TERMOS & CONDIÇÕES DA PLATAFORMA DE VIAGENS ITAÚ

Estes Termos de Uso e Condições Gerais ("Termos e Condições") têm como objetivo regular o funcionamento da Plataforma de Viagens Itaú em parceria com a Decolar.com LTDA ("Plataforma de Viagens"), dentro do aplicativo operado pelo Itaú Unibanco Holding S.A., inscrito CNPJ 60.872.504/0001-23, ("Itaú") com o escopo de permitir a intermediação da oferta e compra de Produtos de viagens ("Produtos") aos Clientes pessoa física, maiores de 18 (dezoito) anos, que tenham acesso ao aplicativo do Itaú ("Cliente").

Por meio da Plataforma de Viagens, o Cliente poderá adquirir Produtos fornecidos e disponibilizados pelo parceiro DECOLAR.COM LTDA, inscrito no CNPJ/MF sob o n° 03.563.689/0006-65 e 03.563.689/0007-46 ("Decolar").

Ao realizar uma compra na Plataforma de Viagens, o Cliente declara ter ciência e concordar com o conteúdo dos Termos e Condições do produto.

1. CONDIÇÕES GERAIS DA PLATAFORMA DE VIAGENS

1.1. **Elegibilidade.** Os Produtos poderão ser adquiridos pelo Cliente residente e domiciliado em território nacional e que atenda, cumulativamente os seguintes requisitos:

(I) Ser titular de um dos cartões Itaú ou de suas afiliadas e que esteja disponível no aplicativo Itaú;

(II) O cartão deve estar ativo e desbloqueado para compras online no momento da compra e com limite disponível no valor total do serviço escolhido para que a transação seja aprovada.

1.2. **Responsabilidade pelo serviço.** O Cliente reconhece que a Plataforma de Viagens Itaú atua como intermediadora na oferta de serviços de viagem, incluindo passagens aéreas, sendo responsável pela disponibilização da plataforma digital e pela facilitação da contratação entre o cliente e os fornecedores parceiros.

1.3. **Informações atualizadas do Cliente.** O Cliente é responsável por garantir a veracidade e atualização de todas as informações fornecidas no ato da compra dos Produtos.

1.3.1 Para contratar os Produtos na Plataforma de Viagens, o Cliente pode ajustar, no momento da compra, os dados exibidos, como telefone e e-mail, exclusivamente para a finalidade dos Produtos adquiridos. Essas informações não alteram o cadastro do Cliente junto ao Itaú como correntista ou titular de cartão.

1.4. **Forma de Pagamento.** O Cliente poderá realizar o pagamento dos Produtos adquiridos na Plataforma de Viagens através de cartões de crédito emitidos pelo Itaú ou suas afiliadas, quando disponíveis no aplicativo Itaú, nas modalidades à vista e parcelado, com ou sem juros. Será permitido que o Cliente também utilize o saldo de Pontos Itaú acumulados no Programa de Pontos e Cashback Itaú disponível como forma de pagamento, respeitando os valores de equivalência em reais (R$) demonstrados na tela de pagamento ou combinando com cartão de crédito Itaú — ou seja, parte do valor pode ser pago com pontos e o restante com cartão.

1.4.1. É responsabilidade do Cliente verificar os dados da compra, as condições de pagamento e as datas da prestação do serviço antes de confirmar o pagamento.

1.4.2. As regras de parcelamento dos Produtos poderão ser alteradas a qualquer momento pelo Itaú ou pela Decolar, sem necessidade de aviso prévio.

1.5. **Nota Fiscal.** A Nota Fiscal será emitida pelo parceiro Decolar e poderá ser solicitada pelo Cliente no canal de atendimento telefônico.

1.6. **Alteração involuntária do Produto.** Caso uma companhia aérea realize qualquer alteração no produto adquirido, o Cliente será notificado, conforme previsto no item 4.9 abaixo, através do(s) e-mail(s) e/ou telefone(s) informados em seu cadastro no Itaú e durante a compra da passagem. O Cliente possui o direito de aceitar ou não a reacomodação realizada, porém caso o Cliente não responda à comunicação feita pela Decolar, a companhia aérea poderá cancelar a passagem ou reacomodar o Cliente em outro voo disponível. Em cumprimento ao artigo 12 da Resolução 400 da ANAC, as Companhias Aéreas poderão alterar as condições de voos, como horários, datas ou itinerários; poderão atrasá-los e/ou reprogramá-los e/ou cancelá-los. O transportador está habilitado a realizar as alterações nos voos programados, desde que comunique a esta autoridade de comércio aéreo conforme a regulamentação aplicável, e a Plataforma de Viagens Itaú não tem nenhuma ingerência nem intervenção em relação às alterações que poderiam sofrer os voos. Se alguma dessas variações ocorrer em até 72 horas antes da saída do voo, por instruções do fornecedor final, o Itaú lhe informará sobre as alternativas disponíveis e somente procederá à confirmação das alterações com sua expressa e prévia aceitação e confirmação. Qualquer reclamação, demanda ou denúncia pela prestação do serviço escolhido deverá ser dirigida à Companhia Aérea. Lembre-se de que são as Companhias Aéreas as que prestam o serviço de transporte. Nas 72 horas anteriores à saída do voo, a Plataforma de Viagens Itaú não conseguirá fazer alterações em passagens.

2. CONDIÇÕES DO PROCESSO DE RESERVA E COMPRA

2.1. **Acesso à Plataforma.** O acesso à Plataforma de Viagens será realizado exclusivamente por meio do aplicativo Itaú. O Cliente concorda que o Itaú e suas afiliadas não se responsabilizam por (i) transações não finalizadas em razão de falhas de comunicação de dados; (ii) quaisquer outros problemas relacionados a provedores de servidores de internet, incluindo, mas não limitado a danos e prejuízos de qualquer natureza ocasionados em decorrência de invasão, interceptação, acesso não autorizado por terceiros não autorizados ao aplicativo disponível.

2.2. Ao enviar um pedido de compra de um dos Produtos disponíveis na Plataforma de Viagens, o Cliente deverá acompanhar todas as comunicações feitas através do seu e-mail ou telefone cadastrados no momento da compra;

2.3. A reserva e/ou compra dos Produtos será concluída após a confirmação do pagamento integral do valor correspondente. Enquanto o pagamento não for confirmado, o pedido permanecerá pendente e poderá ser cancelado. A confirmação definitiva será feita por meio da emissão do ticket eletrônico e/ou envio do voucher ao endereço de e-mail informado pelo Cliente.

2.3.1. Após a confirmação do pedido, o Cliente receberá um e-mail com os detalhes da compra. Caso não localize a mensagem, recomenda-se verificar a pasta de spam ou acessar a seção “Minhas Reservas” no aplicativo Itaú.

2.4. O Cliente é responsável por preencher corretamente os dados pessoais no momento da compra, garantindo que estejam atualizados e coincidam exatamente com os documentos oficiais de embarque . Informações incorretas podem impedir a emissão do pedido ou o embarque pela companhia aérea. Esses dados não serão verificados ou validados pela Plataforma de Viagens Itaú.

2.5. O e-mail e telefone cadastrados pelo Cliente serão a via de contato sobre a compra dos Produtos. Caso esses dados estejam desatualizados ou incorretos e o Cliente não receba as comunicações necessárias sobre a sua compra, recomendamos que entre em contato com a central de atendimento disponível na Plataforma de Viagens para realizar o acompanhamento e/ou gerenciamento de todos os pedidos de compra.

2.6. É responsabilidade do Cliente verificar e preencher corretamente os dados necessários para a viagem, incluindo informações legais, migratórias e sanitárias exigidas pelas autoridades competentes. O preenchimento incorreto ou incompleto pode comprometer a realização da viagem conforme planejado.

2.7. A emissão, aprovação, alteração ou cancelamento das passagens aéreas é de responsabilidade exclusiva das companhias aéreas ou dos fornecedores parceiros contratados. A Plataforma de Viagens Itaú não possui ingerência sobre decisões operacionais ou comerciais desses fornecedores, incluindo disponibilidade de voos, políticas de cancelamento, reembolso ou remarcação. Em caso de cancelamento da passagem aérea por parte da companhia aérea ou fornecedor, o cliente poderá ser orientado a realizar nova compra diretamente na plataforma ou junto à companhia aérea. A Plataforma de Viagens Itaú não se responsabiliza por eventuais diferenças de preço entre o valor originalmente pago e o valor da nova passagem adquirida, seja por variação tarifária, disponibilidade ou política comercial da companhia aérea.

3. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

3.1. O transporte de bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos da Resolução 400 da ANAC e de outras normas pertinentes à segurança da aviação civil.

3.2. Todas as Companhias Aéreas têm diferentes políticas de franquia de bagagem. Cabe ao cliente consulta-las previamente. A compra de bagagem adicional deve ser direto com a Companhia Aérea, sendo que a bagagem despachada poderá sofrer restrições, nos termos da Resolução 400 da ANAC e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil. A Companhia Aérea deverá permitir uma franquia mínima de 10 (dez) quilos de bagagem de mão por passageiro de acordo com as dimensões e a quantidade de peças definidas pela Companhia Aérea. Considera-se bagagem de mão aquela transportada na cabine, sob a sua responsabilidade. A Companhia Aérea poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave. A

Companhia Aérea deverá informar aos usuários quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, em razão de suas condições de manuseio ou de suas dimensões. As bagagens que não se enquadrarem nas regras estabelecidas pela Companhia Aérea poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga. O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimento de despacho próprios. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio pela Companhia Aérea. O passageiro deve observar os termos estipulados no contrato de transporte da Companhia Aérea com relação a hipóteses em que eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador.

3.3. A responsabilidade por roubo e/ou furto e/ou perda de bagagem e demais artigos pessoais dos passageiros é exclusivamente da Companhia Aérea. No caso de perda ou dano da bagagem, você deve dirigir-se aos escritórios de atendimento ao cliente da Companhia Aérea e realizar a correspondente reclamação. Evite levar na bagagem elementos não permitidos, como objetos perfurantes ou cortantes, garrafas ou recipientes que contenham mais do que 100 ml (de líquidos, gel ou aerossóis), excetuando-se medicamentos que sejam acompanhados de prescrição médica.

3.4. **APRESENTAÇÃO NO AEROPORTO:** Você deverá estar presente nos balcões de despacho da Companhia Aérea no aeroporto de partida no dia previsto e no horário indicado com a Documentação de Viagem. Para voos domésticos, aconselhamos apresentar-se no aeroporto com duas horas de antecedência e para voos internacionais, a antecedência deverá ser de, no mínimo, três horas. Leve em consideração que os horários constantes na sua Passagem Aérea estão expressos em horário local do País de escala e/ou de destino. Se Você não se apresentar para embarcar ou chegar com atraso para embarcar (No Show), a Companhia Aérea poderá cancelar qualquer reserva para a continuação da viagem ou de retorno e você não terá o direito de exigir a devolução total ou parcial dos valores pagos. Caso Você não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, a Companhia Aérea poderá cancelar o trecho de volta, exceto se você informar, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta, sendo vedada a cobrança de multa contratual para essa finalidade.

3.5. **MENORES DESACOMPANHADOS:** Será considerado "menor desacompanhado" aquele que viajar sem ao menos um dos pais ou responsáveis legais. As Companhias Aéreas podem oferecer serviços de assistência e acompanhamento (com custo) que, conforme o caso, poderão ser obrigatórios ou opcionais para aqueles menores que viagem sem acompanhante. Entretanto, a Plataforma de Viagens Itaú não oferece este tipo de serviço e não poderá assegurar o efetivo embarque de o menor no caso de essa exigência ser obrigatória. Os menores entre 2 e 5 anos, deverão viajar obrigatoriamente acompanhados pelos seus pais ou responsáveis a seu encargo. Normalmente, o serviço de "menor desacompanhado" é obrigatório para crianças entre 5 e 11 anos e opcional para crianças entre 12 e 17 anos. O serviço não está disponível para crianças que

requeiram certificação médica para viajar e/ou que não possam alimentar-se sozinhas e/ou que não sejam capazes de cumprir com suas necessidades básicas de higiene e não está disponível para itinerários com escalas ou alterações de avião. Consulte a política específica da Companhia Aérea pela qual deseja viajar.

3.6. **SAÚDE E APTIDÃO PARA A VIAGEM – GRÁVIDAS:** Se Você apresenta alguma condição de saúde particular, a Companhia Aérea lhe exigirá um atestado de aptidão médica que lhe permita realizar a viagem. O atestado de aptidão médica deve conter uma data de emissão não superior a 12 horas anteriores à saída do voo. Leve em consideração que não poderão viajar desacompanhados – nem com serviço de acompanhante – pessoas que não tenham condições de se valer por si só e/ou que não tenham capacidade de seguir instruções. A Plataforma de Viagens Itaú não é responsável por qualquer procedimento inerente à coleta e envio do atestado de aptidão médica ou qualquer documento equivalente à Companhia Aérea, cabe a Você a adoção desse procedimento com a Companhia Aérea.

3.7. **PASSAGENS "SÓ DE IDA":** Por disposições migratórias de cada País, no caso de não residente do País de destino e contratar por nosso intermédio uma Passagem Aérea somente de ida, as autoridades migratórias poderão exigir que Você justifique as razões pelas quais não conta com uma Passagem Aérea de volta. Sugerimos consultar o Consulado ou a Embaixada correspondente antes de efetuar a reserva. As Companhias Aéreas também poderão exigir esta documentação antes de embarcar.

4. CONDIÇÕES DE REPROGRAMAÇÕES, ALTERAÇÕES OU CANCELAMENTOS DOS PRODUTOS

4.1. O transporte comercial do Brasil é regido por um conjunto de normas, entre as quais se encontram a Resolução 400 da Agência Nacional da Aviação Civil, a Resolução 4282 da Agência Nacional de Transportes Terrestres e as Normas Internacionais da IATA. Essas normas trazem regras específicas sobre o direito de arrependimento, motivo pelo qual fica a cargo das companhias aéreas estabelecer livremente as condições de cancelamento, o que acontece sem a intervenção do Itaú e da Decolar. A Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) garante ao Cliente o direito de arrependimento na compra de passagens aéreas, desde que o pedido de cancelamento seja feito em até 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação da compra e que a data do embarque esteja a pelo menos 7 (sete) dias de distância. Por isso, é importante verificar as condições específicas estabelecidas pela companhia aérea antes de finalizar a compra do bilhete.

4.2. As condições aplicáveis para alterações ou cancelamentos de passagens são definidas pelas Companhias Aéreas, podendo incluir restrições, multas ou penalidades. Essas informações estão disponíveis para consulta na Plataforma de Viagens, no momento da compra. É responsabilidade do Cliente verificar essas condições, inclusive nos casos em que não são permitidas alterações ou cancelamentos, mesmo diante de situações como doenças, greves ou eventos climáticos. A Plataforma de Viagens Itaú não interfere nas políticas definidas pelas Companhias Aéreas, que podem optar por não realizar exceções, ainda que justificadas.

4.3. Se o Cliente solicitar uma alteração ou cancelamento fora dos prazos e procedimentos explicados no item 4.1., e a regulamentação específica da tarifa assim o permitir, a Decolar realizará as gestões de apresentação e acompanhamento da solicitação, mas tanto os prazos de resposta como a decisão final serão da Companhia Aérea do serviço comprado. O Cliente entende que se a data da execução do serviço estiver próxima, a Plataforma de Viagens Itaú não pode garantir que a Companhia Aérea emitirá uma solução da solicitação feita.

4.4. Ao solicitar uma alteração na compra, além de possíveis penalidades, poderá haver cobrança de diferença de tarifa. Esse valor corresponde à diferença entre o preço originalmente pago e o novo valor disponível no momento da alteração, conforme a disponibilidade da Companhia Aérea.

4.5. Em caso de cancelamento de reservas confirmadas por qualquer motivo, algumas taxas e encargos poderão não ser reembolsadas.

4.6. As alterações do pedido de compra devem ser realizadas nas mesmas classes emitidas ou então em classes superiores.

4.7. **Emissão nominal e dados informados.** As passagens aéreas são pessoais, nominais e intransferíveis, sendo emitidas com base nos dados informados pelo Cliente no momento da compra. É essencial que o nome completo e o documento (CPF ou passaporte) sejam preenchidos corretamente, conforme constam nos documentos oficiais. A correção de erros no nome deve ser solicitada diretamente à Companhia Aérea, preferencialmente antes do check-in. Em viagens internacionais, essa correção pode gerar custos adicionais, conforme política da Companhia Aérea. Mesmo em casos de erro de digitação, a alteração pode não ser permitida após a emissão do bilhete, e, se autorizada, poderá haver cobrança.

4.8. **Reembolso em caso de cancelamento.** Nos casos de cancelamento aprovados pela Companhia Aérea, o reembolso será realizado por meio de estorno no mesmo método de pagamento utilizado na compra, conforme as regras abaixo:

(I) Pagamento integral com cartão de crédito: o estorno será feito no mesmo cartão utilizado. O prazo pode variar conforme a política da Companhia Aérea, estimando-se entre 30 e 120 dias após a confirmação do cancelamento.

(II) Pagamento integral com pontos: o reembolso será feito no programa de pontos utilizado na compra, em até 72 horas após a confirmação do cancelamento.

(III) Pagamento combinado (cartão + pontos): o estorno será feito prioritariamente no cartão de crédito. Caso haja valor adicional a ser devolvido, o restante será reembolsado no programa de pontos.

Exemplo: em uma compra de R$ 1.000,00 com 50% em cartão e 50% em pontos, se o reembolso autorizado for de 70% (R$ 700,00), o Cliente receberá R$ 500,00 no cartão e R$ 200,00 em pontos.

4.9. **Alterações pela Companhia Aérea**. Em cumprimento ao artigo 12 da Resolução 400 da ANAC, as Companhias Aéreas poderão alterar as condições de um pedido de compra, como horários, datas ou itinerários, poderão atrasá-los e/ou reprogramá-los e/ou cancelá-los. O Itaú e a Decolar não têm nenhuma ingerência ou intervenção em relação às alterações que os pedidos possam sofrer. Se alguma dessas variações ocorrer em até 72 (setenta e duas) horas antes da saída de um voo, por instruções da Companhia Aérea, o Itaú informará o Cliente sobre as

alternativas disponíveis e somente procederá à confirmação das alterações com sua expressa e prévia aceitação e confirmação. Nas 72 (setenta e duas) horas antes da partida de um voo, o Itaú e o parceiro Decolar não podem fazer alterações ou gerenciar questões relacionadas ao pedido de compra. Isso pode incluir mudanças de data, horário ou qualquer outro tipo de modificação na reserva.