**") utilizando ferramentas para simplificar a sua encomenda (as "**Ferramentas de Reserva**"). **SKYLR opera a venda de Serviços de Viagem a partir de uma plataforma dedicada (a "Plataforma SKYLR")** integrada no site do Prestador de Serviços ("o Site do Prestador de Serviços") para o qual o Cliente é redirecionado quando deseja utilizar as Ferramentas de Reserva.

As encomendas de Serviços de Viagem feitas na Plataforma SKYLR são regidas por estes Termos e Condições Gerais de Venda da SKYLR, que são suplementados pelos termos e condições de cada Prestador que regem a prestação do Serviço de Viagem.

O Cliente é informado dos direitos adicionais conferidos pelo Código de Turismo Francês no formulário de informação padrão relativo a encomendas de Serviços de Viagem diferentes dos Serviços de Transporte Aéreo anexado ao presente.

O Cliente declara ter a capacidade legal para contratar com a SKYLR e a SKYLR declara ter a capacidade de comercializar Serviços de Viagem em seu próprio nome em representação dos Prestadores de Serviços.

Artigo 2. DEFINIÇÕES

Serviço(s) de Transporte Aéreo: qualquer atividade de transporte de passageiros realizada por via aérea que a SKYLR não produz por si mesma, mas que é/são comercializada(s) por esta última em seu próprio nome em representação do Prestador de Serviços na Plataforma SKYLR.

Ferramentas de Reserva: as ferramentas disponibilizadas ao Cliente pela SKYLR na Plataforma SKYLR para simplificar a Encomenda de Serviços de Viagem.

Cliente: qualquer pessoa física ou jurídica, não profissional de viagem, que faz uma Encomenda de um Serviço de Viagem na Plataforma SKYLR ligando-o à SKYLR, através das Ferramentas de Reserva.

Política de Proteção de Dados: a política para a proteção dos dados pessoais dos Clientes processados pela SKYLR acessível na Plataforma SKYLR.

Termos e Condições Gerais de Venda ou TCG: os termos e condições gerais de venda da SKYLR, aplicáveis a qualquer Encomenda de um Serviço de Viagem através das Ferramentas de Reserva

disponíveis na Plataforma SKYLR da SKYLR, incluindo o seu preâmbulo, os seus apêndices, e qualquer outro documento ao qual estes termos e condições gerais se refiram, bem como qualquer alteração, substituição, extensão ou renovação dos mesmos.

Termos e Condições Gerais do Prestador de Serviços: as condições gerais de fornecimento do Serviço de Viagem de cada Prestador de Serviços que complementam os Termos e Condições Gerais de Venda da SKYLR, no que diz respeito às condições de execução do Serviço de Viagem, incluindo o seu preâmbulo, os seus apêndices, e qualquer outro documento ao qual se refiram, bem como qualquer alteração, substituição, extensão ou renovação dos mesmos.

Encomenda(s): qualquer compra(s) de um Serviço de Viagem(s) feita(s) pelo Cliente da SKYLR na Plataforma SKYLR, cuja validação é confirmada pelo envio de um e-mail ao Cliente no endereço fornecido por ele.

Parte(s): Juntas SKYLR e o Cliente.

Prestador de Pagamentos: o(s) prestador(es) de pagamentos que cumprem os requisitos de segurança e confiabilidade necessários que a SKYLR pode usar para processar pagamentos dos Clientes sob a sua Encomenda de Serviços de Viagem.

Opção de Reserva: o direito de um Cliente de comprar um Serviço de Viagem por um período especificado, ao mesmo preço e sob as mesmas condições que as estabelecidas no momento da compra desta opção pelo Cliente.

Prestador(es) de Serviços: qualquer pessoa jurídica que fornece os Serviços de Viagem encomendados pelo Cliente da SKYLR.

Site do Prestador de Serviços: o site operado pelo Prestador de Serviços a partir do qual o Cliente é redirecionado para a Plataforma SKYLR e no qual o Cliente também tem a opção de fazer uma Encomenda diretamente sem estar ligado à SKYLR.

Plataforma SKYLR ou Plataforma: a plataforma SaaS operada pela SKYLR oferecida a partir do Site do Prestador de Serviços para a qual o Cliente é redirecionado quando deseja usar uma Ferramenta de Reserva para fazer uma Encomenda com a SKYLR para um Serviço de Viagem.

Documento(s) de Viagem: qualquer título, vale, bilhete, recibo ou documento fornecido ao Cliente em devido curso pela SKYLR na execução da sua Encomenda, incluindo bilhetes de transporte, vales de aluguel de veículos, bilhetes para alojamento, bilhetes para assistir a um evento cultural ou desportivo ou qualquer outro documento relacionado com a Encomenda feita.

Serviço(s) de Viagem: o(s) serviço(s) de viagem ou qualquer outro serviço turístico no sentido do Artigo L.2112 do Código de Turismo Francês, incluindo o transporte de passageiros, alojamento em hotel, eventos desportivos que a SKYLR não produz por si mesma e que são comercializados pela SKYLR em nome do Prestador de Serviços na Plataforma SKYLR.

Artigo 3. OBJETIVO

Os Termos e Condições Gerais de Venda destinam-se a estabelecer as condições sob as quais a SKYLR comercializa os Serviço(s) de Viagem fornecidos pelos Prestador(es) de Serviços ao Cliente, utilizando as Ferramentas de Reserva, bem como as obrigações, garantias e responsabilidades de cada Parte, que são suplementadas, onde aplicável, pelos Termos e Condições Gerais do Prestador de Serviços.

Artigo 4. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

Os Termos e Condições Gerais de Venda são disponibilizados ao Cliente na Plataforma SKYLR por meio do link fornecido para este propósito.

O Cliente reconhece ter lido os Termos e Condições Gerais de Venda na sua totalidade e, em particular, as condições relativas às Ferramentas de Reserva antes de encomendar um Serviço de Viagem da SKYLR.

O Cliente reconhece aceitar os TCG marcando a caixa fornecida para este propósito na Plataforma SKYLR ao encomendar um Serviço de Viagem através das Ferramentas de Reserva. A aceitação só pode ser total e completa. Qualquer aceitação condicional é considerada nula e sem valor. O Cliente que não concorda em estar vinculado pelos Termos e Condições Gerais de Venda não deve prosseguir com a Encomenda de um Serviço de Viagem.

Artigo 5. REALIZAÇÃO DO PEDIDO DO SERVIÇO DE VIAGEM

5.1. Descrição do Serviço de Viagem.

O Cliente é informado das Opções de Reserva, características, preço e termos de cancelamento do Serviço de Viagem, bem como do seguro e qualquer outra informação específica relacionada com certas categorias de Serviços de Viagem. Esta informação é comunicada ao Cliente nas páginas de apresentação de cada Serviço de Viagem publicadas no Site do Prestador de Serviços. O Site do Prestador de Serviços é regularmente atualizado para que as informações exibidas sobre o Serviço de Viagem, incluindo as Opções de Reserva, possam mudar com base em atualizações. O Cliente também é informado dos seus direitos adicionais sobre Serviços de Viagem diferentes dos Serviços de Transporte Aéreo no Formulário de Informação Padrão anexado ao presente.

5.2. Realização do Pedido.

Após selecionar o Serviço de Viagem no Site do Prestador de Serviços, o Cliente faz o seu Pedido na Plataforma SKYLR, utilizando uma Ferramenta de Reserva adaptada às suas necessidades. O Cliente também tem a possibilidade de colocar uma Opção de Reserva no Serviço de Viagem, permitindo-lhe beneficiar de um período de reflexão e dando-lhe o direito de prosseguir com o Pedido do Serviço de Viagem ao preço fixado no dia da subscrição desta Opção por um período especificado. Se este último não conseguir usar uma Ferramenta de Reserva, o Cliente continua o seu Pedido no Site do Prestador de Serviços e contrata diretamente com ele de acordo com os termos previstos nas Condições Gerais de Venda do Prestador de Serviços. Caso contrário, o Cliente é redirecionado para a Plataforma SKYLR após ter selecionado a Ferramenta de Reserva de sua escolha por meio de um botão fornecido para este propósito no Site do Prestador de Serviços para confirmar o seu Pedido e proceder ao pagamento. O Cliente pode modificar e/ou cancelar o seu Pedido sendo redirecionado para o Site do Prestador de Serviços até a confirmação e o pagamento na Plataforma SKYLR.

5.3. Confirmação do Pedido.

A partir da Plataforma SKYLR, o Cliente é convidado a preencher as suas informações de identificação e aceitar os TCG marcando a caixa fornecida para este propósito antes de confirmar o seu Pedido

clicando no botão que o convida a proceder ao pagamento de acordo com os termos da Ferramenta de Reserva selecionada. A validação do Pedido através deste processo é assimilada a uma assinatura manuscrita no sentido do artigo 1367 do Código Civil Francês, manifestando o acordo expresso do Cliente com a compra do Serviço de Viagem e formalizando a conclusão do acordo de venda com a SKYLR em seu próprio nome em representação do Prestador de Serviços de uma forma firme e definitiva.

Artigo 6. PAGAMENTO DO SERVIÇO DE VIAGEM

6.1. Preço.

O preço do Serviço de Viagem é exibido na moeda de escolha do Prestador de Serviços na página de apresentação do Serviço de Viagem do Site do Prestador de Serviços e lembrado na página de resumo do Pedido da Plataforma SKYLR. O preço do Serviço de Viagem inclui todos os impostos e é firme e final. A SKYLR não tem controle sobre os preços dos Serviços de Viagem, que são livremente fixados pelos Prestadores de Serviços e podem variar para cima ou para baixo.

6.2. Ferramentas de Reserva.

O Cliente procede ao pagamento do seu Pedido considerando os termos específicos da Ferramenta de Reserva selecionada após ter fornecido as informações necessárias. O Cliente reconhece e concorda que as Ferramentas de Reserva podem não estar disponíveis e dependem da escolha do Prestador de Serviços. As Ferramentas de Reserva atualmente disponíveis podem ser consultadas no seguinte link www.optionizr.com da Plataforma SKYLR.

6.3. Pagamento.

Os termos de pagamento para o Pedido do Serviço de Viagem variam de acordo com a Ferramenta de Reserva selecionada pelo Cliente. O pagamento é feito online na Plataforma SKYLR. No caso de pagamento do preço por débito direto, a SKYLR utiliza o serviço de débito direto seguro do Prestador de Serviços de Pagamento, que mantém sozinho os detalhes bancários do Cliente. O Cliente lerá as condições de uso do serviço de débito direto seguro do Prestador de Pagamento, que ele declara expressamente aceitar.

a. Pagamento em 3x ou 4x com o nosso parceiro FLOA. O nosso parceiro financeiro FLOA oferece soluções de pagamento para as suas compras de bens e/ou serviços, diferido, em 3 ou 4 prestações por cartão de crédito. Estas soluções de pagamento são reservadas para indivíduos (pessoas físicas de idade legal) residentes em França, titulares de um cartão bancário Visa ou MasterCard com uma data de validade correspondente à duração do reembolso FLOA, RCS Bordeaux 434 130 423 cuja sede está localizada no Immeuble G 7 71 Rue Lucien Faure em Bordeaux 33300 sujeita ao controle da Autoridade de Controle Prudencial e Resolução (4 Place de Budapest, CS 92459 75436 PARIS CEDEX 09 e registrada na ORIAS sob o número 07 028 160 www.orias.fr. A FLOA reserva-se o direito de aceitar ou recusar o seu pedido de financiamento, tem um período legal de desistimento de 14 dias para o serviço de pagamento em prestações apenas. Se exercer o seu direito de desistimento, permanece responsável perante a SKYLR pelos serviços de viagem reservados. Para mais informações, clique aqui. Gostaríamos de chamar a sua atenção para o facto de que se pedir para pagar a sua encomenda de bens e/ou serviços por meio destas soluções de pagamento, os seus dados pessoais serão transmitidos ao Banco FLOA para o estudo do seu pedido de financiamento, gestão do seu contrato de crédito e, se necessário, recuperação. Para mais informações, clique aqui.

b. Pagamento com vales clássicos ANCV Chèques Vacances (Chèques Vacances ANCV) Aceitamos vales clássicos ANCV Chèques Vacances (Chèques Vacances ANCV classiques) (formato papel) para o pagamento das suas reservas de viagem elegíveis para vales ANCV Chèques Vacances. Os vales ANCV Chèques Vacances são nominativos e podem ser utilizados pelo titular empregado bem como os seus dependentes (ascendentes e descendentes, como pais, avós, filhos e netos). Para pagar a sua reserva com vales clássicos ANCV Chèques Vacances, deve passar pelo nosso túnel de pagamento online dedicado para vales ANCV Chèques Vacances. Após fazer a sua reserva, precisará de descarregar um vale específico contendo o seu número de reserva de viagem e o endereço para o qual os vales Chèques Vacances devem ser enviados. Os vales Chèques Vacances, acompanhados do formulário de submissão assinado, devem ser enviados para o endereço indicado no vale. É imperativo anexar o formulário de submissão aos vales ANCV Chèques Vacances; caso contrário, não serão tidos em conta. O formulário de submissão não deve ser modificado em nenhuma circunstância. Os vales ANCV Chèques Vacances enviados sem passar pelo túnel de pagamento online dedicado não serão aceites. Apenas os vales ANCV Chèques Vacances nominativos, utilizados de acordo com as regras definidas (pelo empregado ou os seus dependentes), serão aceites. O envio de vales ANCV Chèques Vacances é da responsabilidade do cliente. Recomendamos usar um envio rastreado para garantir a receção segura dos vales ANCV Chèques Vacances. De acordo com as disposições da Agência Nacional para Vales Chèques Vacances (ANCV), os vales ANCV Chèques Vacances, quer em formato papel ou desmaterializado (ANCV Connect), não são reembolsáveis. Uma vez que os vales ANCV Chèques Vacances tenham sido utilizados para o pagamento total ou parcial de uma reserva de viagem, nenhum reembolso, mesmo parcial, pode ser feito.

c. Pagamento através da aplicação ANCV Connect Chèques Vacances (Chèques Vacances ANCV Connect) Aceitamos pagamentos através da aplicação ANCV Connect para o pagamento das suas reservas de viagem elegíveis para vales ANCV Chèques Vacances. Os vales de férias desmaterializados são nominativos e podem ser utilizados pelo titular empregado bem como os seus dependentes (ascendentes e descendentes, como pais, avós, filhos e netos). Para pagar a sua reserva com ANCV Chèques Vacances Connect, deve passar pelo nosso túnel de pagamento online dedicado para vales ANCV Chèques Vacances desmaterializados. O processo de pagamento é feito exclusivamente através da aplicação ANCV Connect. Uma vez feita a sua reserva, será redirecionado para a aplicação ANCV Connect para finalizar o pagamento da parte do vale ANCV Chèques Vacances. Certifique-se de que a aplicação está instalada e funcional no seu dispositivo móvel. Apenas os pagamentos feitos através da aplicação ANCV Connect, seguindo o procedimento do nosso túnel de pagamento online dedicado, serão aceites. Os vales ANCV Chèques Vacances desmaterializados são nominativos e devem ser utilizados pelo titular empregado ou os seus dependentes (ascendentes e descendentes). A segurança do pagamento através da aplicação ANCV Connect é garantida pela ANCV. Certifique-se de seguir as instruções fornecidas na aplicação para um pagamento seguro. Os seus vales ANCV Chèques Vacances Connect só serão debitados se a sua viagem tiver sido confirmada. De acordo com as disposições da Agência Nacional para Vales ANCV Chèques Vacances (ANCV), os vales ANCV Chèques Vacances, quer em formato papel ou desmaterializado (ANCV Connect), não são reembolsáveis. Uma vez que os vales ANCV Chèques Vacances tenham sido utilizados para o pagamento total ou parcial de uma reserva de viagem, nenhum reembolso, mesmo parcial, pode ser feito.

d. Pagamento com cartão de oferta Os cartões de oferta vendidos pela SKYLR são destinados à compra de serviços de viagem. Podem ser vendidos em parceria com certos atores de viagem, como companhias aéreas. Nesses casos, só podem ser usados de acordo com os critérios e para os serviços ou voos exclusivamente oferecidos por esse parceiro. Os cartões de oferta são resgatáveis por serviços de viagem fornecidos pela SKYLR ou pelos nossos parceiros especificados. Durante o uso, os critérios específicos e as restrições impostas pelo parceiro devem ser respeitados. Estes critérios

serão comunicados no momento da compra do cartão. Cada cartão de oferta tem um período de validade definido claramente indicado no momento da compra. O período de validade começa a partir da data de compra. Após a data de expiração, qualquer valor não utilizado será considerado perdido e não será elegível para qualquer reembolso ou crédito. Os cartões de oferta não são reembolsáveis nem trocáveis por dinheiro. Em caso de perda ou roubo, os cartões de oferta não podem ser substituídos. A SKYLR declina qualquer responsabilidade em caso de impossibilidade de usar o cartão de oferta por motivos fora do seu controle, como a falência ou cessação de atividade do parceiro.

6.4. Reembolsos.

Os pedidos de reembolso para bilhetes de avião comprados devem ser feitos pelo Cliente diretamente com a companhia aérea, dentro dos limites de tempo estabelecidos pelos termos da companhia aérea. Os reembolsos estão sujeitos às condições da companhia aérea. A SKYLR não pode garantir o reembolso real ou o momento pela companhia aérea. Qualquer reembolso emitido pela companhia aérea será processado pela SKYLR, que então reembolsará o Cliente o mais rápido possível usando o mesmo método de pagamento utilizado para a compra, a menos que seja acordado de outra forma ou tecnicamente impossível. Se um Cliente usou múltiplos cartões de crédito para o pagamento e um reembolso parcial é emitido pela companhia aérea, a SKYLR aplicará o reembolso proporcionalmente entre os cartões usados. O cliente reconhece e concorda que a distribuição do reembolso será baseada no valor pago por cada cartão, garantindo equidade. A SKYLR notificará o Cliente por e-mail assim que o reembolso tenha sido processado. O Cliente reconhece que as taxas de serviço tomadas pela SKYLR no momento da compra não são reembolsáveis. Apenas o custo do bilhete de avião pode ser reembolsado, de acordo com as condições da companhia aérea.

6.5. Sem disputa de pagamento / Chargeback.

Ao comprar bilhetes de avião através da nossa agência de viagens, o Cliente reconhece e concorda expressamente que o serviço é considerado totalmente prestado no momento em que o bilhete é emitido. A partir desse momento, de acordo com estes Termos e Condições Gerais de Venda, o Cliente compromete-se expressamente a não disputar o pagamento feito pela compra do bilhete de avião por qualquer motivo. O Cliente concorda expressamente que qualquer reclamação relacionada com a compra do bilhete de avião deve ser dirigida e tratada exclusivamente pelo nosso serviço ao cliente ou o da companhia aérea, sem iniciar uma disputa de pagamento ou chargeback com o banco emissor ou qualquer outro método de pagamento utilizado. Disputar o pagamento desta forma constitui uma violação dos nossos Termos e Condições Gerais de Venda e do compromisso expresso do Cliente. No evento de uma disputa de pagamento injustificada, a SKYLR reserva-se o direito de tomar quaisquer ações necessárias, incluindo ações legais, para recuperar os montantes devidos. O Cliente será responsável por quaisquer taxas legais e administrativas incorridas pela nossa agência para resolver disputas infundadas.

6.6. Atraso ou incumprimento no pagamento.

Qualquer atraso ou não pagamento implica, sem que seja necessário um lembrete, a suspensão do Pedido, até ao pagamento do preço bem como o pagamento imediato de todas as somas devidas, além da cobrança de uma penalização por pagamento atrasado calculada com base na taxa de juros legal em vigor.

6.7. Taxas de serviço.

O uso de uma Ferramenta de Reserva pode estar sujeito ao pagamento de taxas de serviço pelo Cliente, faturadas separadamente e cujo montante será indicado na página da Ferramenta de Reserva da Plataforma SKYLR.

Artigo 7. CANCELAMENTO E MODIFICAÇÃO DO PEDIDO

7.1. Cancelamento pelo Cliente.

Qualquer Pedido é eficaz após o recebimento do e-mail de confirmação enviado pela SKYLR ao Cliente. O Cliente tem a possibilidade de cancelar o seu Pedido sob as condições previstas nas Condições Gerais do Prestador de Serviços e/ou nas regulamentações aplicáveis. No evento de cancelamento, o Cliente envia um e-mail para a SKYLR no seguinte endereço: cancellations@optionizr.com. A data de recebimento do e-mail será a data retida para o cancelamento do Pedido. A SKYLR pode ser obrigada, conforme as Condições Gerais do Prestador de Serviços e/ou as regulamentações aplicáveis, a faturar ao Cliente os custos de cancelamento que serão deduzidos do montante reembolsado a este último. Quando taxas de serviço foram cobradas no momento do pedido, não são reembolsáveis em caso de cancelamento pelo Cliente e permanecem retidas pela SKYLR.

7.2. Modificações pelo Cliente.

O Cliente tem a possibilidade de modificar o seu Pedido antes do início da execução do Serviço de Viagem de acordo com os métodos previstos nas Condições Gerais do Prestador de Serviços e conforme as regulamentações aplicáveis. Qualquer modificação solicitada pelo Cliente durante a execução do Serviço de Viagem não dará lugar a qualquer reembolso, a menos que seja previsto de outra forma nas Condições Gerais do Prestador de Serviços e/ou nas regulamentações aplicáveis.

7.3. Cancelamento pela SKYLR ou pelo Prestador de Serviços.

A SKYLR pode ser forçada a cancelar o Serviço de Viagem por instruções do Prestador de Serviços ou por sua própria iniciativa antes da sua execução. Neste caso, a SKYLR informará o Cliente e, dependendo do caso, reembolsará o preço do Serviço de Viagem. O Cliente reconhece que o cancelamento do Pedido pela SKYLR ou pelo Prestador de Serviços devido a circunstâncias excepcionais e inevitáveis nunca será reembolsado ao Cliente.

7.4. Modificações pelo Prestador de Serviços.

O Prestador de Serviços pode ser obrigado a fazer alterações ao Serviço de Viagem antes da sua execução. O Cliente será informado das alterações pelo Prestador de Serviços ou pela SKYLR. Neste caso, a SKYLR informará o Cliente e, dependendo da situação, procederá com o reembolso do preço do Serviço de Viagem e quaisquer taxas de serviço pagas pelo Cliente no momento do pedido. O cancelamento de um Pedido pela SKYLR ou pelo Prestador de Serviços devido a circunstâncias excepcionais e inevitáveis não dará direito ao Cliente a qualquer forma de compensação.

7.5. Falência do Prestador.

A SKYLR, atuando como intermediária na venda de bilhetes de avião sem ser o Prestador de Serviços de transporte aéreo, não pode ser considerada responsável por danos, perdas ou inconvenientes resultantes da falência ou incapacidade operacional da companhia aérea. A responsabilidade é limitada a agir como intermediária. No evento de falência da companhia aérea, a SKYLR compromete-

se a assistir os clientes na busca de soluções alternativas, mas não pode garantir reembolsos ou compensações da companhia aérea falida. As reclamações relacionadas com a execução ou não execução do transporte aéreo devem ser dirigidas à companhia aérea ou, em casos de falência, ao seu representante legal ou liquidatário, conforme regulado pelo Código de Turismo e disposições relevantes do Código Comercial.

7.6. Cessão.

Os Clientes podem ceder o seu Pedido a um cessionário que satisfaça as mesmas condições para realizar o Serviço de Viagem, desde que este ainda não tenha produzido quaisquer efeitos. Neste caso, os clientes devem informar diretamente o Prestador de Serviços, e quaisquer custos incorridos por esta cessão devem ser pagos diretamente ao Prestador.

Artigo 8. DIREITO DE ARREPENDIMENTO

De acordo com os artigos L. 221-28 e L.221-2 do Código de Consumo Francês, os Serviços de Viagem comercializados pela SKYLR na Plataforma SKYLR não estão sujeitos à aplicação do direito de arrependimento previsto nos artigos L. 221-18 e seguintes do Código de Consumo Francês em relação a contratos à distância.

Artigo 9. ENTREGA DOS DOCUMENTOS DE VIAGEM

Os Documentos de Viagem são entregues ao Cliente em devido tempo e antes da realização do Serviço de Viagem. Estes Documentos de Viagem podem ser necessários para a execução da Viagem e devem ser guardados pelo Cliente. A SKYLR não será considerada responsável pelas consequências da falha do Cliente em apresentar os Documentos de Viagem.

Artigo 10. OBRIGAÇÕES

10.1. Obrigações da SKYLR.

A SKYLR cumpre diligentemente as suas obrigações para com o Cliente. Em particular, a SKYLR entrega ao Cliente diretamente ou através do Prestador de Serviços, os Documentos de Viagem necessários para a realização do Serviço de Viagem e comunica-lhe qualquer outra informação sobre o Serviço de Viagem, incluindo qualquer modificação que possa ser feita no Serviço de Viagem pelo Prestador de Serviços e assegura, se necessário e no evento de uma queixa, a sua intermediação com o Prestador de Serviços.

10.2. Obrigações do Cliente.

O Cliente deve enviar à SKYLR informações corretas e atualizadas, especificando que a SKYLR não será responsável se os detalhes de contacto do Cliente estiverem incorretos, como nomes e sobrenomes dos passageiros, endereços de e-mail e postais (para o envio de Documentos de Viagem) e detalhes bancários. O Cliente também se compromete a estar em boa situação para o bom funcionamento do

Serviço de Viagem encomendado na Plataforma SKYLR e a ter os documentos de identidade necessários para cruzar fronteiras.

Artigo 11. RESPONSABILIDADE

11.1. Venda de Opções de Reserva.

A SKYLR garante que as Opções de Reserva são colocadas em Serviços de Viagem disponíveis para venda no momento da compra da Opção de Reserva. A SKYLR não será, no entanto, considerada responsável pela disponibilidade destes Serviços de Viagem no momento em que a Opção de Reserva é exercida, que podem ter sido tornados indisponíveis pelo Prestador de Serviços. Neste caso, o Prestador de Serviços contactará diretamente o Cliente para lhe oferecer outro Serviço de Viagem ou o reembolso do preço da Opção de Reserva através da SKYLR. Em todos os casos, a responsabilidade da SKYLR será comprometida apenas sob as condições de direito comum para danos diretos sofridos pelo Cliente resultantes de uma violação das suas obrigações contratuais como definidas aqui e é sempre excluída para danos indiretos e imprevisíveis.

11.2. Venda de Serviços de Viagem diferentes dos Serviços de Transporte Aéreo.

A SKYLR será responsável pela correta execução do Serviço de Viagem encomendado pelo Cliente sem prejuízo do seu direito de recurso contra o Prestador de Serviços e fornecerá assistência ao Cliente em caso de dificuldades. A SKYLR está assim obrigada a reparar danos diretos e previsíveis resultantes da execução inadequada ou não execução do Serviço de Viagem, excluindo todas as perdas ou danos indiretos ou imprevisíveis sofridos pelo Cliente, incluindo em particular, mas não exclusivamente, qualquer ganho perdido, perda comercial (incluindo, mas não limitada a perda de rendimento, perda de lucros, perda de clientes, perda de oportunidade, perda de contratos, perda de poupanças esperadas, perda de ganhos). Se a sua responsabilidade for incurrida, a SKYLR aplicará os limites de compensação previstos por convenções internacionais de acordo com o Artigo L.211-17-IV do Código de Turismo Francês. A sua responsabilidade financeira máxima será, em qualquer caso, limitada a três vezes o preço total do Serviço de Viagem, exceto em caso de lesão corporal ou dano causado intencionalmente ou por negligência. Além disso, a responsabilidade da SKYLR será totalmente ou parcialmente exonerada se o dano for atribuível ao ato do Cliente, ao ato de um terceiro não relacionado com a prestação do Serviço de Viagem e/ou a circunstâncias excepcionais e inevitáveis.

11.3. Não conformidade.

O Cliente deve reportar qualquer não conformidade encontrada durante a execução do Serviço de Viagem.

11.4. Venda de Serviços de Transporte Aéreo.

Quando o Serviço de Viagem se refere a um serviço de transporte aéreo, a SKYLR é responsável pela entrega adequada dos bilhetes de transporte ao Cliente e pelas obrigações decorrentes do contrato que a vincula ao Cliente dentro dos limites previstos no Artigo 11.1 aqui. A SKYLR nunca será responsável por quaisquer falhas cometidas pelo Prestador de Serviços na execução do Serviço de Transporte Aéreo ou na sua não execução, incluindo um atraso, cancelamento, perda ou roubo de bagagem, de acordo com as disposições do Artigo L.211-17-3 do Código de Turismo Francês. A SKYLR não verá a sua responsabilidade substituindo a responsabilidade do Prestador de Serviços, que é o

único responsável pelo bom funcionamento da viagem no evento da venda de Serviços de Transporte Aéreo. O Cliente é aconselhado que, de acordo com o Artigo L.211-7, I, 1º do Código de Turismo Francês, a SKYLR não tem obrigação de informação pré-contratual ou contratual. Portanto, é da responsabilidade do Cliente informar-se sobre as formalidades e requisitos administrativos necessários para a sua viagem e travessia de fronteiras antes de fazer qualquer encomenda de um serviço de transporte aéreo. Os nacionais franceses podem obter esta informação na secção "conselhos de viagem" no site www.diplomatie.gouv.fr.

11.5. Eventos imprevisíveis ou inevitáveis.

A SKYLR nunca será responsável pelas consequências de (i) eventos imprevisíveis ou inevitáveis de um terceiro tais como: guerras, agitações políticas, greves fora da SKYLR, tumultos fora da SKYLR, incidente técnico ou administrativo fora da SKYLR, congestionamento aéreo, mau tempo, atrasos (incluindo serviços de envio de correio...), avarias, perda ou roubo de bagagem ou outros efeitos pessoais dos viajantes; (ii) cancelamentos impostos por circunstâncias excepcionais e inevitáveis, e/ou por razões relacionadas com a manutenção da segurança dos viajantes, e/ou uma ordem de uma autoridade administrativa.

Artigo 12. DADOS PESSOAIS

12.1. Política de proteção de dados e processamento de Pedidos.

Os dados pessoais do Cliente recolhidos na Plataforma SKYLR permitem à SKYLR processar e cumprir Pedidos de Serviços de Viagem. Esta recolha é realizada de acordo com a lei nº 78-17 de 6 de janeiro de 1978 modificada pela lei de 6 de agosto de 2004 e depois modificada pela lei de 20 de junho de 2018 de acordo com o Regulamento Europeu de 27 de abril de 2016 aplicável desde 25 de maio de 2018. Para mais informações, o Cliente é convidado a ler a Política de Proteção de Dados da SKYLR.

12.2. Política de privacidade do Prestador.

Os dados pessoais do Cliente também podem ser recolhidos diretamente no Site do Prestador de Serviços pelo Prestador de Serviços. Neste caso, a política de proteção de dados do Prestador de Serviços permanecerá aplicável.

12.3. Uso de detalhes de contacto telefónico.

Se o seu número de telefone for recolhido durante a sua reserva, a sua modificação ou o seu cancelamento, os seus detalhes telefónicos serão utilizados exclusivamente para a correta execução dos seus pedidos. Não obstante o supra exposto, é informado que tem a opção de se registar gratuitamente na lista de não chamar acessível no seguinte endereço: <http://www.bloctel.gouv.fr/>

Artigo 13. SEGURO

13.1. Seguro da Skylr.

A SKYLR celebrou um contrato de seguro com a empresa Hiscox SA - Hiscox France 38, Avenue de l'Opéra - 75002 Paris cobrindo a sua responsabilidade civil profissional (francesa RCP) até 2.000.000 de euros e qualquer outro seguro exigido pelas regulamentações aplicáveis.

13.2. Seguro do Cliente.

O Cliente também tem a opção de subscrever um seguro de cancelamento para o Serviço de Viagem com os Prestadores de Serviços sob as condições estabelecidas por estes últimos.

Artigo 14. MODIFICAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE VENDA

A SKYLR reserva-se o direito de modificar os Termos e Condições Gerais de Venda, em particular para refletir as disposições legislativas e regulamentares aplicáveis, bem como quaisquer alterações relacionadas em particular com as Ferramentas de Reserva. Estas modificações serão indicadas por quaisquer meios úteis e em particular pela publicação de um aviso de atualização com a data de atualização, nos Termos e Condições Gerais de Venda.

Artigo 15. QUEIXA E MEDIAÇÃO

15.1.

O Cliente pode apresentar uma queixa à SKYLR enviando um e-mail para o serviço de atendimento ao cliente da SKYLR no seguinte endereço: support.clients@optionizr.com, que responderá o mais rápido possível. A SKYLR reserva-se o direito de reencaminhar esta queixa ao Prestador de Serviços que fornece o Serviço de Viagem se estiver diretamente envolvido. Neste caso, a SKYLR não será responsável pelo tempo de resposta ou pela decisão tomada pelo Prestador de Serviços em relação à queixa do Cliente.

15.2.

Na ausência de uma resposta satisfatória da SKYLR dentro de um tempo razoável, o Cliente pode contactar o Mediador de Turismo e Viagens cujos detalhes de contacto são os seguintes: MTV Médiation Tourisme Voyage - BP 80 303 75 823 Paris Cedex 17.

Artigo 16. LEI APLICÁVEL – TRIBUNAL COMPETENTE

16.1.

Os Termos e Condições Gerais de Venda são regidos pela lei francesa.

16.2.

No evento de uma dificuldade relacionada com a interpretação ou aplicação dos Termos e Condições Gerais de Venda, as Partes tentarão, tanto quanto possível, resolver a sua disputa de forma amistosa ou através de mediação. Na ausência de um acordo amistoso, a disputa será levada perante o tribunal competente.

APÊNDICE 1

Formulário de informação padrão dos direitos do Cliente para qualquer pedido de Serviços de Viagem diferentes dos Serviços de Transporte Aéreo

1. **Preço do Serviço de Viagem.** O preço do Serviço de Viagem pode aumentar apenas devido ao aumento do custo do combustível ou de outras fontes de energia, impostos ou taxas sobre os Serviços de Viagem ou taxas de câmbio. Este aumento deve, em qualquer caso, ocorrer menos de vinte dias antes do início da prestação do Serviço de Viagem e deve ser justificado. Neste caso, o Cliente tem direito a uma redução de preço e, quando o aumento excede 8%, pode cancelar o seu Pedido. O Cliente também tem o direito de obter uma redução no preço do Serviço de Viagem no evento de não execução ou execução imprópria do Serviço de Viagem pelo Prestador de Serviços.
2. **Não Conformidade.** O Cliente é obrigado a comunicar qualquer não conformidade que possa notar durante a execução do Serviço de Viagem. O Cliente tem direito a uma redução no preço do Serviço de Viagem durante o período de não conformidade do Serviço de Viagem, exceto no evento de que tal não conformidade seja atribuível a ele. O Cliente recebe um número de telefone de emergência ou detalhes de contacto que lhe permitem contactar a SKYLR ou o Prestador de Serviços para solicitar assistência ou para se queixar de qualquer não conformidade observada durante a execução do Serviço de Viagem.
3. **Cancelamento do Pedido.** Antes da execução do Serviço de Viagem, o Cliente pode cancelar o Pedido a qualquer momento, sujeito ao pagamento de taxas de cancelamento apropriadas e justificáveis. No evento de uma modificação de um elemento essencial do Serviço de Viagem diferente do preço ou da ocorrência de circunstâncias excepcionais e inevitáveis, que afetam o local de destino, o Cliente tem a possibilidade de cancelar o seu Pedido gratuitamente e obter o reembolso do preço do Serviço de Viagem. Durante a execução do Serviço de Viagem, o Cliente tem a possibilidade de cancelar o seu Pedido gratuitamente quando o Serviço não é executado de acordo com o Pedido, se isto perturba consideravelmente a execução do Serviço de Viagem e o Prestador de Serviços não resolve o problema.
4. **Cessão.** O Cliente tem a possibilidade de ceder o seu Pedido a um cessionário que satisfaça as mesmas condições que ele para realizar o Serviço de Viagem, desde que este ainda não tenha produzido quaisquer efeitos. Neste caso, o Cliente é obrigado a informar diretamente o Prestador de Serviços, fornecedor do Serviço de Viagem, de acordo com os procedimentos previstos nas Condições Gerais do Prestador de Serviços. O Cliente também deve pagar os custos incorridos por esta transferência diretamente ao Prestador de Serviços.
5. **Insolvência.** No evento da insolvência da SKYLR ou do Prestador de Serviços, o Cliente será reembolsado do preço do Serviço de Viagem. A SKYLR celebrou uma proteção contra a insolvência com GROUPAMA ASSURANCE-CRÉDIT & CAUTION. O Cliente é livre de contactar esta organização se alguns Serviços de Viagem forem recusados devido à insolvência da SKYLR ou do Prestador de Serviços.