

POLÍTICA DE TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

Comarca: Colombo/PR

Esta política foi elaborada em rigorosa conformidade com a legislação brasileira, especialmente a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor), Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024), Lei nº 12.974/2014 (Atividades das Agências de Turismo), Lei nº 13.709/2018 (LGPD), normas da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Resolução nº 400/2016 da ANAC, diretrizes das operadoras turísticas e companhias aéreas, além do Código Civil Brasileiro e demais regulamentos aplicáveis.

1. Princípios Gerais

- A agência compromete-se a garantir **transparência absoluta** em todas as informações prestadas ao consumidor, conforme art. 6º, III e art. 31 do CDC, e art. 27 da Lei nº 14.978/2024.
- Todas as condições, taxas, restrições, direitos e deveres do consumidor serão apresentadas de forma clara, ostensiva e acessível, tanto nos contratos quanto nos materiais de venda e canais digitais.

2. Dever de Informação

- O consumidor tem direito à informação prévia, adequada e suficiente sobre todos os serviços intermediados, incluindo:
 - Descrição detalhada dos serviços, valores, taxas, encargos, formas de pagamento, condições de alteração, cancelamento e reembolso.
 - Políticas específicas de fornecedores, operadoras turísticas e companhias aéreas, especialmente quanto a franquia de bagagem, horários, regras tarifárias, assistência e limitações de responsabilidade.
 - Informações sobre possíveis riscos, restrições legais, exigências sanitárias, documentais e migratórias, conforme art. 6º, III do CDC e Resolução nº 400/2016 da ANAC.
- O contrato de prestação de serviços turísticos deverá conter cláusulas específicas sobre transparência e informação, detalhando prazos, procedimentos e hipóteses de aplicação de penalidades, conforme art. 46 do CDC.

3. Prevenção e Combate a Fraudes

- A agência adota procedimentos rigorosos para prevenir fraudes e garantir a veracidade das informações, incluindo:
 - Verificação de identidade do contratante e dos titulares dos serviços, mediante apresentação de documentos oficiais e comprovantes de titularidade.

- Monitoramento de padrões suspeitos de solicitação de informações sensíveis, bloqueio preventivo de acessos irregulares e auditoria periódica dos sistemas de informação.
- Recusa de solicitações de terceiros não autorizados ou com indícios de fraude, comunicando imediatamente o consumidor e, se necessário, as autoridades competentes, nos termos do art. 171 do Código Penal e art. 14 do CDC.
- Treinamento contínuo dos colaboradores para identificar tentativas de fraude, phishing, uso de documentos falsos e práticas ilícitas.

4. Transparência no Tratamento de Dados Pessoais

- Todas as informações relativas ao tratamento de dados pessoais serão prestadas em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD), garantindo ao titular o direito de acesso, correção, exclusão e portabilidade dos dados, bem como informação sobre o compartilhamento com terceiros.
- O consumidor será informado sobre a finalidade, necessidade e tempo de retenção dos dados, bem como sobre as medidas de segurança adotadas para proteção das informações.

5. Atualização e Divulgação de Informações

- A agência compromete-se a manter todas as informações atualizadas em seus canais de atendimento, plataformas digitais e materiais contratuais, revisando periodicamente as políticas conforme alterações legislativas, regulatórias ou contratuais.
- Mudanças relevantes serão comunicadas previamente aos consumidores, garantindo o direito de ciência e manifestação.

6. Responsabilidade e Sanções

- O descumprimento do dever de transparência e informação sujeita a agência às sanções previstas no CDC, na Lei Geral do Turismo e demais normas aplicáveis, incluindo indenização por danos materiais e morais, sem prejuízo das responsabilidades solidárias com fornecedores e parceiros.

7. Disposições Finais

- Esta política integra o contrato de prestação de serviços turísticos, prevalecendo sobre quaisquer entendimentos verbais ou informais.
- Eventuais omissões serão supridas pela legislação vigente, especialmente pelo Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, normas da ANAC e regulamentos das operadoras turísticas e companhias aéreas.

- Fica eleito o foro da Comarca de Colombo/PR para dirimir quaisquer controvérsias oriundas desta política, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Referências Legais:

- Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor)
- Lei nº 11.771/2008 (Lei Geral do Turismo, atualizada pela Lei nº 14.978/2024)
- Lei nº 12.974/2014 (Agências de Turismo)
- Lei nº 13.709/2018 (LGPD)
- Resolução nº 400/2016 da ANAC
- Código Civil Brasileiro
- Código Penal Brasileiro

Esta política assegura segurança jurídica, transparência, prevenção a fraudes e respeito integral aos direitos do consumidor, promovendo relações equilibradas e em total conformidade com a legislação vigente.