

GOL



Regras de Negócio e Política

MAR 2024

TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE CADASTRO DE AGÊNCIA



SOLUÇÕES
COMERCIAIS



Sumário

	Pag.
1. GOL LINHAS AÉREAS S.A	1
2. Termos e Condições	1
3. Requisitos	2
4. Cadastro	2
5. Regras de conduta da Agência	4
6. Sanções	6
7. Responsabilidade	7
8. Fraude	8
9. Violação no Sistema ou da Base de Dados	9
10. Alcance dos Serviços	9
11. Propriedade Intelectual	9
12. Confidencialidade e Proteção de dados	10
13. Legislação Aplicável e Jurisdição	11





1. GOL LINHAS AEREAS S.A

A GOL Linhas Aéreas S.A (“GOL”) é uma companhia aérea brasileira que oferece serviços relacionados a viagens e venda de passagens aéreas, no Brasil e no exterior (“Serviços”).

Os Serviços oferecidos pela GOL estão disponíveis no site www.voegol.com (“Site”).

2. Termos e Condições

Esses termos e condições (“Termos e Condições”) regulam a relação entre GOL e Agências de Turismo (“Agência(s)”) que adquirem os Serviços por meio do Site da GOL, através de um ambiente exclusivo para Agências.

As Agências concordam que leram, entenderam e aceitaram estes Termos e Condições a partir do momento em que se cadastram no Site e usam os Serviços.

As Agências reconhecem que estes Termos e Condições devem ser observados e fielmente cumpridos, sob pena de cancelamento dos Serviços e bloqueio de utilização do Site por período indeterminado, sem prejuízo de demais medidas cabíveis.

As Agências que não tenham obrigações pendentes com a GOL poderão finalizar a relação com a GOL cancelando seu cadastro através do e-mail comercial@voegol.com.br.

A GOL se reserva o direito de modificar a qualquer momento estes Termos e Condições, bem como a apresentação, configuração e disponibilização do Site.



3. Requisitos

Para cadastrar-se como Agência no Site, é necessário preencher os seguintes requisitos (“Requisitos”):

- (i) CNPJ ativo há pelo menos 01 (um) ano;
- (ii) CNAE enquadrado como agência de viagens ou similares;
- (iii) cadastro válido perante o CADASTUR (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos do Ministério do Turismo);
- (iv) possuir conta bancária de titularidade da própria da Agência; e
- (v) possuir como objeto social atividade relacionada a viagens e turismo.

4. Cadastro

Para utilizar os Serviços, a Agência deverá preencher o registro com os dados completos. Ao completá-lo, concorda que é responsável em fazê-lo de forma exata, precisa e verdadeira, além de manter seus dados sempre atualizados.

Cada Agência poderá fazer apenas um cadastro por CNPJ. O cadastro de Agência é único, pessoal e intransferível. A conta é acessada com a senha pessoal de segurança escolhida e deverá ser mantida sob estrita confidencialidade, sendo de exclusiva responsabilidade da Agência a guarda e proteção da sua conta. Caso a Agência identifique o uso não autorizado de sua conta, esta deverá tomar todas as providências que estiver ao seu alcance para suspender o acesso, bem como notificar imediatamente a GOL.



A GOL poderá recusar ou cancelar, a qualquer momento, qualquer cadastro que tenha sido realizado em desacordo com estes Termos e Condições, mesmo aqueles anteriormente aceitos, sem que isso gere qualquer direito a indenização para a Agência. Ainda, a existência de dados cadastrais inverídicos, fraudulentos ou desatualizados e/ou a duplicidade de cadastros de uma mesma Agência poderá acarretar a exclusão do(s) cadastro(s) e a impossibilidade de a Agência voltar a se cadastrar no Site da GOL.

Aprovado o cadastro por parte da GOL, será enviada uma mensagem à Agência contendo instruções para uso, concedendo um código de acesso à Agência e solicitando dados adicionais.

A Agência poderá criar acessos aos seus prepostos ("Usuários"), entretanto a Agência será sempre a única responsável pelas operações realizadas na sua conta.

Para a criação dos acessos dos Usuários ("Acessos"), estes deverão utilizar a informação de seus respectivos documentos pessoais (CPF), que permitirão o acesso ao Site em conjunto com uma senha pessoal. Cada Agência nomeará um Usuário para que assuma a condição de Administrador de Cadastro ("Administrador"), o qual, de forma solidária com a Agência, será integralmente o responsável pelas seguintes atividades, sem prejuízo das demais constantes nos presentes Termos e Condições Gerais:

- (a) Atualização dos dados cadastrais tanto da Agência quanto dos respectivos Usuários;
- (b) Cancelamento do cadastro de cada Usuário;
- (c) Suspensão dos Acessos em períodos de férias ou outros períodos de ausência prolongada dos Usuários;
- (d) Gerenciar todas as unidades de venda vinculadas ao Cadastro de sua Agência;



(e) Administrar as permissões de acesso às contas vinculadas concedidas aos Usuários.

Por segurança, é recomendável que o Administrador e os Usuários efetuem periodicamente a troca da senha de seus Acessos.

5. Regras de conduta da Agência

A Agência concorda que, ao usar o Site, não irá:

- (a) Violar uma lei ou estes Termos e Condições;
- (b) Praticar falsidade, assim entendidas a falsidade de informações e a falsidade ideológica;
- (c) Cometer fraude;
- (d) Criar diversos Cadastros com CNPJs inativos, inverídicos ou inutilizados;
- (e) Usar robôs ou qualquer outro dispositivo, automático ou manual, para cometer fraudes no sistema;
- (f) Transmitir conteúdo que não pertence a Agência ou que esta não tenha direito de publicar ou distribuir, seja sob lei ou contrato;
- (g) Ceder, vender, alugar ou transferir de qualquer outra forma seu Cadastro pessoal à terceiros; e
- (h) Ajudar qualquer terceiro a realizar qualquer uma das ações vedadas por estes Termos.



A utilização do login e senha da Agência, no âmbito do Site, é de sua exclusiva responsabilidade, devendo esta se comprometer a não informar a terceiros esses dados, bem como orientar corretamente seu Administrador e Usuários.

A Agência compromete-se a informar a GOL imediatamente, através do endereço prevencao@voegol.com.br, empregando meio seguro, a respeito de qualquer uso não autorizado de seu Cadastro e/ou Acessos, bem como o acesso não autorizado por terceiros, sendo por hacker ou não. Ao enviar o e-mail para a GOL, a Agência deverá informar o nome da Agência, CPF da pessoa fraudada e e-mail da pessoa fraudada.

A Agência é a única responsável pelas operações efetuadas por meio de seu Cadastro, uma vez que o acesso só é possível mediante a aposição da senha, cujo conhecimento é exclusivo da Agência, por meio de seu Administrador e Usuários.

A Agência manterá indene a GOL, seus sócios, diretores, sucessores e funcionários, perante qualquer reclamação administrativa ou judicial iniciada por seus clientes, terceiros ou por qualquer entidade, em relação às atividades prestadas pela Agência no Site.



5. 1. Uso do Site e Canais de Atendimento

A Agência poderá utilizar o Site e os canais de autoatendimento para esclarecimento de quaisquer dúvidas e realização de solicitações com relação aos Serviços. No caso de utilização dos canais de atendimento (telefone e/ou chat) da GOL para solicitações já disponíveis no Site ou canais de autoatendimento, haverá cobrança pela GOL de taxa administrativa/conveniência. A taxa administrativa/conveniência será cobrada após esgotadas as tentativas de solução realizadas pelo colaborador atendente (via telefone e/ou chat) no valor de R\$ 50,00 (cinquenta reais) por cliente (passageiro) e atendimento iniciado. O valor da taxa administrativa/conveniência será faturado em nome da Agência ao final do atendimento. A taxa administrativa/conveniência não será cobrada no caso de comprovada ocorrência de erro por parte da GOL.

6. Sanções

Caso a Agência viole uma lei ou qualquer disposição do Termo e Condição, a GOL poderá avisar, suspender, restringir ou desativar temporária ou definitivamente o Cadastro, sem prejuízo de aplicação de outras medidas que entender necessárias.

A Agência é integralmente responsável por todo e qualquer dano e/ou prejuízo causado à GOL em decorrência de violação deste Termo e Condição.

As responsabilidades assumidas pela Agência abrangem todas as vendas de passagens feitas pela Agência e compreendem todos os acessórios da obrigação principal, tais como eventuais multas, juros, custas, honorários advocatícios, correção monetária e quaisquer outras cominações legais ou contratuais.



7. Responsabilidade

A responsabilidade por eventuais defeitos na prestação dos serviços de transporte aéreo dos passageiros, será imputável nos termos das legislações vigentes.

A GOL não se responsabiliza por qualquer dano, falha, prejuízo, perda, ataque de vírus/hacker que a Agência venha sofrer ao utilizar o Site da GOL ou como consequência da transferência de dados ou arquivos, seja diretamente nos equipamentos utilizados pela Agência ou em sua estrutura.

Não será de responsabilidade da GOL a maneira a qual a Agência conduz as negociações com seus clientes. Qualquer ação ou omissão da Agência que gere danos aos seus clientes, a GOL deverá ser eximida.

A Agência não poderá atribuir à GOL nenhuma responsabilidade, tampouco exigir o pagamento de quaisquer valores, incluindo, mas não se limitando, a eventuais lucros cessantes, em virtude de prejuízos resultantes de dificuldades técnicas ou falhas nos sistemas ou na internet. Eventualmente, o sistema poderá não estar disponível por motivos técnicos ou falhas da internet, ou por qualquer outro evento fortuito ou de força maior alheio ao controle da GOL.



8. Fraude

Em caso de fraude ocasionada pela Agência ou através do seu login, independentemente de sua culpa ou dolo, esta será considerada integralmente responsável pelos danos causados a GOL e/ou a terceiros, comprometendo-se a indenizá-los e/ou ressarcí-los.

A Agência deverá informar imediatamente a GOL caso suspeite de qualquer prática fraudulenta ou ato ilícito durante o uso de seu Cadastro, comprometendo-se a tomar todas as medidas cabíveis e cooperar com a GOL para solucionar e mitigar os efeitos da fraude.

Em nenhuma hipótese a Agência poderá alegar desconhecimento dos atos praticados por seus funcionários, agentes, colaboradores ou quaisquer pessoas que tiverem acesso ao Cadastro para se eximir de sua responsabilidade.

Será facultado à GOL prosseguir com o cancelamento e/ou bloqueio de utilização do Site pela Agência, por período indeterminado, nos casos em que houver suspeita ou comprovação de fraude.

As medidas previstas nestes Termos e Condições não restringem o direito da GOL comunicar o evento às respectivas autoridades competentes, visando a investigação e a adoção das medidas legais cabíveis.



9. Violação no Sistema ou da Base de Dados

Não é permitida a utilização pela Agência, seus Usuários ou terceiros de nenhum dispositivo, aplicativo ou software, sem a prévia análise e aprovação da GOL. Da mesma forma, não é permitida a utilização pela Agência, seus Usuários ou terceiros do uso de qualquer outro recurso que venha a interferir nas atividades e operações do Site da GOL, bem como nos anúncios, descrições, contas e/ou seus bancos de dados. Qualquer intromissão, tentativa de, ou atividade que viole ou contrarie as leis de direito de propriedade intelectual e/ou as proibições estipuladas nestes Termos e Condições, tornará a Agência integralmente responsável, e passível de ações legais pertinentes, incluindo, mas não se limitando, a indenizações e eventuais perdas e danos causados.

10. Alcance dos Serviços

Estes Termos e Condições Gerais não geram nenhum contrato de sociedade, de mandato, franquia ou relação de trabalho entre a GOL e a Agência.

11. Propriedade Intelectual

O uso comercial da expressão "GOL" como marca, nome empresarial ou nome de domínio, bem como os conteúdos das telas relativas aos serviços da GOL, assim como os programas, bancos de dados, redes, arquivos que permitem que a Agência acesse e use sua Conta são propriedade da GOL e estão protegidos pelas leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais. O uso indevido e a reprodução total ou parcial dos referidos conteúdos são proibidos, salvo mediante autorização expressa da GOL.

Embora a GOL conceda permissão para vender seus Serviços, nos termos previstos nestes Termos e Condições, isso não implica uma autorização para usar sua Propriedade Intelectual, exceto mediante seu consentimento prévio e expresso. Em qualquer caso, a Agência não poderá utilizar a Propriedade Intelectual da GOL de uma forma que cause confusão no público, e deverão realizar sua atividade comercial sob uma marca ou nome comercial próprio e distintivo, que não seja confundível com a marca GOL.



12. Confidencialidade e Proteção de Dados

A Agência está ciente de que toda e qualquer informação recebida pela GOL no curso deste Termo permanecerá de propriedade exclusiva da GOL, ficando impedida de revelar quaisquer informações à terceiros, sem o prévio consentimento da GOL. Adicionalmente, a Agência deverá manter as informações em lugar seguro e restringir o conhecimento e a utilização das informações aos Usuários da Agência que possuem um envolvimento necessário para a condução dos Serviços.

A Agência declara que cumpre toda a legislação aplicável sobre privacidade e proteção de dados, inclusive (sempre e quando aplicáveis) a Constituição Federal, o Código Civil, o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), seu decreto regulamentador (Decreto nº 8.771/2016), a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018, "LGPD") e demais normas setoriais ou gerais sobre o tema.

A Agência se compromete a aplicar as devidas medidas físicas, técnicas e organizacionais visando assegurar a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade dos dados pessoais colocados sob sua guarda e responsabilidade. A Agência adotará as medidas de segurança técnica, jurídica e administrativa aptas a proteger os dados pessoais, sob sua guarda, de qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, tais como acesso não autorizado, vazamentos, destruição indevida, dentre outros, tendo por base as melhores práticas em segurança da informação e os padrões mínimos estabelecidos pelas autoridades competentes.



Sem prejuízo das demais disposições destes Termos e Condições, a Agência será integralmente responsável, por todo e qualquer dano causado à GOL ou a quaisquer terceiros, especialmente os titulares de dados pessoais, em decorrência de atos ou omissões relacionadas ao tratamento de dados pessoais, nos termos definidos nestes Termos e Condições Gerais, sem prejuízo da aplicação de sanções previstas na legislação.

13. Legislação Aplicável e Jurisdição

Todos os itens destes Termos e Condições Gerais serão regidos pelas leis vigentes na República Federativa do Brasil. Para todos os assuntos referentes à interpretação e ao cumprimento deste Termos e Condições Gerais, as partes se submetem ao Foro da Capital do Estado de São Paulo.

GOL