Termos e Condições

2026

RIOgaleão

TERMOS E CONDIÇÕES

DISPOSIÇÕES GERAIS

DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

1. O serviço é destinado a maiores de 18 (dezoito) anos. Menores de idade também poderão ser atendidos desde que acompanhados por um dos pais ou responsável legal.

2. De acordo com a legislação vigente, não é permitida a utilização de fila prioritária nas áreas de Controle de Passaportes e Alfândega, salvo quando especificado por lei.

3. O serviço Concierge é oferecido pelo RIOgaleão – Aeroporto Internacional Tom Jobim e consiste em:

3.1. Coordenar e garantir o processo VIP de embarque, desembarque ou conexão, incluindo solicitações especiais.

3.2. Servir o passageiro dentro do escopo do processamento de viagem durante sua passagem pelo aeroporto e sala VIP, de acordo com o pacote de serviço contratado.

3.2.1. Embarque:

3.2.1.1. Atendimento Fast Track: recepção no meio-fio do aeroporto ou em área acordada – por exemplo: balcão de check-in -, assistência durante o check-in e despacho de bagagem, fila prioritária no controle de segurança (raio-x), assistência no Controle de Passaportes e/ou Alfândega – quando aplicável – e acompanhamento até o portão de embarque fazendo uso de carrinho elétrico (trecho no internacional).

Nota: o serviço oferece agilidade e acompanhamento em todo o processo de embarque, mas não inclui apoio físico para transporte de bagagens (maleiro).

3.2.1.2. Experiência VIP: recepção no meio-fio do aeroporto, estacionamento ou em área acordada – por exemplo: balcão de check-in, serviço de maleiro, assistência durante o check-in e despacho de bagagem, fila prioritária no controle de segurança (raio-x), assistência no Controle de Passaportes e/ou Alfândega – quando aplicável –, acesso à sala VIP do Plaza Premium Lounge e acompanhamento até o portão de embarque fazendo uso de carrinho elétrico (trecho no internacional).

3.2.1.3. Experiência VIP plus (Antigo Assessoria a Executivos): Vaga de veículo dedicada para pick-up e drop-off. recepção em área acordada – por exemplo: balcão de check-in, serviço de maleiro, assistência durante o check-in e despacho de bagagem, fila prioritária no controle de segurança (raio-x), assistência no Controle de Passaportes e/ou Alfândega – quando aplicável –, acesso à sala VIP do Plaza Premium Lounge e acompanhamento até o portão de embarque fazendo uso de carrinho elétrico (trecho no internacional).

3.2.1.4. Atendimento para grupos: Vaga de veículo dedicada para pick-up e drop-off. recepção em área acordada – por exemplo: balcão de check-in, serviço de maleiro, assistência durante o check-in e despacho de bagagem, fila prioritária no controle de segurança (raio-x), assistência no Controle de Passaportes e/ou Alfândega – quando aplicável e acompanhamento até o portão de embarque fazendo uso de carrinho elétrico (trecho no internacional).

3.2.1.5. Delegação Esportiva: Vaga de veículo dedicada para pick-up e drop-off, acesso exclusivo via RIOgaleão Exclusive, apoio logístico, atendimento personalizado.

3.2.1.6. Atendimento para Aviação Executiva: Vaga de veículo dedicada para pick-up e drop-off, transporte da aeronave até área exclusiva de embarque, área exclusiva e segregada para embarque.

3.2.1.7. Atendimento para conexões: recepitivo no desembarque para o próximo embarque, serviço de maleiro, assistência durante o check-in e despacho de bagagem, fila prioritária no controle de segurança (raio-x), assistência no Controle de Passaportes e/ou Alfândega – quando aplicável e acompanhamento até o portão de embarque.

3.2.2. Desembarque:

3.2.2.1. Atendimento Fast Track: recepção na saída da ponte de embarque com placa customizada, acompanhamento até a área de Controle de Passaportes com direito ao uso de carrinho elétrico (internacional), assistência no Controle de Passaportes, restituição de bagagens e Alfândega, e acompanhamento até o meio-fio ou guia de turismo.

Nota: o serviço oferece agilidade e acompanhamento em todo o processo de desembarque, mas não inclui apoio físico para transporte de bagagens (maleiro).

3.2.2.2. Experiência VIP: recepção na saída da ponte de embarque com placa customizada, acompanhamento até a área de Controle de Passaportes fazendo uso de carrinho elétrico (internacional), assistência no Controle de Passaportes, serviço de maleiro para restituição de bagagens e Alfândega, e acompanhamento até o piso premium do aeroporto. Acesso à sala VIP do Plaza Premium Lounge da área pública.

3.2.2.3. Experiência VIP plus (Antigo Assessoria a Executivos): recepção na saída da ponte de embarque com placa customizada, acompanhamento até a área de Controle de Passaportes fazendo uso de carrinho elétrico (internacional), assistência no Controle de Passaportes, serviço de maleiro para restituição de bagagens e Alfândega, e acompanhamento até vaga dedicada ao pick-up do passageiro. Acesso à sala VIP do Plaza Premium Lounge da área pública.

3.2.2.4. Atendimento para grupos: recepção na saída da ponte de embarque com placa customizada, acompanhamento até a área de Controle de Passaportes fazendo uso de carrinho elétrico (internacional), assistência no Controle de Passaportes, serviço de maleiro para restituição de bagagens e Alfândega, e acompanhamento até vaga dedicada ao pick-up do passageiro.

3.2.2.5. Delegação Esportiva: Vaga de veículo dedicada para pick-up e drop-off, acesso exclusivo via RIOgaleão Exclusive, apoio logístico, atendimento personalizado.

3.2.2.6. Atendimento para Aviação Executiva: Vaga de veículo dedicada para pick-up e drop-off, transporte da aeronave até área exclusiva de desembarque, área exclusiva e segregada para desembarque.

3.2.2.7. Atendimento para conexões: recepitivo no desembarque para o prósixmo embarque, serviço de maleiro, assistência durante o check-in e despacho de bagagem, fila prioritária no controle de segurança (raio-x), assistência no Controle de Passaportes e/ou Alfândega – quando aplicável e acompanhamento até o portão de embarque.

FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO (FLUXO OPERACIONAL)

1. Solicitação do serviço: A solicitação dos serviços de hospitalidade deverá ser realizada por meio dos canais oficiais disponibilizados pelo RIOgaleão, incluindo site, e-mail ou telefone autorizados. A solicitação estará sujeita à disponibilidade operacional, logística e de equipe no horário desejado.

2. Confirmação da reserva: A confirmação da reserva será considerada após o envio de todas as informações solicitadas, confirmação do pagamento e validação operacional pelo time do RIOgaleão.

3. Coleta e validação de dados adicionais: O RIOgaleão poderá solicitar informações adicionaos aos inicialmente informados para que o serviço seja prestado da melhor maneira.

4. Prestação do serviço: O serviço será prestado conforme o pacote contratado, respeitando os limites operacionais do aeroporto, das companhias aéreas, das autoridades aeroportuárias e da legislação vigente. Os horários de início do atendimento obedecerão às regras descritas neste documento, podendo sofrer ajustes em razão de alterações de voo, condições operacionais ou determinações de autoridades competentes.

5. Os serviços contratados tem duração de até 3 horas, tendo início no horário marcado pelo cliente.

TERMOS E CONDIÇÕES

Obrigação dos passageiros

1. Fornecer corretamente os dados necessários para a realização do serviço contratado (data do voo, número do voo, companhia aérea, nome do(s) passageiro(s), nacionalidade do(s) passageiro(s), idade do passageiro, pacote desejado e dados do pagador:

1. Se pessoa jurídica: CNPJ, razão social, endereço completo, inscrição estadual, inscrição municipal, número CRT e e-mail.
2. Se pessoa física: nome completo, número do documento de identidade e CPF ou passaporte.
3. E outros, conforme indicado pela equipe Concierge durante o agendamento.

2. Respeitar e obedecer aos requisitos oficiais e legais do país de origem do voo, do país para onde o voo se destina e/ou do país onde a conexão ocorrerá.

3. Estar em posse de documento de viagem válido necessários para o país de destino e/ou o país no qual os passageiros irão conectar.

4. Estar em posse de bilhete aéreo válido para o voo indicado na reserva.

5. Ser submetido ao controle de segurança aeroportuário, salvo se os passageiros apresentarem documento escrito que prove isenção do procedimento.

6. Respeitar o horário de chegada ao aeroporto combinado durante a reserva do serviço e notificar o RIOgaleão no caso de atrasos.

Pagamento

1. O valor total do serviço deverá ser pago online, via cartão de crédito ou Pix. Ou via boleto, que será disponibilizado, com emissão em até 10 (dez) dias após a prestação do serviço (essa opção só é valida para clientes com CPF ou CNPJ).

2. O inadimplemento, em todo ou em parte, ensejará a cobrança de (i) multa moratória de 10% (dez por cento) sobre o Valor Total da obrigação; (ii) juros de 1% (um por cento ao mês); e, na hipótese de execução da dívida, (iii) pagamento das despesas e custas judiciais, assim como honorários advocatícios na base usual de 20% (vinte por cento) sobre o total do débito corrigido; e (iv) impossibilidade de contratação de novos serviços até a quitação integral do débito.

Reagendamentos

Solicitações de reagendamento realizadas com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao horário da prestação do serviço terão taxa de 25% aplicada sobre o valor total do serviço contratado. Adicionalmente, a prestação do serviço ficará sujeita à disponibilidade.

TERMOS E CONDIÇÕES

Atrasos

1. Em hipótese de atraso igual ou superior a 60 (sessenta) minutos para início do atendimento, direta ou indiretamente causado pelo usuário, serão aplicadas as mesmas condições de Cancelamento / No-Show previstas e o atendimento ficará sujeito à disponibilidade da equipe do RIOgaleão.

2. Qualquer atraso da chegada do passageiro no Aeroporto que supere 60 (sessenta) minutos do horário combinado somente será justificado se decorrentes de caso fortuito ou força maior, conforme previsto no artigo 393 do Código Civil, ou seja, caso cujos efeitos não era possível evitar ou impedir.

3. Na ocorrência de fortuito ou força, o cliente deverá comunicar o RIOgaleão, no prazo de 24 (vinte e quatro horas) horas após a ocorrência do fato, comprovando-o, sob pena de cobrança se não o fizer.

No-show

Passageiros que não compareçam para a prestação do serviço contratado e não notifiquem o RIOgaleão através do meio pelo qual a reserva foi realizada, serão cobrados integralmente referente ao valor do serviço contratado.

Política de cancelamento

Mais de 72 horas
As reservas confirmadas poderão ser canceladas, sem ônus, desde que comunicadas pelo mesmo canal usado para fazer a contratação ou diretamente com o time através dos canais de contato, com antecedência igual ou superior à 72 (setenta e duas) horas de antecedência ao horário previsto para início do atendimento.

Menos de 72 horas
Para os cancelamentos com antecedência inferior à 72 (setenta e duas) horas do horário previsto para início do atendimento será cobrado 50% do valor total dos serviços contratados.

Solicitações urgentes

1. Solicitações de reservas realizadas com menos de 48 (quarenta e oito) horas e acima de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao horário da prestação do serviço terão acréscimo de 25% referente ao valor total do serviço contratado.

2. Solicitações de reservas realizadas com menos de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência ao horário da prestação do serviço terão acréscimo de 50% referente ao valor total do serviço contratado.

TERMOS E CONDIÇÕES

Confidencialidade e privacidade de dados

1. O RIOgaleão capta e processa dados pessoais recebidos exclusivamente para o propósito de gerenciar as reservas e armazena esses dados somente durante o tempo necessário para este propósito.

2. O RIOgaleão não divulga dados pessoais de seus clientes a terceiros. Esses dados são liberados para autoridades e órgãos governamentais apenas para o cumprimento de procedimentos legais, de acordo com a nova Lei Geral de Proteção de Dados.

TERMOS E CONDIÇÕES

Estamos à sua **disposição**

cerimonial@riogaleao.com
+55 21 3398 4160 / 2308 / 4907
+55 21 99460-2714

riogaleao.com
@RIOgaleao
/RIOgaleao
/RIOgaleao
@RIOgaleao
trade@riogaleao.com