

**RESUMO DE TERMO DE COMPROMISSO VOLUNTÁRIO FIRMADO PELA
ITAPEMIRIN TRANSPORTES AÉREOS LTDA (ITA) PERANTE A FUNDAÇÃO
PROCON/SP**

CONDIÇÕES:

1. A **ITA** compromete-se a realizar o reembolso integral a todos os consumidores que registraram reclamação eletrônica no site www.procon.sp.gov.br.
2. A **ITA** encaminhará o pedido de reembolso recebido pela **FUNDAÇÃO PROCON/SP** e providenciará a imediata requisição de estorno junto à instituição financeira responsável pelo cartão de crédito, devendo informar e comprovar o cumprimento integral desta providência, no sistema de atendimento, no prazo máximo de 10 (dez) dias.
3. No caso de compras parceladas no cartão de crédito as parcelas já pagas serão reembolsadas na forma desta Cláusula e as parcelas vincendas serão estornadas na forma e prazo do respectivo cartão.
4. A **ITA** compromete-se a realizar o transporte do consumidor afetado pela suspensão de sua atividade para a comarca de residência do consumidor, prioritariamente, por meio aéreo, podendo, em caso de indisponibilidade de assento, oferecer outro meio de transportes.
5. Os consumidores que estiverem fora da comarca de sua residência deverão registrar reclamação eletrônica no site www.procon.sp.gov.br.
6. No caso do transporte ser realizado por meio rodoviário, a **ITA** compromete-se ao reembolso integral da passagem aérea.
7. A **ITA** compromete-se ao pagamento das despesas com hospedagem, alimentação e transporte suportadas pelos consumidores nos termos da Resolução nº 400¹ da ANAC, no prazo máximo de 10 (dez) dias.
8. O consumidor que desejar o reembolso das despesas com hospedagem, alimentação e transporte deverão anexar os respectivos comprovantes de despesa na reclamação a ser registrada no site www.procon.sp.gov.br.

1 RESOLUÇÃO Nº 400, 13/12/2016 – Agência nacional de Aviação Civil ANAC

9. A **ITA** reserva-se o direito de realizar a checagem das informações prestadas pelos consumidores antes da realização do reembolso das despesas previstas nesta cláusula.

São Paulo, 28 de dezembro de 2021.