



# TURKISH AIRLINES

## TURKISH AIRLINES

### CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

#### ARTIGO 1

##### DEFINIÇÕES

“CONEXÕES ACORDADAS”: Aqueles lugares, excluindo os pontos de partida e de chegada, previstos no bilhete ou exibidos nos cronogramas da transportadora como locais de paradas agendadas na rota do passageiro.

“AGENTE AUTORIZADO”: Um agente de vendas que foi nomeado pela Transportadora para representá-la na venda de serviços de transporte aéreo de passageiros da Transportadora e, quando autorizado, isso inclui os serviços de outras transportadoras aéreas.

“BAGAGEM”: Roupas e objetos pessoais pertencentes a um passageiro que são necessários para sua viagem. Salvo disposição em contrário, inclui tanto a bagagem despachada quanto a não despachada pertencente ao passageiro.

“CUMPOM DE BAGAGEM”: A parte do bilhete que diz respeito ao transporte de bagagem despachada do passageiro.

“ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO DE BAGAGEM”: Um documento emitido pela Transportadora para a identificação da bagagem despachada.

“TRANSPORTADORA”: Inclui a Transportadora que emite um bilhete e a Transportadora que transporta ou se compromete a transportar o passageiro e/ou sua bagagem.

“REGULAMENTOS DA TRANSPORTADORA”: Regras (exceto estas condições) publicadas pela Transportadora e em vigor na data da emissão do bilhete, que regem o transporte de passageiros e/ou bagagem, incluindo as tarifas aplicáveis em vigor.

“BAGAGEM DE PORÃO”: é transportada no porão da aeronave e é da responsabilidade da transportadora.

“VOOS EM PARCERIA”: Um voo que pode ser operado por uma outra transportadora cujo código de identificação não esteja indicado nas passagens aéreas, seja operado por uma ou mais transportadoras que mantêm um acordo com a Transportadora e que é vendido como se fosse operado pela Transportadora, usando os códigos e números de voo da própria Transportadora. Cabe ressaltar que, se um voo operado por um dos parceiros da Transportadora for selecionado, então, as condições contratuais deste operador podem ser diferentes destas Condições Gerais de Transporte, particularmente no que diz respeito às disposições previstas no Artigo 2.4 destas Condições de Transporte.

“BILHETE DE CONEXÃO”: Um bilhete emitido para um passageiro em conjunto com outro bilhete, constituindo um único contrato de transporte.

“CONVENÇÃO”: Qualquer uma das convenções indicadas abaixo é aplicável ao contrato de transporte:

- A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929 (doravante referida como a "Convenção de Varsóvia")
- A Convenção de Varsóvia como alterada em Haia em 28 de setembro de 1955
- A Convenção de Varsóvia como alterada em Haia em 1955 e pelo Protocolo Adicional No. 3 de Montreal, 1975
- A Convenção de Varsóvia como alterada em Haia em 1955 e pelo Protocolo Adicional No. 4 de Montreal, 1975
- A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, datada de 28 de maio de 1999 (doravante referida como a Convenção de Montreal)

“DANOS”: Morte ou lesão corporal sofrida pelo passageiro, como resultado de um acidente na aeronave ou durante qualquer procedimento de decolagem ou pouso; perda, destruição parcial ou completa ou qualquer outro dano causado à bagagem durante o transporte, ou sob os cuidados da transportadora; danos decorrentes do atraso do passageiro ou da bagagem.

“DIAS”: Os sete dias da semana, incluindo feriados. Para efeitos de notificação, o dia em que o aviso é enviado não será contado. Para efeitos de determinação do prazo de validade, o dia em que um bilhete foi emitido ou o voo foi operado não será considerado.

“BILHETE ELETRÔNICO”: Um plano de viagem/documento, cupons eletrônicos e um cartão de embarque, conforme apropriado, emitidos por ou em nome da Transportadora.

“CUPOM ELETRÔNICO”: Um cupom eletrônico de voo (ou outro documento válido) encontrado no banco de dados da Transportadora.

“FORÇA MAIOR”: Condições inesperadas fora do controle da Transportadora que resultam em consequências inevitáveis apesar de todas as medidas razoáveis terem sido tomadas.

“CUPOM DE VOO”: Parte de um bilhete emitido em conformidade com os Regulamentos da Transportadora que tem a notificação "Válido para transporte" e indica os pontos específicos entre os quais o passageiro tem direito a ser transportado. O cupom será na forma de um documento impresso ou registro eletrônico no banco de dados da transportadora indicando que o passageiro deve voar em um voo específico.

“RECIBO DE ITINERÁRIO”: Um documento contendo nome do passageiro, detalhes do voo e quaisquer notificações relevantes, emitido pela Transportadora ou um dos seus agentes autorizados, de acordo com os Regulamentos da Transportadora, que é enviado via e-mail, fax ou qualquer outro meio permitido pelos regulamentos da Transportadora e que deve ser guardado pelo passageiro durante o voo e apresentado mediante solicitação.

“MILES&SMILES - PROGRAMA DE MILHAS E RECOMPENSAS DOS PASSAGEIROS FREQUENTES”:

Programa de passageiro frequente oferecido pela Transportadora (do qual ela é a proprietária de todos os direitos) e bilhetes-prêmio, bilhetes para acompanhantes, upgrades e quaisquer outros benefícios emitidos pela Transportadora de acordo com as regras do programa.

“PERÍODO MÍNIMO DE CHECK-IN”: O período mínimo necessário para um passageiro completar os procedimentos de check-in e obter seu cartão de embarque.

“PASSAGEIRO”: Qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a ser transportada em uma aeronave com o consentimento da Transportadora, documentada por um bilhete emitido pela Transportadora.

“CUPOM DO PASSAGEIRO ou RECIBO DO PASSAGEIRO”: Parte do bilhete emitido por ou em nome da Transportadora, que está marcado e deve ser guardado pelo passageiro.

“SDR”: Direito Especial de Saque (SDR, Special Drawing Right) é a unidade composta de moedas formando um conjunto que abrange o euro, o iene japonês, a libra esterlina britânica e o dólar americano; é usado como unidade oficial de câmbio do Fundo Monetário Internacional.

“SHY-DIREITOS DOS PASSAGEIROS”: “Regulamentos sobre os Direitos de Passageiros Aéreos”, emitidos pela Direção Geral da Aviação Civil.

“CONEXÃO”: Uma pausa prevista em uma viagem entre o ponto de partida de um passageiro e seu destino final, que foi previamente acordada com a Transportadora.

“ESCALA”: De acordo com os Regulamentos da Transportadora e regulamentações governamentais, pausas em jornada com duração de 24 horas ou mais quando o passageiro é capaz de programar os pontos entre o ponto de partida e seu destino final de chegada.

“TARIFAS”: Taxas, além do custo de um voo, que estejam em conformidade com as regras aplicáveis e que foram aprovadas por uma instituição.

“PASSAGEM”: Um Bilhete de Passageiro e documento de Verificação de Bagagem ou Bilhete Eletrônico emitido pela Transportadora ou por um dos Agentes Autorizados da Transportadora que contém as condições de transporte, avisos e cupons de voo e de passageiro.

“BAGAGEM DE MÃO”: é da responsabilidade do passageiro e é transportada gratuitamente por este na cabina da aeronave.

## **ARTIGO 2**

### **ÂMBITO 2.1 GERAL**

2.1.1 Exceto como estipulado nas alíneas 2.2-2.5 deste artigo, estas Condições de Transporte aplicam-se a todos os transportes aéreos de passageiros e bagagem, efetuados pela transportadora em troca de uma taxa.

2.1.2 Estas condições aplicam-se igualmente ao transporte gratuito e de tarifa reduzida, exceto na medida em que a Transportadora tenha estabelecido em contrário em seus regulamentos ou nos respectivos contratos, cartões ou bilhetes.

## **2.2 TRANSPORTE PARA/DO CANADÁ E ESTADOS UNIDOS**

2.2.1 TRANSPORTE PARA/DO CANADÁ: Estas condições se aplicam ao transporte entre pontos no Canadá ou entre um ponto no Canadá e qualquer outro ponto fora deste país, apenas na medida em que são incorporados nas tarifas em vigor no Canadá.

2.2.2 TRANSPORTE PARA/DOS ESTADOS UNIDOS: Estas condições não se aplicam ao transporte aéreo como definido na Lei Federal de Aviação dos Estados Unidos de 1958.

## **2.3 FRETAMENTO PRIVATIVO DE AERONAVE PARA PASSAGEIRO (CHARTERS)**

Se o transporte for fornecido no âmbito de um contrato de Fretamento Privativo de Aeronave para Passageiro ("Charter"), as condições deste contrato deverão prevalecer sobre as disposições destas Condições de Transporte. Em caso de transporte de bagagens, salvo indicação em contrário no contrato de Fretamento Privativo de Aeronave para Passageiro, as condições gerais de transporte de bagagem aplicadas a voos regulares deverão ser aplicadas.

## **2.4 VOOS EM PARCERIA**

Quando um voo operado por um dos parceiros da Transportadora for escolhido, o voo pode ser operado por uma transportadora que não seja aquela que emitiu o bilhete. Se o voo for operado por outra transportadora, as condições relacionadas com a operação deste voo serão aplicadas com base nas condições de serviço daquela operadora, e se houver quaisquer diferenças entre as condições de serviço da transportadora em operação e estas Condições de Transporte, as condições de serviço da transportadora em operação prevalecerão. Todas as condições de serviço da transportadora em operação podem ser encontradas na página "Contratos de Parceiros de Voos", ou no próprio site da transportadora em operação. Em particular, os aspectos da prestação de serviços, como período mínimo de check-in, menores desacompanhados, passageiros que necessitam de assistência médica, passageiras grávidas, embarque no voo, transporte de animais, recusa de admissão a bordo, fornecimento de tanques de oxigênio a bordo, operações irregulares, compensação de embarque negada, recolha de bagagem, limite gratuito de bagagem e limites de responsabilidade em relação à perda de bagagem devem ser cuidadosamente examinados e devem ser respeitados.

Nos casos em que uma reserva inclui voos que são operados por uma ou mais transportadoras, a transportadora em operação será anunciada no momento da reserva. Se a transportadora em operação for desconhecida no momento em que a reserva for efetuada, ou se ocorrer uma alteração após a reserva ter sido feita, a transportadora em operação será anunciada ao passageiro, no mais tardar, quando a transportadora em operação estiver confirmada. No que se refere às reservas feitas através de canais que não estão sob o controlo direto da Transportadora (por exemplo, agências de viagens e sites que não sejam o próprio site da transportadora), os agentes de viagens e operadores de sites que firmaram o contrato com o passageiro serão responsáveis, sob os termos e condições dos artigos 2.3. e 11 do Regulamento (CE) n. 2111/2005, por informar aos passageiros sobre a identidade da transportadora em operação e sobre qualquer alteração na transportadora em operação. O passageiro deverá fornecer os detalhes de contato corretos no momento da reserva para possibilitar tais notificações.

## **2.5 LEGISLAÇÃO PREVALECENTE**

No caso de qualquer disposição contida ou aqui referida ser contrária a qualquer item contido na convenção aplicável, em quaisquer leis, regulamentos governamentais, ordens ou requisitos

aplicáveis que não podem ser renunciados por acordo entre as partes, tal disposição não se aplicará. A nulidade de qualquer disposição não afetará a validade de qualquer outra disposição.

## **2.6 PRECEDÊNCIA DAS CONDIÇÕES DE TRANSPORTE SOBRE OS REGULAMENTOS DA TRANSPORTADORA**

Exceto estipulado em contrário neste documento, em caso de divergência entre estas Condições e os Regulamentos da Transportadora, estas Condições prevalecerão, salvo onde as tarifas em vigor nos Estados Unidos ou no Canadá se aplicam, caso em que essas tarifas prevalecerão.

## **2.7 REGRAS DE TRANSPORTE DOMÉSTICO DA TURQUIA**

Como exceção ao disposto no Artigo 2.6, exclusivamente para voos domésticos na Turquia, as condições de transporte doméstico especificadas no Bilhete de passageiros ou estipuladas nos Regulamentos da Transportadora prevalecerão sobre as Condições de Transporte aqui estabelecidas. As condições de transporte estabelecidas neste documento são igualmente aplicáveis aos voos domésticos na Turquia a menos que forem contrárias às condições e regulamentos relativos a este transporte doméstico.

# **ARTIGO 3**

## **PASSAGENS 3.1 PASSAGEM COMO EVIDÊNCIA DE CONTRATO**

3.1.1 Uma passagem constitui evidência do contrato de transporte entre a Transportadora e o Passageiro identificado na passagem. As condições do contrato na passagem são um resumo de algumas das disposições destas Condições de Transporte.

3.1.2 APRESENTAÇÃO DA PASSAGEM: Uma pessoa não terá direito a ser transportada em um voo a menos que apresente uma passagem válida, devidamente emitida em conformidade com os Regulamentos da Transportadora, contendo o Cupom de Voo para o respectivo voo e todos os outros Cupons de Voo não utilizados e Cupom de Passageiro; ou, no caso de reserva eletrônica, um RECIBO DE ITINERÁRIO válido e registrado no banco de dados de reservas. Além disso, o passageiro não terá direito ao transporte, se a Passagem apresentada estiver rasgada ou se tiver sido alterada de qualquer outra forma que não pela Transportadora ou seu Agente Autorizado.

3.1.3 PERDA OU DANO DA PASSAGEM: Em caso de perda ou dano de uma passagem, ou parte dela, ou em caso de não apresentação de uma passagem contendo o cupom do passageiro e todos os cupons de voo não utilizados, a Transportadora emissora pode, a pedido do passageiro e sujeito aos regulamentos da Transportadora, substituir a respectiva passagem, ou mesmo parte dela, através da emissão de uma nova passagem no ato do recebimento de provas satisfatórias para a Transportadora de que uma passagem válida para os voos em questão foi devidamente emitida originalmente.

3.1.4 INTRANSFERIBILIDADE DA PASSAGEM: Uma passagem não pode ser transferida. Se uma Passagem for apresentada por alguém que não seja a pessoa com direito a ser transportada ou para obter um reembolso em relação a essa passagem, a Transportadora não será responsável perante a pessoa indicada na Passagem, se, de boa-fé, fornecer transporte ou emitir um reembolso para a pessoa que apresentar a Passagem.

3.1.5 PASSAGENS NÃO REEMBOLSÁVEIS: Isso pode incluir restrições sobre várias alterações de reserva e passagens com desconto não reembolsáveis. As regras de reembolso e alteração que se aplicam a estas passagens podem ser encontradas nos regulamentos de tarifa de passagens.

### 3.2 PERÍODO DE VALIDADE

Uma passagem é válida para transporte durante um ano a partir da data de início da viagem ou se nenhuma parte da Passagem for utilizada, a partir da data de sua emissão, salvo disposição em contrário no bilhete, sob estas Condições de Transporte, ou nos Regulamentos da Transportadora.

#### 3.2.1. EXTENSÃO DA VALIDADE

3.2.1.1 Se um passageiro for impedido de viajar durante o período de validade da Passagem porque a Transportadora:

3.2.1.1 ( a ) Cancelou o voo no qual o Passageiro tem uma reserva; ou

3.2.1.1 ( b ) Omitiu uma conexão agendada que é o local de partida ou o local de destino do Passageiro, ou uma Escala; ou

3.2.1.1 ( c ) Não operou um voo programado; ou

3.2.1.1 ( d ) Causou a perda da conexão para o passageiro; ou

3.2.1.1 ( e ) Substituiu uma classe diferente de serviço; ou

3.2.1.1 ( f ) Não foi capaz de fornecer um espaço previamente confirmado; a validade da passagem desse passageiro será estendida até o primeiro voo da Transportadora com espaço disponível na classe de serviço para o qual a tarifa foi paga.

3.2.1.2 Quando um passageiro na posse de uma passagem for impedido de viajar durante o período de validade da Passagem porque na época esse Passageiro solicitou reservas para as quais a transportadora não tinha espaço no voo, a validade de tal Passagem será prorrogada em conformidade com os Regulamentos da Transportadora.

3.2.1.3 Quando um passageiro, após ter iniciado a sua viagem, for impedido de viajar durante o período de validade da passagem por motivo de doença, a Transportadora estenderá (desde que tal extensão não seja excluída pelos Regulamentos da Transportadora aplicáveis à tarifa paga pelo passageiro) o período de validade da referida passagem até a data em que o passageiro estiver apto para viajar, autorizado por um atestado médico, ou até o primeiro voo da Transportadora após essa data a partir do ponto de onde a viagem será retomada, com espaço disponível na classe de serviço para o qual a tarifa foi paga. Quando os cupons de voo remanescentes na passagem envolvem uma ou mais escalas, a validade de tal passagem, sujeita aos Regulamentos da Transportadora, será prorrogada por um máximo de três meses a contar da data indicada no referido certificado. Sob tais circunstâncias, a Transportadora também estenderá o período de validade da passagem de outros membros da família que estiverem acompanhando o referido passageiro incapacitado.

3.2.1.4 Em caso de morte de um passageiro em viagem, as passagens das pessoas que acompanham o passageiro poderão ser modificadas através da renúncia da estadia mínima ou da extensão da validade. Em caso de morte na família imediata de um passageiro que tenha iniciado a viagem, a validade de sua passagem e das de sua família imediata que o acompanham também poderão ser modificadas. Qualquer modificação deve ser feita após o recebimento de uma certidão de óbito adequada e qualquer prorrogação do prazo de validade será por um período não superior a 45 dias a partir da data da morte.

### **3.3 SEQUÊNCIA DO CUPOM DE VOO**

3.3.1 A Transportadora honrará os cupons de voo apenas na sequência a partir do ponto de partida, como indicado na passagem.

3.3.2 O bilhete é válido apenas para o transporte conforme indicado nos cupões, a partir do local de partida com eventuais locais de paragem acordados até ao destino final. Os cupões de voo/bagagem devem ser apresentados apenas em sequência. O bilhete não será aceite e perderá a validade se os cupões não forem todos utilizados segundo a sequência indicada.

3.3.3. Cada cupom de voo será aceite para transporte na classe de serviço aqui especificada na data e voo para o qual a transportadora foi reservada. Quando um cupom de voo é emitido sem uma reserva a ser especificada nele, o espaço será reservado no aplicativo sujeito ao cumprimento das condições da tarifa relevante e da disponibilidade de espaço para o voo solicitado.

### **3.4 NOME E ENDEREÇO DA TRANSPORTADORA**

O título da Transportadora (nome) pode ser abreviado na Passagem. O endereço da Transportadora será considerado o aeroporto de partida indicado no lado oposto da primeira abreviatura do nome da transportadora na caixa "Transportadora" na passagem.

## **ARTIGO 4**

### **PONTOS DE ESCALA**

As escalas podem ser autorizadas nos Pontos de Escala Acordados sujeitos a requisitos governamentais e regulamentos da Transportadora.

## **ARTIGO 5**

### **TARIFAS E TAXAS 5.1 GERAL**

As tarifas aplicam-se apenas para o transporte do aeroporto no ponto de origem até ao aeroporto no ponto de destino. As tarifas não incluem serviço de transporte terrestre entre aeroportos e terminais urbanos, a menos que fornecido pela transportadora, sem custo adicional.

### **5.2 TARIFAS APLICÁVEIS**

Tarifas aplicáveis são aquelas publicadas por ou em nome da Transportadora, ou, se não forem publicadas, que sejam anunciadas em conformidade com os regulamentos da Transportadora. A tarifa aplicável é a tarifa para o voo ou voos em vigor na data de início do transporte incluída no primeiro cupom de voo na Passagem. Quando o montante cobrado não for igual à tarifa aplicável, a diferença será paga pelo passageiro, ou, conforme o caso, reembolsado pela Transportadora, de acordo com os Regulamentos da Transportadora.

### **5.3 ROTAS**

Salvo disposição em contrário estipulada nos Regulamentos da Transportadora, as tarifas aplicam-se apenas às rotas publicadas em conexão com elas. Se houver mais de uma rota na mesma tarifa, o passageiro pode especificar a rota antes da passagem ser emitida. Se nenhuma rota for especificada, a Transportadora poderá determinar a rota.

### **5.4 IMPOSTOS E TAXAS**

Qualquer imposto ou taxa cobrada pelo governo ou outra autoridade, ou pela operadora de um aeroporto, em relação a um passageiro, ou o uso por um passageiro de quaisquer serviços ou instalações, será além das tarifas e taxas publicadas e devem ser pagos pelo passageiro, exceto se indicado de outra forma nos Regulamentos da Transportadora.

### **5.5 MOEDA**

Tarifas e taxas podem ser pagas em qualquer moeda aceita pela Transportadora. Quando o pagamento é feito em uma moeda diferente daquela em que a tarifa é publicada, o pagamento deve ser feito na taxa de câmbio estabelecida em conformidade com os Regulamentos da Transportadora.

## **ARTIGO 6**

### **RESERVAS 6.1 REQUISITOS DA RESERVA**

6.1.1 As reservas não são confirmadas até que tenham sido registradas como "aceitas" pela Transportadora ou seu Agente Autorizado.

6.1.2 Conforme estipulado nos Regulamentos da Transportadora, certas tarifas podem ter condições que limitam ou excluem o direito do passageiro de alterar ou cancelar reservas.

### **6.2 LIMITES DE TEMPO PARA EMISSÃO DE PASSAGENS**

Se o passageiro não fizer o pagamento da passagem dentro do Período de Emissão de Passagem (ou não completar uma compra de bilhete usando o crédito com a Transportadora), a Transportadora poderá cancelar a reserva.

### **6.3 DADOS PESSOAIS**

O Passageiro reconhece que os dados pessoais foram concedidos à Transportadora com a finalidade de fazer uma reserva para o transporte e para a obtenção de serviços auxiliares, facilitando requisitos de imigração e de entrada e disponibilizar tais dados às agências governamentais. Para estes fins, o passageiro autoriza a transportadora a reter esses dados e transmiti-los aos seus próprios escritórios, outras Transportadoras, ou os fornecedores de tais serviços, em qualquer país que eles possam estar localizados.

### **6.4 ASSENTOS**

A Transportadora não garante a disponibilização de um assento especial na aeronave e o passageiro concorda em aceitar qualquer lugar que possa ser alocado no voo na classe de serviço para a qual foi emitida a passagem. A Transportadora reserva-se o direito de alterar o assento de um passageiro antes ou durante o voo por razões de segurança ou operacionais.



## **6.5 NÃO UTILIZAÇÃO DE ESPAÇO RESERVADO**

A taxa de serviço, de acordo com os Regulamentos da Transportadora, pode ser paga por um passageiro que não utilizou o espaço para o qual a reserva foi feita.

## **6.6 CONFIRMAÇÃO DA RESERVA**

As reservas de ida ou de volta podem estar sujeitas à obrigação de confirmar a reserva nos termos e nos prazos especificados nos Regulamentos da Transportadora. O não cumprimento de qualquer exigência pode resultar no cancelamento de qualquer reserva de ida ou de volta.

## **6.7 CANCELAMENTO DE RESERVAS DE IDA FEITOS PELA TRANSPORTADORA**

Se um passageiro não usar uma reserva e não comunicar a Transportadora, a Transportadora poderá cancelar ou solicitar o cancelamento de qualquer reserva de ida ou de volta.

# **ARTIGO 7**

## **CHECK-IN**

O Passageiro deve chegar ao local de check-in localização e portão de embarque com antecedência suficiente da hora de partida do voo para permitir a conclusão de quaisquer formalidades governamentais e procedimentos de check-in e, em qualquer caso, deve chegar aos balcões de check-in, concluir o check-in e obter seu cartão de embarque dentro do período mínimo de check-in indicado pela Transportadora. Se o passageiro não chegar no balcão do check-in, concluir o check-in e obter seu cartão de embarque dentro do período mínimo de check-in ou chegar sem a documentação adequada ou não estiver pronto para viajar, a Transportadora poderá cancelar o espaço reservado para o passageiro e não atrasará o voo. A Transportadora não será responsável perante o passageiro por perda ou despesa devido ao não cumprimento das disposições do presente artigo por parte do passageiro.

# **ARTIGO 8**

## **RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE 8.1 DIREITO DE RECUSAR TRANSPORTE**

A seu critério, a Transportadora tem o direito de recusar a entrada de um passageiro na aeronave, caso o passageiro tenha previamente violado os artigos 8 ou 12 em um voo anterior ou se uma circunstância inesperada surgir que possa justificar a recusa de entrada na aeronave. Nesse caso, a Transportadora não venderá uma Passagem para o referido passageiro. Se, em contrário à decisão de proibir sua viagem, o passageiro de alguma forma adquirir uma passagem e obtiver a permissão para embarcar na aeronave, desde que a passagem seja válida e tenha sido emitida em conformidade com os Regulamentos da Transportadora, o referido passageiro só será reembolsado pelo custo da passagem. O passageiro não terá direito a nenhuma outra compensação.

Além disso, a Transportadora pode recusar o transporte de qualquer passageiro ou bagagem do passageiro por razões de segurança ou se, no exercício do seu critério razoável, a Transportadora determinar que:

8.1.1 Tal ação é necessária, a fim de cumprir com todas as leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado ou país para onde o voo seguirá, pousará ou fará escala; ou

8.1.2 A conduta, idade, estado mental ou físico do passageiro, ou o efeito de álcool ou drogas no passageiro é tal que:

8.1.2.1 O passageiro necessitará de assistência especial da Transportadora; ou

8.1.2.2 O passageiro se sentirá desconfortável, se tornará desagradável para os outros passageiros ou perturbará a cabine de voo; ou

8.1.2.3 Voar implicará qualquer perigo ou risco para o passageiro ou para as outras pessoas ou bens; ou

8.1.2.4 O Passageiro insulta, ameaça ou usa de grosserias com a tripulação ou pessoal de terra durante o embarque ou antes de embarcar no avião ou na cabine antes da decolagem; ou

8.1.2.5 O passageiro viola as disposições do artigo 12 ou ignora as instruções da tripulação.

8.1.3 Tal ação é necessária porque o passageiro não cumpriu as instruções da Transportadora, não cumpriu as instruções da Transportadora em um voo anterior, ou se uma situação ou outra razão leva a crer que ele está propenso a deixar de seguir as instruções da Transportadora; ou

8.1.4 O passageiro recusou-se a submeter-se a uma verificação de segurança; ou

8.1.5 A tarifa aplicável ou quaisquer taxas ou impostos a pagar não foram pagos ou os acordos de crédito estabelecidos entre a Transportadora e o passageiro (ou a pessoa que pagou a passagem) não foram respeitados; ou

8.1.6.1 O passageiro não se apresenta com a documentação adequada; ou

8.1.6.2 O passageiro pode tentar entrar em um país no qual ele está em trânsito; ou

8.1.6.3 O passageiro pode destruir sua documentação durante o voo; ou

8.1.6.4 O passageiro não entregará os documentos de viagem a serem retidos pela tripulação (em troca de um recibo) quando solicitado a fazê-lo pela Transportadora.

8.1.7 A passagem apresentada pelo passageiro:

8.1.7.1 Foi adquirida ilegalmente ou foi comprada de uma entidade que não seja a Transportadora que emite a passagem ou seu agente autorizado; ou

8.1.7.2 Foi dada como perdida ou roubada; ou

8.1.7.3 É uma passagem falsificada; ou

8.1.7.4 Um cupom de voo foi alterado por alguém que não a Transportadora ou seu Agente Autorizado, ou foi danificado (a Transportadora reserva-se o direito de reter tal passagem).

8.1.8 A pessoa que apresenta a Passagem não pode comprovar que é a pessoa cujo nome está na caixa "Nome do Passageiro" (a Transportadora reserva-se o direito de reter tal passagem); ou

8.1.9 A passagem prêmio apresentada pelo passageiro foi emitida em contravenção do regulamento do programa Miles&Smiles.

## **8.2 LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE**

A aceitação para transporte de crianças não acompanhadas, pessoas com deficiência, mulheres grávidas ou pessoas doentes pode estar sujeita a acordos prévios com a Transportadora, em conformidade com os Regulamentos da Transportadora.

Ao transportar o passageiro acima, qualquer deterioração da condição sanitária do referido passageiro não será de responsabilidade da Transportadora.

## **ARTIGO 9**

### **BAGAGEM 9.1 ITENS NÃO ACEITOS COMO BAGAGEM**

9.1.1 A bagagem do passageiro não deverá incluir o seguinte:

9.1.1.1 Itens que não constituem Bagagem como definido no Artigo 1.1.;

9.1.1.2 Itens que provavelmente colocarão em perigo a aeronave, as pessoas ou os bens a bordo da aeronave, conforme especificado na Instrução Técnica da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) para a segurança do transporte de mercadorias perigosas por via aérea, os Regulamento de Mercadorias Perigosas da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) e dos Regulamentos da Transportadora (a Transportadora disponibiliza mais informações sob solicitação);

9.1.1.3 Itens cujo transporte é proibido pelas leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer Estado para onde o voo seguirá, pousará ou fará escala;

9.1.1.4 Itens que, na opinião da Transportadora, não são adequados para transporte devido ao seu peso, tamanho ou natureza, como itens frágeis ou perecíveis;

9.1.1.5 Animais vivos, exceto sob as condições estipuladas no Artigo 9.10,

9.1.2 Armas de fogo e munições que não sejam para fins de caça e desporto não podem ser transportadas como bagagem. Armas de fogo e munições para fins de caça e desporto podem ser permitidas como bagagem despachada em conformidade com os Regulamentos da Transportadora. As armas devem estar descarregadas, com o dispositivo de segurança acionado e devidamente embaladas. O transporte de munição está sujeito aos regulamentos da OACI e da IATA conforme especificado em 9.1.1.2.

9.1.3 O passageiro não deve incluir itens frágeis na bagagem despachada, como equipamentos eletrônicos, dinheiro, joias, metais preciosos, talheres, papéis negociáveis, títulos ou outros valores, documentos comerciais, passaportes ou outros documentos de identificação ou amostras.

9.1.4 Armamentos como armas antigas, espadas, facas e itens semelhantes podem ser transportados como bagagem despachada, em conformidade com os Regulamentos da Transportadora, mas não serão permitidos na cabine.

9.1.5 Se algum item mencionado no artigo 9.1 for transportado, seja seu transporte proibido ou não como bagagem, tal transporte estará sujeito a encargos, limitações de responsabilidade e outras disposições destas Condições de Transporte aplicáveis ao transporte de bagagem.

## **9.2 DIREITO DE RECUSAR TRANSPORTE**

9.2.1 A transportadora pode recusar-se a transportar como bagagem os artigos descritos em 9.1 pois são proibidos a bordo como bagagem, e pode também recusar-se a continuar a transportar quaisquer desses artigos a partir do momento da descoberta de sua existência.

9.2.2 A Transportadora poderá recusar-se a transportar objetos devido ao tamanho, peso, qualidade ou por motivos operacionais.

9.2.3 Se o transporte destes itens não tiver sido acordado previamente com a Transportadora, esta poderá transportar a Bagagem que exceder a franquia gratuita aplicável num voo posterior, sem aviso prévio à Transportadora e sem qualquer compensação. Em caso de atrasos, o passageiro não tem direito a quaisquer compensações.

9.2.4 A Transportadora pode recusar-se a aceitar a bagagem como bagagem despachada, a menos que esteja devidamente acondicionada em malas ou outras embalagens apropriadas que permitam um transporte seguro com os procedimentos normais de manuseio.

## **9.3 DIREITO DE INSPEÇÃO**

Por razões de segurança, a Transportadora poderá solicitar ao passageiro uma permissão para inspeção a ser realizada em sua pessoa e em sua bagagem e a bagagem do passageiro pode ser inspecionada na sua ausência, caso o passageiro não esteja disponível, para a finalidade de determinar se ele está em posse de, ou se sua bagagem contém, quaisquer dos itens descritos no item 9.1.1 ou quaisquer armas ou munições que não tenham sido apresentadas à Transportadora de acordo com o item 9.1.2. Se o passageiro não estiver disposto a cumprir tal solicitação, a Transportadora pode recusar-se a transportar o passageiro ou a bagagem.

## **9.4 BAGAGEM DESPACHADA**

9.4.1 No ato da entrega da bagagem a ser despachada para a transportadora, esta deve guardá-la e emitir uma Etiqueta de Identificação de Bagagem para cada mala da bagagem despachada.

9.4.2 Se a bagagem não apresentar nome, iniciais ou outra identificação pessoal, o passageiro deve fixar essa identificação à bagagem antes da aceitação.

9.4.3 A bagagem despachada será transportada na mesma aeronave que o passageiro a menos que a Transportadora decida que isto é impraticável, situação em que a Transportadora levará a bagagem despachada em seu próximo voo onde haja espaço disponível.

## **9.5 LIMITE DE BAGAGEM GRATUITA**

Os passageiros podem levar sua bagagem gratuitamente, conforme especificado e sujeito às condições e limitações dos Regulamentos da Transportadora. Para voos em parceria, as regras de bagagem da Transportadora operante deverão ser consultadas através do seu site, uma vez que estas regras podem diferir das regras mencionadas nestas Condições de Transporte.

## **9.6 BAGAGEM EM EXCESSO**

O Passageiro deve pagar uma taxa pelo transporte de Bagagem que exceda a Franquia de bagagem gratuita segundo a tarifa e o modo estipulados pelos Regulamentos da Transportadora. A Transportadora pode recusar-se a transportar Bagagem extra que exceda a Franquia de bagagem gratuita devido a restrições de capacidade ou a requisitos operacionais. Mesmo que o passageiro tenha pago a tarifa de bagagem em excesso, a Transportadora tem o direito a não transportar a

bagagem em excesso que ultrapasse a Franquia de bagagem gratuita por motivos operacionais. Neste caso, a Transportadora irá reembolsar a taxa paga ao passageiro.

## **9.7 DECLARAÇÃO E COBRANÇA DO VALOR EM EXCESSO**

9.7.1 Se, de acordo com seus regulamentos, a Transportadora oferecer uma facilidade de valorização em excesso, o passageiro poderá declarar um valor para a bagagem despachada que exceda os limites aplicáveis de responsabilidade. Se o passageiro fizer tal declaração, ele deverá pagar os encargos aplicáveis.

9.7.2 A Transportadora se recusará a aceitar uma declaração de excesso de valor na bagagem despachada quando uma parte do transporte tiver que ser fornecido por outra transportadora que não oferece a facilidade.

## **9.8 BAGAGEM NÃO DESPACHADA (BAGAGEM DE MÃO/BAGAGEM DE CABINE)**

9.8.1 Bagagem não despachada (bagagem de mão/bagagem de cabine) é a bagagem transportada na cabina de passageiros e para sobre a qual o passageiro tem total responsabilidade. Esta bagagem deve caber debaixo do assento à frente do passageiro ou no compartimento de armazenamento na parte superior da cabine. Itens que, conforme determinado pela Transportadora, estiverem acima do peso ou tamanho não serão permitidos na cabine.

9.8.2 Objetos não adequados para o transporte no compartimento de carga (tais como instrumentos musicais frágeis) só serão aceitos para transporte no compartimento da cabine se a devida notificação for enviada com antecedência e a Transportadora permitir o transporte. O transporte de tais objetos poderá ser cobrado separadamente.

## **9.9 COLETA E ENTREGA DE BAGAGEM**

9.9.1 O passageiro deverá recolher a sua bagagem assim que ela estiver disponível para a coleta nos pontos de destino ou escala.

9.9.2. O Titular do Cupão e da Etiqueta de identificação da bagagem, que são entregues ao Passageiro apenas quando a bagagem é registada, está autorizado a receber a bagagem. Se o Cupão de bagagem tiver sido emitido e a Bagagem tiver sido identificada por outros procedimentos, o não fornecimento da Etiqueta de identificação da bagagem não implica uma restrição à entrega da Bagagem.

9.9.3 Se a pessoa a solicitar a bagagem não puder apresentar o cupão de bagagem e não puder identificar a Bagagem com a Etiqueta de identificação de bagagem, o Serviço de transporte entrega a Bagagem ao Passageiro, se ele puder provar o seu direito à Bagagem de forma satisfatória para a Transportadora; desde que essa pessoa, se solicitado pela Transportadora, possa fornecer garantias suficientes à Transportadora de que procederá à compensação de eventuais danos, perdas ou despesas incorridos pela Transportadora.

9.9.4 A aceitação da bagagem pelo portador do cupom de bagagem sem levantar queixa no momento da entrega serve de evidência de que a bagagem foi entregue em boas condições e de acordo com o contrato de transporte.

## **9.10 ANIMAIS**

9.10.1 Animais como cães e gatos, quando devidamente engaiolados e acompanhados de certificados válidos de saúde e de vacina, de autorizações de entrada e outros documentos exigidos pelos países

de entrada ou de trânsito serão, com o acordo prévio da Transportadora, admitidos ao transporte e estarão sujeitos aos Regulamentos da Transportadora. Para que um passageiro transporte um animal vivo na cabine de passageiros ou no porão da aeronave, esta reserva deve ter sido feita pelo menos seis horas antes do horário de decolagem do voo. Se nenhuma reserva prévia tiver sido feita para o animal vivo, ele só poderá ser aceito no voo mediante a aprovação do responsável autorizado no ponto de partida e, dependendo da capacidade do voo.

9.10.2 Se for aceito como bagagem, o animal, juntamente com seu contêiner e alimentação, não devem ser incluídos nos limites de bagagem gratuita do passageiro, mas constituirá excesso de bagagem, pelo qual o passageiro deverá pagar a taxa aplicável.

9.10.3 Os cães-guia que acompanham passageiros com deficiência visual/auditiva, juntamente com seu contêiner e alimentos, serão transportados gratuitamente além do limite normal de bagagem gratuita, sujeitos aos Regulamentos da Transportadora.

9.10.4 A aceitação para transporte de animais está sujeita à condição de que o passageiro assuma total responsabilidade pelo referido animal. A Transportadora não será responsável por danos ou perda, atraso, doença ou morte desses animais, quando sua entrada ou passagem por qualquer país, estado ou território for recusada.

## **ARTIGO 10**

### **HORÁRIOS, CANCELAMENTO DE VOO 10.1 HORÁRIOS**

A Transportadora esforça-se ao máximo para transportar o Passageiro e a sua Bagagem com razoável celeridade e por cumprir os horários publicados em vigor à data da viagem.

### **10.2 CANCELAMENTOS, ALTERAÇÕES, ETC. PARA VOOS PROGRAMADOS**

Se, devido a circunstâncias fora do seu controlo, a Transportadora alterar o tipo de aeronave ou a rota de voo, com autorização e aprovação da Transportadora, aplica-se uma das seguintes situações:

10.2.1 A Transportadora a operar, que causar as irregularidades nos voos, deve ser responsabilizada pelos serviços a oferecer aos passageiros.

10.2.2 As transações de bilhetes, que serão efetuadas devido a quaisquer irregularidades nos voos, devem ser efetuadas dentro do enquadramento para transações involuntárias

10.2.3 De acordo com o Regulamento relativo aos direitos dos passageiros que viajam em avião (SHYPASSENGER), se a conclusão da viagem planeada pelo passageiro perder a sua finalidade, então o bilhete deve ser "totalmente" reembolsado segundo determinação e aprovação do funcionário da Empresa.

10.2.4 Se o preço da compra do bilhete for pago a dinheiro ou via transferência bancária eletrónica, ordem de pagamento bancária, cheque bancário ou com um acordo assinado do passageiro, vouchers de viagens e/ou outros serviços (Milhas, bilhete de prémio, etc.), este deve ser reembolsado no prazo de 7 dias. Além disso, deve ser assegurado um voo de regresso gratuito, com a maior brevidade possível, de acordo com o ponto de partida da viagem do passageiro

10.2.5 A viagem é assegurada gratuitamente no ponto de partida do passageiro, ou na estação mais próxima do ponto de partida, e no ponto de chegada do passageiro, ou na estação mais próxima do ponto de chegada.

10.2.6 Se o período de tempo entre a hora do cancelamento do voo e a hora de partida do novo voo disponibilizado for igual ou superior a 8 horas, deve ser assegurado alojamento gratuito. São também disponibilizados serviços de transporte entre o local do alojamento e o aeroporto. Na eventualidade de o passageiro não poder entrar no país devido a regulamentos fronteiriços, este terá de aguardar na zona para passageiros em trânsito ou, dependendo da situação, no hotel do aeroporto.

## **ARTIGO 11**

### **REEMBOLSOS 11.1 GERAL**

Caso a Transportadora não proporcione transporte em conformidade com o contrato de transporte, ou quando um passageiro solicitar uma alteração voluntária de seus arranjos, o reembolso de um bilhete não utilizado ou parte dele deverá ser emitido pela Transportadora de acordo com este artigo e com os Regulamentos da Transportadora.

### **11.2 PESSOA PARA QUEM UM REEMBOLSO SERÁ EMITIDO**

11.2.1 Exceto para os casos indicados abaixo nas disposições deste artigo, a Transportadora terá o direito de emitir um reembolso, para a pessoa indicada na passagem, ou para a pessoa que pagou a passagem, mediante apresentação de evidências satisfatórias.

11.2.2 Se uma passagem foi paga por uma pessoa que não seja a pessoa indicada nesta passagem e a Transportadora indicou no bilhete que há uma restrição para reembolsos, a Transportadora deverá emitir um reembolso apenas para a pessoa que pagou a passagem ou mediante ordem dessa pessoa.

11.2.3 Exceto em caso de perda da passagem, os reembolsos só serão emitidos mediante a entrega à Transportadora do cupom do passageiro ou do recibo de passageiro e de todos os cupons de voo não utilizados.

11.2.4 Um reembolso emitido para qualquer pessoa que apresente o cupom ou recibo de passageiro e todos os cupons de voo não utilizados e apresente-se como uma pessoa a quem o reembolso pode ser emitido de acordo com os itens 11.2.1 ou 11.2.2 será considerado um reembolso adequado e eximirá a Transportadora de qualquer responsabilidade e qualquer reclamação ou reembolso adicional.

### **11.3 REEMBOLSOS INVOLUNTÁRIOS**

Se a Transportadora cancelar um voo, não operar um voo satisfatoriamente de acordo com a programação, não parar em um ponto de destino do passageiro ou no qual o passageiro tenha que fazer escala, não fornecer espaço previamente confirmado, ou ocasionar a perda de um voo de conexão para o qual o passageiro tem reserva, o valor a ser reembolsado será:

11.3.1 Caso nenhuma parte da passagem tenha sido utilizada, uma quantia igual à tarifa paga;

11.3.2 Caso nenhuma parte da passagem tenha sido utilizada, o reembolso será equivalente à parte de maior valor:

11.3.2.1 A tarifa de viagem de ida (menos descontos e encargos aplicáveis) a partir do ponto de interrupção para o destino ou ponto da próxima escala; ou

11.3.2.2 A diferença entre a tarifa da passagem paga e a tarifa para o transporte utilizado.

#### **11.4. REEMBOLSOS VOLUNTÁRIOS**

Se o passageiro solicitar um reembolso de sua passagem por razões que não as estabelecidas nos parágrafos deste artigo, o montante do reembolso será:

11.4.1 Caso nenhuma parte da passagem tenha sido utilizada, uma quantia igual à tarifa paga, menos quaisquer taxas de serviços aplicáveis ou taxas de cancelamento;

11.4.2 Caso nenhuma parte da passagem tenha sido utilizada, o reembolso será uma quantia igual à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável para a viagem entre os pontos para os quais a passagem será usada, menos quaisquer taxas de serviço aplicáveis ou taxas de cancelamento.

#### **11.5 REEMBOLSOS PARA PASSAGENS PERDIDAS**

11.5.1 Se uma passagem ou parte dela for perdida, o reembolso será feito na evidência satisfatória da perda para a Transportadora e mediante o pagamento de qualquer taxa de serviço aplicável, na condição de que:

11.5.1.1 A passagem perdida, ou parte dela, não foi utilizada, previamente reembolsada ou substituída;

11.5.1.2 A pessoa a quem o reembolso é feito compromete-se, conforme estabelecido pela Transportadora, a pagar à Transportadora o montante reembolsado no caso e na medida em que a passagem perdida, ou parte dela, for usada por qualquer pessoa ou que o reembolso da mesma for feito a qualquer pessoa em posse da passagem.

#### **11.6 DIREITO DE RECUSAR O REEMBOLSO**

11.6.1 Após a expiração da passagem, a Transportadora poderá recusar-se a emitir um reembolso quando a aplicação for feita mais tarde do que o tempo estipulado nos Regulamentos da Transportadora.

11.6.2 A transportadora poderá recusar-se a emitir um reembolso de uma passagem que tenha sido apresentada à Transportadora ou a funcionários do governo de um país como evidência da intenção de partir dali, a menos que o passageiro estabeleça, de acordo com a Transportadora, que ele tem permissão para permanecer no país ou que ele partirá dali utilizando outra transportadora ou outro meio de transporte.

#### **11.7 MOEDA**

Todos os reembolsos estarão sujeitos a leis governamentais, regras e regulamentos, ou ordens do país onde a passagem foi comprada e do país em que o reembolso está sendo emitido.

Sem prejuízo das disposições acima, os reembolsos serão realizados normalmente na moeda em que a passagem foi paga, mas poderão ser realizados em outra moeda, de acordo com os Regulamentos da Transportadora.

#### **11.8 AUTORIZADOS A EMITIR REEMBOLSOS**

Os reembolsos voluntários serão emitidos apenas pela Transportadora que originalmente emitiu a passagem ou pelo seu agente, se assim for autorizado.



## **ARTIGO 12**

### **CONDUTA A BORDO**

12.1 Se o passageiro subir a bordo da aeronave de modo a colocar em perigo a aeronave ou qualquer pessoa ou bem a bordo, obstruir a tripulação no desempenho das suas funções, não cumprir qualquer instrução da tripulação ou comportar-se de maneira que outros passageiros possam racionalmente contestar, a Transportadora poderá tomar as medidas que considere necessárias para impedir a continuação de tal conduta, incluindo a contenção do passageiro ou sua remoção do voo.

12.2 O passageiro deve aderir aos anúncios feitos a bordo com relação ao uso de rádios portáteis, brinquedos controlados por rádio, walkie-talkies, telefones celulares, computadores portáteis, tablets, PDAs e CDs, DVDs e MP3 players. O passageiro não deve operar quaisquer outros dispositivos a bordo sem a permissão da Transportadora, com exceção de aparelhos auditivos e marca-passos que poderão ser utilizados.

12.3 O passageiro deve permanecer sentado com o seu cinto de segurança apertado, enquanto o sinal de "apertar de cinto de segurança" estiver aceso. Os passageiros são obrigados a cumprir as instruções da tripulação da cabine e oficiais no que diz respeito a esse assunto.

## **ARTIGO 13**

### **ACORDOS OFERECIDOS PELA TRANSPORTADORA**

Se, no decurso da celebração do contrato de transporte aéreo, a Transportadora também concordar em fazer contratos para a prestação de serviços adicionais, a Transportadora não terá nenhuma responsabilidade perante o passageiro, exceto por negligência de sua parte em fazer tais acordos.

## **ARTIGO 14**

### **FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS 14.1 GERAL**

O Passageiro será o único responsável pelo cumprimento de todas as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos de viagem dos países para onde o voo seguirá, pousará ou fará escala, e dos regulamentos e instruções da Transportadora. A Transportadora não será responsável por qualquer ajuda ou informação dada por qualquer agente ou funcionário da Transportadora a qualquer passageiro em conexão com a obtenção de documentos ou vistos necessários ou em relação ao cumprimento das leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos, seja dada por escrito ou de outra forma; ou pelas consequências para qualquer Passageiro resultantes da sua não obtenção dos documentos ou vistos, ou pelo cumprimento dessas leis, regulamentos, decisões, exigências, requisitos, regras, ou instruções.

## **14.2 DOCUMENTOS DE VIAGEM**

O passageiro deverá apresentar todos os documentos de saída, entrada, saúde e outros documentos exigidos pelas leis, regulamentos, ordens, demandas ou necessidades dos países em questão e permitir que a Transportadora copie e retenha as cópias dos mesmos. A Transportadora reserva-se o direito de recusar o transporte de qualquer passageiro que não tenha cumprido as leis, regulamentos, ordens, exigências ou requisitos, ou cujos documentos não parecem estar em ordem, ou que não permite que a Transportadora copie e retenha cópias dos mesmos.

## **14.3 RECUSA DE ENTRADA**

O Passageiro concorda em pagar a tarifa aplicável sempre que a Transportadora, após ordem do governo, tiver que levar um passageiro de volta ao seu ponto de origem ou outro lugar, devido à inadmissibilidade do passageiro em um país, esteja o passageiro em trânsito ou em seu destino. A Transportadora poderá utilizar quaisquer fundos pagos a ela pelo transporte não utilizado, ou quaisquer fundos do passageiro em posse da Transportadora no pagamento da respectiva tarifa. A tarifa coletada para transporte até o ponto de recusa de entrada ou deportação não será reembolsada pela Transportadora.

## **14.4 RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO POR MULTAS, CUSTOS COM DETENÇÃO, ETC.**

Se a transportadora for obrigada a pagar ou depositar qualquer multa ou penalidade ou incorrer em qualquer despesa porque o passageiro não cumpriu as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos de viagem dos países em causa, ou não apresentou os documentos necessários, o passageiro deve, sob demanda, reembolsar a Transportadora por qualquer valor pago ou depositado e qualquer despesa relacionada. A Transportadora poderá utilizar quaisquer fundos pagos a ela pelo transporte não utilizado, ou quaisquer fundos do passageiro em posse da Transportadora no pagamento de tais despesas.

## **14.5 INSPEÇÃO DA ALFÂNDEGA**

Se necessário, o passageiro deverá estar presente à inspeção de sua bagagem, despachada ou não despachada, por funcionários aduaneiros ou outros funcionários do governo. A Transportadora não será responsável perante o passageiro por perda ou dano devido ao não cumprimento deste requisito.

## **14.6 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA**

O passageiro deverá submeter-se a todas as verificações de segurança realizadas por funcionários do governo ou do aeroporto ou pela Transportadora.

# **ARTIGO 15**

## **TRANSPORTADORAS SUCESSIVAS**

O transporte realizado por várias transportadoras sucessivas com um bilhete, ou com um bilhete e qualquer bilhete de conexão emitida em conexão com o primeiro, é considerado como uma única instância de transporte.

## ARTIGO 16

### RESPONSABILIDADE POR DANOS

16.1 O transporte objeto deste documento está sujeito às regras e limitações relativas à responsabilidade estabelecidas pela "Convenção", a menos que o referido transporte não seja considerado transporte internacional ao qual a Convenção se aplica.

16.2 No transporte que não é considerado transporte internacional ao qual a Convenção se aplica:

16.2.1 Na medida em que a legislação turca é aplicável, a responsabilidade da Transportadora está sujeita ao disposto na Lei da Aviação Civil da Turquia no. 2920.

16.2.2 A Transportadora será responsável por danos a um passageiro ou a sua bagagem despachada somente se tais danos foram causados por negligência por parte da Transportadora. Se tiver havido negligência contributiva por parte do passageiro, a responsabilidade da Transportadora estará sujeita à lei aplicável relacionada à negligência contributiva.

16.2.3 Exceto no caso de omissões ou atos realizados com a intenção de causar dano ou de forma imprudente e com consciência de que poderiam provavelmente causar danos:

16.2.3.1 A responsabilidade da Transportadora em relação a cada passageiro por morte ou lesão corporal deve ser limitada à soma de responsabilidade mencionada na Convenção que se aplica ao voo. No entanto, se há um limite diferente de responsabilidade, nos termos do regulamento, tal limite de responsabilidade deverá ser aplicado.

16.2.3.2 No que se refere a atrasos, a Transportadora não terá qualquer responsabilidade, exceto conforme estipulado nestas Condições de Transporte.

16.3 Contanto que não esteja em contravenção com o exposto acima e independente da aplicação ou não da Convenção:

16.3.1 A Transportadora é responsável apenas pelos danos ocorridos em seus próprios voos. Uma transportadora que emite um bilhete ou verifica a bagagem nos voos de outra transportadora atua unicamente como agente da outra transportadora. Contudo, com relação à bagagem despachada, o passageiro deverá também ter o direito de tomar medidas contra a primeira ou a última transportadora;

16.3.2 A Transportadora não será responsável por danos a bagagem não despachada a menos que tais danos tenham sido causados por negligência por parte da Transportadora. Se tiver havido negligência contributiva por parte do passageiro, a responsabilidade da Transportadora estará sujeita à lei aplicável relacionada à negligência contributiva;

16.3.3 A Transportadora não é responsável por qualquer dano resultante de sua conformidade com quaisquer leis ou regulamentos governamentais, ordens ou requisitos, ou resultantes do não cumprimento de tais leis, regulamentos, ordens ou requisitos pelo passageiro;

16.3.4 Exceto no caso de omissões ou atos realizados com a intenção de causar dano ou de forma imprudente e com consciência de que poderiam provavelmente causar danos, a responsabilidade da Transportadora em caso de danos à bagagem despachada deverá estar limitada a:

- a) Se o voo estiver sujeito às regras da Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo de Haia: 250 francos-poincaré por quilograma de bagagem despachada e até 5.000

francospoincaré por passageiro para bagagem não despachada (na legislação da maioria dos países, 250 francos-poincaré equivalem a US\$ 20 e 5.000 francos-poincaré equivalem a US\$ 400, ou o equivalente em moeda local);

- b) Se os voo estiver sujeito à Convenção de Montreal: SDR 1.288 por passageiro para bagagem despachada perdida ou danificada.

Se os limites alternativos de responsabilidade estiverem presentes na lei, serão aplicados esses limites alternativos. Se o peso da bagagem não estiver registrado no cupom de bagagem, aceita-se que o peso total da bagagem despachada não poderá exceder o limite de bagagem gratuita previsto pelo regulamento da transportadora para a classe de serviço relacionada. Se, de acordo com a disposição 9.7, uma notificação de valor em excesso tiver sido feita para a bagagem despachada, a Transportadora será responsável pelo pagamento de um montante para cobrir o valor indicado na notificação.

16.3.5 A responsabilidade da Transportadora não excederá a quantia do dano comprovado. Além disso, a Transportadora não será responsável por danos diretos ou indiretos;

16.3.6 A Transportadora não é responsável por danos a um passageiro ou danos à bagagem de um passageiro ocasionados por propriedades contidas na referida bagagem. Qualquer passageiro cuja propriedade cause prejuízo a outra pessoa ou danos à propriedade de outra pessoa ou à propriedade da transportadora deverá indenizar a Transportadora por todas as perdas e despesas incorridas pela Transportadora como resultado de tais danos;

16.3.7 A Transportadora não será responsável por danos a itens frágeis ou perecíveis, equipamentos eletrônicos, dinheiro, joias, metais preciosos, talheres, papéis negociáveis, títulos ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras, que estiverem incluídos na bagagem despachada do passageiro. Uma vez que a bagagem tenha sido verificada e aceita pela Transportadora para um voo de e para todos os destinos nos Estados Unidos, as limitações neste artigo não deverão ser aplicadas. No entanto, todos os voos permanecerão sujeitos ao limite de responsabilidade da Transportadora conforme estipulado nas leis aplicáveis.

16.3.8 Se um passageiro transportado cuja idade ou condição física ou mental é susceptível de apresentar qualquer perigo ou risco para si mesmo, a Transportadora não será responsável por qualquer doença, lesão ou deficiência, incluindo a morte, atribuíveis a essa condição ou pelo agravamento de tal condição.

16.3.9 Qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade da Transportadora deverá ser aplicada para o benefício dos agentes, funcionários e representantes da transportadora e de qualquer pessoa cuja aeronave for utilizada pela Transportadora e agentes, funcionários e representantes de tal pessoa. O montante total a ser recuperado da Transportadora e de tais agentes, funcionários, representantes e pessoas não deverá exceder a quantidade do limite de responsabilidade da Transportadora.

16.4 A menos que expressamente estipulado em contrário, nada contido neste documento deverá motivar a renúncia de qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade da Transportadora sob os termos e condições da Convenção ou leis aplicáveis.

## **16.5 ACORDO ESPECIAL**

### **16.5.1. GERAL**

A Transportadora deverá valer-se da limitação de responsabilidade prevista na Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929, pelo protocolo de alteração, assinada em Haia, e na Convenção de Montreal. Contudo, a Turkish Airlines (que faz parte do Acordo IATA Inter-carrier (IIA) e/ou das Medidas para Implementar o Acordo IATA Inter-carrier (MIA) em conformidade com o Artigo 22(1) da Convenção e/ou aplica o Regulamento 2027/97 do Conselho CEE), não deverá invocar a limitação de responsabilidade prevista no Artigo 20(1) e não deverá recorrer a defesa nos termos do Artigo 20(1) da Convenção com relação a tal parte do crédito que não exceda SDR 113.100 para o transporte realizado por ela e para qualquer transporte internacional ao qual se aplique a Convenção de Varsóvia.

A Turkish Airlines aceitará o regime de responsabilidade previsto neste artigo apenas para o transporte efetuado em seu nome ou por ela mesma, e não impõe qualquer responsabilidade sobre outra transportadora que efetuou parte do transporte, nem assume nenhuma responsabilidade por parte do transporte realizado por outra transportadora.

O regime de responsabilidade da Turkish Airlines aplicável ao passageiro sob os termos de IIA, MIA e do Regulamento 2027/97 do CEE está indicado abaixo. Os instrumentos acima mencionados formarão a base para a resolução de todos e quaisquer conflitos entre as regras indicadas abaixo, a sua interpretação ou sua aplicação.

#### 16.5.2 RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA

A. Em caso de morte ou lesão corporal do passageiro, a Transportadora não deverá valer-se de qualquer defesa que tomou todas as medidas necessárias para evitar o dano ou que era impossível tomar essas medidas para danos de até SDR 113.100.

B. Não obstante o parágrafo (A) acima, se a Transportadora provar que o dano foi causado por ou contribuiu para a negligência por parte da pessoa falecida ou ferida, a Transportadora estará isenta da responsabilidade, total ou parcial, de acordo com a lei aplicável.

C. Contra tais alegações, a Transportadora reserva-se todos os outros direitos de defesa estabelecidos na Convenção, com exceção dos especificados acima nos parágrafos (A) e (B), o que motiva a renúncia do limite de responsabilidade da Transportadora e a renúncia de qualquer defesa de responsabilidade até SDR 113.100. A Transportadora reserva-se o direito de recurso contra terceiros, incluindo os direitos de indenização ou contribuição.

D. Nem a renúncia de limites nem a renúncia de defesa serão aplicáveis com relação a alegações feitas por seguro social público ou entidades semelhantes, embora reivindicadas. Se o voo estiver sujeito às regras da Convenção de Varsóvia modificadas pelo Protocolo da Haia, tais pedidos ficarão sujeitos ao limite no Artigo 22(1) e às defesas nos termos do Artigo 20(1) da Convenção; se o voo estiver sujeito à Convenção de Montreal, tais pedidos ficarão sujeitos ao limite no Artigo 21 e às defesas nos termos do Artigo 20 da Convenção. A Transportadora compensará o passageiro ou seus dependentes por danos compensatórios recuperáveis superiores a pagamentos recebidos de qualquer seguro público ou social ou entidades públicas semelhantes. (Esta disposição não é aplicável à segurança social ou entidades públicas semelhantes dos Estados Unidos).

E. A Legislação de domicílio do passageiro não é aplicável às reivindicações feitas de acordo com este contrato particular, e o direito da quinta jurisdição não é reconhecido.

#### 16.5.3 PAGAMENTO ANTECIPADO

- A. Não mais de 15 dias após a identidade da pessoa física com direito a indenização ter sido estabelecida, a Turkish Airlines deverá pagar um adiantamento para suprir as necessidades econômicas imediatas da referida pessoa, proporcional ao dano sofrido.
- B. Sem prejuízo do parágrafo (A) um adiantamento não deverá ser inferior a SDR 15.000 por passageiro em caso de morte do passageiro.
- C. Um adiantamento não constitui um reconhecimento de responsabilidade e deve ser deduzido de qualquer montante pago posteriormente com base na responsabilidade da transportadora.
- D. Se for provado que o dano foi causado por negligência do passageiro lesado ou falecido ou contribuiu para tal; que o dano foi causado por negligência por parte da pessoa que recebeu o adiantamento ou contribuiu para tal; ou que a pessoa que recebeu o adiantamento não era a pessoa com direito a indenização; a transportadora será total ou parcialmente exonerada de sua responsabilidade sob os termos da lei aplicável. Em tais casos o adiantamento será devolvido. O adiantamento não será devolvido em qualquer outro caso.

## **ARTIGO 17**

### **PRAZO PARA RECLAMAÇÕES E AÇÕES 17.1 NOTIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES**

Nenhuma ação deve ser movida no caso de danos de bagagem despachada, a menos que a pessoa com direito à entrega reclame com a Transportadora imediatamente após a descoberta do dano e, no mais tardar, no prazo de sete dias a partir da data de recepção; e, em caso de atraso, a menos que seja apresentada reclamação no prazo máximo de vinte e um dias a partir da data em que a bagagem foi entregue. As reclamações devem ser feitas por escrito e enviadas nos prazos acima estabelecidos.

### **17.2 LIMITAÇÃO DE AÇÃO**

Quaisquer direitos a indenização serão renunciados se uma ação não for iniciada dentro de dois anos a partir da data de chegada ao destino, ou a partir da data em que a aeronave deveria ter chegado ou da data em que o transporte foi interrompido.

## **ARTIGO 18**

### **MODIFICAÇÃO E RENÚNCIA**

Nenhum agente, funcionário ou representante da Transportadora tem autoridade para alterar, modificar ou renunciar a qualquer disposição destas Condições de Transporte.

### **IDIOMA DE REFERÊNCIA**

Estas Condições de Transporte são reproduzidas em vários idiomas. Se houver qualquer inconsistência entre o texto em turco e um texto em outro idioma, o texto em turco será aplicado a menos que a legislação local aplicável exija o contrário.

**NOME DA TRANSPORTADORA:** Turkish Airlines **NOME ABREVIADO:** TK **DATA DE PUBLICAÇÃO:** 22 DE AGOSTO DE 2019