TURKISH AIRLINES

CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE AÉREO INDIVIDUAL DE PASSAGEIROS – BRASIL

("CONDIÇÕES GERAIS")

Sumário

CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE AÉREO INDIVIDUAL DE PASSAGEIROS – BRASIL ("CONDIÇÕES GERAIS") 1
1. **Definições.** 2
1.1 Agente Autorizado. 2
1.2 Bagagem Comum. 3
1.3 Bagagem Especial. 3
1.4 Bagagem de Mão. 3
1.5 Bagagem Despachada. 3
1.6 Bilhete. 3
1.7 Bilhete Conjunto. 3
1.8 Companhia Aérea. 3
1.9 Convenção. 3
1.10 Cupom de Voo. 4
1.11 Cupom do Passageiro ou Recibo do Passageiro. 4
1.12 Danos. 4
1.13 Despacho de Bagagem. 4
1.14 Dias. 4
1.15 Escala. 4
1.16 Etiqueta de Identificação de Bagagem. 5
1.17 Locais de Parada Combinados. 5
1.18 Passageiro. 5
1.19 Regulamentos. 5
2. **Aplicabilidade.** 5
2.1 Geral. 5
2.2 Voos Não Regulares (Charter). 5
2.3 Lei Prevalecente. 6
2.4 Condições Que Prevalecem Sobre Regulamentos. 6
2.5 Voos em Código Compartilhado ("*Code Share*"). 6
3. **Bilhetes.** 6
3.1 Bilhete é Contrato de Transporte Aéreo. 6
3.2 Prazo de Validade do Bilhete. 7
3.3 Prorrogação da Validade do Bilhete. 7
3.4 Sequência do Cupom de Voo. 8
3.5 Pontos de Escala. 8
4. **Tarifas e Encargos.** 8
4.1 Geral. 8
4.2 Variação Cambial. 8
4.3 Remarcação pelo Passageiro. 9
4.4 Rotas. 9
4.5 Tributos, Tarifas Aeroportuárias e Encargos. 9
5. **Reservas**. 9
5.1 Requisitos para Reservas. 9
5.2 Prazos para Pagamento. 9
5.3 Dados Pessoais. 10
5.4 Assento. 10
5.5 Taxa de Não Comparecimento (*No Show*). 10
5.6 Cancelamento de Reservas Futuras Efetuadas pela Companhia Aérea. 10
6. **Check-In e Embarque.** 10
7. **Recusa e Limitação de Transporte.** 11
7.1 Direito de Recusar o Transporte do Passageiro. 11
7.2 Limitação no Transporte de Passageiros. 12
7.3 Transporte de Passageiro Armado 13
7.4 Passageiros sob Custódia. 14
8. **Bagagem**. 15
8.1 Itens Inaceitáveis Como Bagagem. 15
8.2 Direito de Recusar o Transporte de Bagagem. 18
8.3 Direito de Busca. 19
8.4 Bagagem Despachada. 19
8.5 Limite Gratuito de Bagagem. 19
8.6 Bagagem Excedente. 20

8.7 Declaração de Valor Excedente. 20
8.8 Bagagem de Mão. 20
8.9 Coleta e Entrega de Bagagem. 20
8.10 Animais. 21
8.11 Avaria a Bagagem Despachada 21
8.12 Extravio de Bagagem Despachada 22
9. Programação, Atraso, Preterição e Cancelamento de Voo. 22
9.1 Programações. 22
9.2 Cancelamento, Preterição e Atraso. 22
9.3 Alterações Programadas pela Companhia Aérea. 23
9.4 Erros nas Informações. 23
10. Reembolsos. 23
10.1 Geral. 23
10.2 Pessoa Para Quem o Reembolso Deverá Ser Feito. 23
10.3 Da Forma do Reembolso. 24
10.4 Prazo para Reembolso. 24
10.5 Reembolsos Involuntários. 24
10.6 Reembolsos Voluntários. 25
10.7 Reembolso de Bilhete Físico Perdido. 25
10.8 Direito de Recusar o Reembolso. 26
10.9 Moeda. 26
11. Conduta a Bordo da Aeronave. 26
12. Providências por Parte da Companhia Aérea. 27
13. Formalidades Administrativas. 27
13.1 Geral. 27
13.2 Documentos de Viagem. 28
13.3 Recusa de Entrada. 28
13.4 Passageiro Responsável por Multas, Custos de Detenção etc. 29
13.5 Inspeção pela Alfândega. 29
13.6 Inspeção de Segurança. 29
13.7 Companhias Aéreas Sucessivas. 29
14. Responsabilidade por Danos 29
14.1 Aplicação da Convenção. 29
Considerando que o transporte aéreo prestado pela Companhia Aérea no Brasil é somente internacional, está sujeito às regras e limitações referentes à responsabilidade estabelecidas pela Convenção. 29
14.2 Limites de Responsabilidade da Companhia Aérea. 29
15. Acordo Especial 31
15.1 Geral 31
15.2 Responsabilidade da Companhia Aérea por Morte, Ferimento ou Lesão Corporal 31
15.3 Adiantamento de Pagamento por Morte, Ferimento ou Lesão Corporal 32
15.4 Limitação de Prazo para Reclamações e Ações 33
a. Notificação de Reclamação 33
b. Prescrição de Ação 33
c. Modificação e Renúncia 33
d. Informações sobre a Identidade da Companhia Aérea Operadora: 33

1. Definições.

1.1 Agente Autorizado.

Significa o agente de vendas a Passageiros que foi designado pela Companhia Aérea para representá-la na venda de transporte aéreo de Passageiros a serviço da Companhia Aérea e, quando autorizado, a serviço de outras companhias aéreas.

1.2 Bagagem Comum.

Significa a bagagem contendo artigos, pertences e outros bens pessoais de necessidade básica de um Passageiro que sejam necessários ou apropriados para uso, conforto ou conveniência em relação à viagem. Não é considerado Bagagem Comum nenhum Equipamento Esportivo, Instrumento Musical ou equipamentos médicos.

1.3 Bagagem Especial.

Significa a bagagem cujo conteúdo não esteja de acordo com a descrição de Bagagem Comum, incluindo equipamentos esportivos, instrumentos musicais, equipamentos médicos etc. A Bagagem Especial será sujeita a procedimentos especiais e cobranças adicionais, nos termos dos Regulamentos.

1.4 Bagagem de Mão.

Significa qualquer bagagem do Passageiro que não a Bagagem Despachada, que fica sob a posse e responsabilidade do Passageiro a bordo da aeronave. Também são consideradas Bagagem de Mão mochilas e porta-ternos.

1.5 Bagagem Despachada.

Significa a bagagem pela qual a Companhia Aérea assume a custódia e para a qual a Companhia Aérea emitiu uma Etiqueta de Identificação de Bagagem.

1.6 Bilhete.

Significa o documento intitulado 'Bilhete do Passageiro e Despacho de Bagagem' emitido por ou em nome da Companhia Aérea e inclui alguns dos termos destas Condições Gerais de Transporte Aéreo Individual de Passageiros, bem como os Cupons de Voo e do Passageiro nele contidos.

1.7 Bilhete Conjunto.

Significa um Bilhete emitido a um Passageiro em conjunto com outro Bilhete que juntos constituem um único contrato de transporte.

1.8 Companhia Aérea.

Inclui a companhia aérea emitente do Bilhete e todas as companhias aéreas que transportem ou se comprometam a transportar o Passageiro e/ou sua bagagem respectivamente nos termos do mesmo Bilhete.

1.9 Convenção.

Significa qualquer um dos seguintes instrumentos que seja aplicável ao contrato de transporte:

(a) a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras Relacionadas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929 (doravante denominada Convenção de Varsóvia);

(b) a Convenção de Varsóvia, conforme alterada em Haia, em 28 de setembro de 1955;

(c) a Convenção de Varsóvia, conforme alterada pelo Protocolo Adicional No.1 de Montreal em 1975;

(d) a Convenção de Varsóvia, conforme alterada em Haia, em 1955 e pelo Protocolo Adicional No. 2 de Montreal de 1975; e

(e) a Convenção de Varsóvia, conforme alterada em Haia, em 1955 e pelo Protocolo Adicional No. 3 de Montreal em 1975.

1.10 Cupom de Voo.

Significa a parte do Bilhete que indica os lugares específicos entre os quais o Passageiro tem direito de ser transportado.

1.11 Cupom do Passageiro ou Recibo do Passageiro.

Significa a parte do Bilhete emitida por ou em nome da Companhia Aérea que esteja desse modo marcada e a qual deve, no final, ser conservada pelo Passageiro.

1.12 Danos.

Inclui morte, lesão, atraso, prejuízo, prejuízo parcial ou outros danos decorrentes ou relacionados com o transporte ou outros serviços realizados pela Companhia Aérea.

1.13 Despacho de Bagagem.

Significa a entrega das bagagens pelo Passageiro, e a aceitação por parte da Companhia Aérea como Bagagem Despachada, transferindo a posse das bagagens à Companhia Aérea.

1.14 Dias.

Significa dias civis, incluindo todos os sete dias da semana (inclusive feriados públicos), ressalvando-se que, para fins de notificação, o dia no qual o aviso for enviado não deverá ser contado, e que, para fins de determinar a duração da validade o dia no qual o Bilhete foi emitido ou o voo iniciado não deverá ser contado.

1.15 Escala.

Significa uma interrupção deliberada da viagem, em um ponto entre o local de saída e o local de destino.

1.16 Etiqueta de Identificação de Bagagem.

Significa um documento emitido pela Companhia Aérea exclusivamente para identificação da Bagagem Despachada.

1.17 Locais de Parada Combinados.

Significa aqueles locais, exceto o local de saída e o local de destino, discriminados no Bilhete ou mostrados no quadro de escalas da Companhia Aérea como locais de parada na rota do Passageiro.

1.18 Passageiro.

Significa qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportados ou a serem transportados em uma aeronave com o consentimento da Companhia Aérea.

1.19 Regulamentos.

Significa outras regras que não estas Condições Gerais, publicadas pela Companhia Aérea e vigentes na data da emissão do Bilhete, que regem o transporte de Passageiros e/ou de bagagens, devendo incluir quaisquer tarifas em vigor.

2. Aplicabilidade.

2.1 Geral.

(a) Exceto conforme disposto nas Cláusulas2.2 (Aplicabilidade – Voos Não Regulares (Charter)), 2.3 (Aplicabilidade – Lei Prevalecente), 2.4 (Aplicabilidade – Condições Que Prevalecem Sobre Regulamentos) e 2.5 (Aplicabilidade – Voos em Código Compartilhado ("*Code Share*")), estas Condições Gerais aplicam-se a todo o transporte aéreo de Passageiros e bagagens saindo do Brasil (e os demais voos que façam parte do mesmo Bilhete) realizado pela Companhia Aérea mediante contraprestação.

(b) Estas Condições Gerais também se aplicam a transporte gratuito ou com taxa reduzida, exceto na medida em que a Companhia Aérea dispuser em contrário em seus Regulamentos ou nos contratos, passes ou Bilhetes relevantes.

2.2 Voos Não Regulares (Charter).

Se o transporte for realizado em conformidade com um contrato de afretamento, estas condições somente se aplicam na medida em que elas estejam incorporadas por referência pelos termos do contrato de afretamento e o Bilhete de afretamento.

2.3 Lei Prevalecente.

Na medida em que qualquer disposição contida ou referida no presente seja contrária a qualquer coisa contida na Convenção quando aplicável e quaisquer leis, regulamentos governamentais, ordens ou requisitos aplicáveis que não possam ser renunciados por anuência das partes, essa disposição não deverá se aplicar. A invalidade de qualquer disposição não deverá afetar a validade de qualquer outra pessoa.

2.4 Condições Que Prevalecem Sobre Regulamentos.

Exceto conforme disposto no presente, na eventualidade de inconsistência entre estas Condições e os Regulamentos, estas condições deverão prevalecer.

2.5 Voos em Código Compartilhado ("*Code Share*").

Em algumas rotas, a Companhia Aérea oferece seus serviços juntamente com outras companhias aéreas segundo acordos em código compartilhado conhecidos como "*Code Share*". Isto significa que, mesmo que o Passageiro tenha uma reserva em uma companhia aérea e tenha um Bilhete onde o nome ou o Código de Companhia Aérea da Companhia Aérea esteja indicado como "companhia aérea", outra companhia poderá operar a aeronave. No caso do referido "*Code Share*", a Companhia Aérea ou seus Agentes Autorizados irão informá-lo sobre este fato no momento em que o Passageiro efetuar a reserva.

3. Bilhetes.

3.1 Bilhete é Contrato de Transporte Aéreo.

(a) O Bilhete constitui contrato de transporte entre a Companhia Aérea e o Passageiro designado no Bilhete. As condições do contrato contidas no Bilhete são um resumo de algumas das disposições destas Condições Gerais.

(b) Requisitos em relação ao Bilhete: Uma pessoa não poderá ser transportada em um voo exceto se ela tiver uma reserva válida e apresentar um Bilhete válido e devidamente emitido de acordo com os Regulamentos, contendo o Cupom de Voo para esse voo. Um Passageiro, além disso, não poderá ser transportado se o Bilhete apresentado estiver rasurado, adulterado ou ilegível ou tiver sido de outro modo alterado, exceto se pela Companhia Aérea ou seu Agente Autorizado.

(c) Perda etc. do Bilhete: No caso de perda ou rasura ou adulteração de um Bilhete ou parte dele, ou da não apresentação de um Bilhete que contenha o Cupom do Passageiro e todos os cupons não utilizados, a Companhia Aérea emitente poderá, a pedido do Passageiro e sujeito aos Regulamentos, substituir este Bilhete ou parte dele mediante a emissão de um novo Bilhete e do recebimento de evidência que lhe seja satisfatória de que um Bilhete válido para os voos em questão foi devidamente emitido.

(d) Bilhete intransferível: O Bilhete é intransferível. Se o Bilhete for apresentado por pessoa diversa da que deve ser transportada de acordo com o Bilhete, a Companhia Aérea não será responsável se, de boa-fé, fornecer transporte ou reembolsar a pessoa que apresentar o Bilhete.

3.2 Prazo de Validade do Bilhete.

Um Bilhete é válido para transações por 1 (um) ano a partir da data de sua emissão, ou, caso o Bilhete tenha sido reemitido, por 1 (um) ano a partir da data do início do itinerário, exceto conforme disposto de forma contrária nas regras do Bilhete a ele apartadas, nestas Condições Gerais ou nos Regulamentos.

3.3 Prorrogação da Validade do Bilhete.

(a) Se um Passageiro for impedido de viajar dentro do prazo de validade do Bilhete porque a Companhia Aérea:

(i) cancelou o voo no qual o Passageiro tinha uma reserva; ou

(ii) omitiu uma parada programada, sendo o local de saída, local de destino ou uma escala; ou

(iii) deixou de operar um voo razoavelmente de acordo com o cronograma; ou

(iv) fez com que o Passageiro perdesse uma conexão; ou

(v) substituiu uma classe de serviço diferente; ou

(vi) preteriu o embarque do Passageiro;

a validade do Bilhete desse Passageiro será prorrogada até o primeiro voo da Companhia Aérea no qual haja lugar disponível na classe de serviço para a qual a tarifa foi paga.

(b) Quando um Passageiro, após ter iniciado sua viagem, for impedido de viajar dentro do prazo de validade do Bilhete por motivo comprovado de doença, a Companhia Aérea prorrogará (desde que essa prorrogação não seja proibida pelos Regulamentos aplicáveis à tarifa paga pelo Passageiro) o prazo de validade do Bilhete desse Passageiro até a data em que: (i) o Passageiro esteja apto a viajar, de acordo com um atestado médico válido; ou (ii) esteja disponível, após a data em que o Passageiro estiver apto a viajar, de acordo com um atestado médico válido, voo da Companhia Aérea a partir do ponto onde a viagem foi retomada com lugar na classe de serviço para a qual a tarifa foi paga. Quando os Cupons de Voo remanescentes no Bilhete envolverem uma ou mais escalas, a validade desse Bilhete, sujeito aos Regulamentos, será prorrogada por no máximo 3 (três) meses a partir da data indicada no atestado médico declarando que o Passageiro está apto a viajar. Nessas circunstâncias, a Companhia Aérea irá prorrogar, do mesmo modo, a validade dos Bilhetes dos membros da família imediata do Passageiro que acompanharem o Passageiro incapacitado.

(c) No caso de falecimento de um Passageiro durante a viagem, os Bilhetes das pessoas que acompanharem o Passageiro poderão ser modificados mediante renúncia da estada mínima ou prorrogação da validade, desde que essa modificação não seja proibida pelos Regulamentos aplicáveis à tarifa paga pelo Passageiro.

3.4 Sequência do Cupom de Voo.

(a) A Companhia Aérea somente honrará os Cupons de Voo na sua sequência a partir do local de partida, conforme indicado no Bilhete.

(b) O Bilhete não será válido e a Companhia Aérea não honrará o Bilhete do Passageiro se o Cupom de Voo anterior não for utilizado e o Passageiro desejar iniciar sua viagem em qualquer escala ou local de parada combinado.

(c) Cada Cupom de Voo será aceito para transporte na classe de serviço nele especificada na data e voo para o qual foi feita a reserva. Quando forem emitidos Cupons de Voo sem que haja uma reserva vinculada, um lugar será reservado, a pedido do Passageiro, sujeito às condições da tarifa pertinente e a disponibilidade de lugar no voo solicitado.

3.5 Pontos de Escala.

Será permitido à Companhia Aérea realizar escalas em locais de parada adicionais e/ou não previstos, sujeito aos requisitos do governo e aos regulamentos da Companhia Aérea.

4. Tarifas e Encargos.

4.1 Geral.

As tarifas somente se aplicam ao transporte do aeroporto no ponto de origem até o aeroporto no ponto de destino. As tarifas não incluem serviço de transporte terrestre entre aeroportos e terminais nas cidades, exceto se oferecidos pela Companhia Aérea sem encargo adicional.

4.2 Variação Cambial.

A Companhia Aérea é uma companhia aérea internacional, e presta serviços de transporte aéreo internacional, portanto, estabelece o preço de seus serviços em Dólares dos Estados Unidos da América. Desta forma, o valor do Bilhete em reais varia de acordo com a taxa de câmbio praticada no dia da emissão do Bilhete.

4.3 Remarcação pelo Passageiro.

Quando houver remarcação do Bilhete pelo Passageiro, o valor do serviço de transporte aéreo poderá variar entre a data da compra original e a data da remarcação. Caso o valor do novo Bilhete seja diferente do que foi cobrado no Bilhete original, a diferença deverá ser paga pelo Passageiro ou, conforme o caso, reembolsada pela Companhia Aérea, de acordo com os seus Regulamentos.

4.4 Rotas.

Salvo se disposto em contrário nos Regulamentos, as tarifas somente se aplicam às rotas publicadas. Se houver mais do que uma rota na mesma tarifa, o Passageiro poderá especificar a rota antes da emissão do Bilhete. Se a rota não for especificada, a Companhia Aérea poderá determinar a rota.

4.5 Tributos, Tarifas Aeroportuárias e Encargos.

O valor do Bilhete divulgado pela Companhia Aérea ou seus Agentes Autorizados exceto quando expressamente indicado de outra forma, inclui o valor dos serviços de transporte aéreo, as tarifas aeroportuárias e os valores devidos a entes governamentais pelo adquirente do Bilhete e arrecadados pela Companhia Aérea. Caso qualquer novo tributo, taxa aeroportuária ou valor devido a órgãos governamentais seja posteriormente criado ou alterado, por governo ou por outra autoridade, ou pela operadora de um aeroporto, a respeito de um Passageiro ou ao uso por um Passageiro de quaisquer serviços ou facilidades, este valor será complementar às tarifas e encargos anteriormente publicados, devendo ser pagos pelo Passageiro, exceto se disposto ao contrário nos Regulamentos.

5. Reservas.

5.1 Requisitos para Reservas.

As reservas não são vinculantes antes de confirmadas e aceitas pela Companhia Aérea ou seu Agente Autorizado. Conforme disposto nos Regulamentos, determinadas tarifas poderão ter condições que limitam ou excluam a possibilidade do Passageiro alterar ou cancelar as reservas.

5.2 Prazos para Pagamento.

Se um Passageiro não tiver pago o valor devido (ou feito acordos de crédito com a Companhia Aérea) antes do prazo estabelecido pela Companhia Aérea, a Companhia Aérea poderá cancelar a reserva e não emitirá o Bilhete.

5.3 Dados Pessoais.

O Passageiro reconhece que seus dados pessoais foram entregues à Companhia Aérea com a finalidade de fazer reservas para o transporte aéreo e para obter serviços auxiliares, facilitar as exigências para a entrada e imigração e para disponibilizar esses dados a órgãos governamentais. Para estes fins, o Passageiro autoriza a Companhia Aérea a reter esses dados e transmiti-los a seus próprios escritórios, outras Companhias Aéreas ou aos prestadores desses serviços, em qualquer país em que possam estar localizados.

De acordo com a Resolução 255/2012 ANAC, é solicitado à Companhia Aérea o envio de dados pessoais de todos os Passageiros aos órgãos e entidades competentes para o exercício das atividades de prevenção e a repressão a atos de interferência ilícita e a facilitação do desembaraço junto às autoridades de controle migratório, aduaneiro, sanitário e agropecuário. Através destas Condições Gerais, o Passageiro fica ciente e concorda com o envio desses dados.

5.4 Assento.

A Companhia Aérea não garante que disponibilizará um assento específico na aeronave e o Passageiro aceita qualquer assento que lhe possa ser designado no voo na classe de serviço para a qual o Bilhete foi emitido.

5.5 Taxa de Não Comparecimento (*No Show*).

Poderá ser cobrada uma multa do Passageiro que não comparecer para o embarque e desejar remarcar ou reembolsar o seu Bilhete, de acordo com os Regulamentos aplicáveis à tarifa do Bilhete. O valor dessa multa será limitado ao valor pago pelo Passageiro pelos serviços de transporte aéreo.

5.6 Cancelamento de Reservas Futuras Efetuadas pela Companhia Aérea.

Se um Passageiro não utilizar uma reserva e deixar de avisar a Companhia Aérea, ela poderá cancelar quaisquer reservas futuras ou de retorno, dentro do mesmo itinerário.

6. Check-In e Embarque.

(a) O Passageiro deverá apresentar-se no local de *check-in* presencial caso deseje efetuar Despacho de Bagagem e para realizar procedimentos de segurança e verificação de documentação. Alternativamente, o Passageiro poderá realizar o *check-in* pela internet e dirigir-se diretamente ao portão de embarque da Companhia Aérea onde deverá apresentar-se com antecedência mínima de 60 (sessenta) minutos para procedimentos de segurança e verificação de documentação, desde que não deseje efetuar o Despacho de Bagagem.

(b) O Passageiro deve chegar, sendo de sua exclusiva responsabilidade, ao aeroporto com antecedência suficiente para permitir a conclusão de quaisquer formalidades do governo e dos procedimentos de saída.

(c) O check-in presencial fecha 60 (sessenta) minutos antes da saída do voo. Desta forma, todos os Passageiros, independente de terem realizado seu check-in pela Internet ou pelos quiosques de auto atendimento, devem apresentar-se com antecedência razoável para procedimentos de segurança e verificação de documentação (a Companhia Aérea recomenda que o Passageiro chegue no aeroporto com 3 (três) horas de antecedência), estando ciente, desde já, que esse atendimento será feito, no mais tardar, 60 (sessenta) minutos antes do voo.

(d) Caso o Passageiro deseje transportar Bagagem Especial ou tenha qualquer solicitação ou necessidade especial, ele deverá chegar ao local de *check-in* ou, no caso de *check-in* realizado pela internet ou pelos quiosques de auto atendimento, no portão de embarque da Companhia Aérea (somente possível quando não houver Despacho de Bagagem), com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) minutos antes da saída do voo.

(e) É de exclusiva responsabilidade do Passageiro apresentar toda a documentação necessária, como, por exemplo, vistos, comprovantes de vacinas etc., nos termos das Cláusulas 13.1 (Formalidades Administrativas – Geral) e 13.2 (Formalidades Administrativas – Documentos de Viagem) destas Condições Gerais. Se o Passageiro não chegar com a devida antecedência no local de *check-in* ou no portão de embarque da Companhia Aérea, aparecer indevidamente documentado ou não estiver pronto para viajar por qualquer motivo, a Companhia Aérea poderá cancelar o lugar reservado para o Passageiro e não atrasará o voo.

(f) No momento do embarque, o Passageiro deverá apresentar novamente seu cartão de embarque e documento de viagem, para que a Companhia Aérea possa realizar sua identificação positiva, sob pena de recusa do embarque. A Companhia Aérea não se responsabiliza perante o Passageiro por prejuízo ou despesa incorridos devido ao não cumprimento pelo Passageiro das disposições desta Cláusula. O embarque encerra 20 minutos antes da partida da aeronave. O passageiro que não comparecer ao portão dentro desse prazo terá seu embarque negado.

7. Recusa e Limitação de Transporte.

7.1 Direito de Recusar o Transporte do Passageiro.

A Companhia Aérea poderá recusar o transporte de qualquer Passageiro por motivo de segurança ou se, no exercício de sua discrição razoável, a Companhia Aérea determinar que:

(a) Essa ação é necessária ao cumprimento de quaisquer leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado ou país para o qual, a partir do qual ou sobre o qual o voo será feito; ou

(b) O comportamento, idade ou estado físico ou mental do Passageiro é tal que:

(i) Requer assistência especial da Companhia Aérea e o Passageiro não tiver um acompanhante; ou

(ii) Justificadamente causa desconforto ou o torna indesejável aos outros Passageiros; ou

(iii) Envolve qualquer perigo ou risco para si mesmo ou para as outras pessoas ou para a propriedade; ou

(c) Essa ação é necessária porque o Passageiro não observou as instruções da Companhia Aérea, ou

(d) O Passageiro recusou-se a se submeter a uma verificação de segurança; ou

(e) A tarifa aplicável ou quaisquer taxas ou tributos devidos pelo Passageiro a pagar não foram pagos, ou os acordos de crédito combinados entre a Companhia Aérea e o Passageiro (ou a pessoa que paga o Bilhete) não foram cumpridos; ou

(f) O Passageiro não está devidamente documentado no *check-in* ou no momento do embarque; ou

(g) Existe suspeita que o Passageiro poderá tentar entrar em um país no qual ele/ela estiver em trânsito; ou

(h) Existe suspeita que o Passageiro poderá destruir sua documentação durante o voo; ou

(i) Existe suspeita que o Passageiro não irá entregar os documentos de viagem a serem retidos pela tripulação do voo, contra recibo, quando assim solicitado pela Companhia Aérea; ou

(j) O Bilhete apresentado pelo Passageiro:

(i) Foi adquirido ilegalmente ou foi comprado de outra empresa que não a Companhia Aérea emitente ou seu Agente Autorizado; ou

(ii) Foi informado como tendo sido perdido ou roubado; ou

(iii) É falso, ou

(iv) Qualquer Cupom de Voo foi alterado por outra pessoa que não a Companhia Aérea ou seu Agente Autorizado, ou foi rasurado ou adulterado, e a Companhia Aérea reserva-se o direito de reter esse Bilhete.

(k) A pessoa que apresentar o Bilhete não pode provar que é a pessoa nomeada no campo 'NOME DO PASSAGEIRO', hipótese nas quais a Companhia Aérea reserva-se o direito de reter esse Bilhete.

7.2 Limitação no Transporte de Passageiros.

A aceitação para transporte de crianças desacompanhadas, pessoas incapacitadas, mulheres grávidas ou pessoas com doenças poderá estar sujeita a acordo prévio da Companhia Aérea, de acordo com os seus Regulamentos. O transporte de crianças acompanhadas somente por um dos responsáveis somente será feita de acordo com as leis e Regulamentos aplicáveis.

7.3 Transporte de Passageiro Armado

Não será permitido o embarque de Passageiros portando qualquer arma, inclusive armas brancas (facas, canivetes etc.). Não será permitido o embarque de Passageiros portando arma de fogo, exceto se devidamente autorizado pela Polícia Federal, ou na sua ausência, órgão de segurança pública competente com poder de polícia no aeroporto. A Companhia Aérea não se responsabilizará pela falta de documentação ou falta de informação que possa resultar no atraso ou negativa de embarque. O Passageiro que pretender obter autorização para embarcar arma de fogo em voo da Companhia Aérea, seja por razão de ofício, prerrogativa de cargo, ou qualquer outro motivo, será submetido aos seguintes procedimentos de segurança:

(a) O Passageiro deverá apresentar-se para o despacho, no mínimo, 2 (duas) horas antes do horário do voo e comunicar à Companhia Aérea que está de posse de arma de fogo.

(b) O Passageiro será conduzido por um empregado ou preposto da Companhia Aérea ao setor do Departamento de Polícia Federal de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, a outro órgão de segurança pública competente, constante do Programa de Segurança Aeroportuário ("PSA"), para que, antes de realizar o Check-In, seja realizada a verificação:

(i) de seu documento de identificação, de acordo com o estabelecido em atos normativos da Autoridade de Aviação Civil brasileira;

(ii) da arma;

(iii) da autorização de transporte ou porte de arma; e

(iv) das demais obrigações, permissões e autorizações legais relacionadas ao transporte e/ou porte de arma de fogo.

(c) Ao chegar no setor do Departamento de Policia Federal do aeroporto, o Passageiro deverá apresentar todos os documentos legalmente exigidos e prestar todas as informações necessárias para que o agente de Polícia Federal ou, na sua ausência, o representante do órgão de segurança pública competente existente no aeroporto, possa tomar as providências cabíveis e preencher os formulários necessários à obtenção de autorização para embarcar em voo.

(d) O empregado ou preposto da Companhia Aérea, em nenhum momento, irá manusear a arma. O processo de desmuniciamento deve ser realizado de acordo com orientações do Departamento da Polícia Federal, ou, na sua ausência, outro órgão de segurança pública competente.

(e) O desmuniciamento deve ser realizado em local apropriado, conduzido pelo departamento de Polícia Federal. Após a verificação da documentação pelo órgão de segurança pública e liberação do Passageiro, a arma deve ser acondicionada em um envelope ou outro recipiente lacrado para que seja conduzido à aeronave.

(f) Os dados constantes dos formulários preenchidos na Polícia Federal ou, na sua ausência, ao representante do órgão de segurança pública competente existente no aeroporto, serão, igualmente, neste caso, anexados à arma embarcada, para assegurar a correta devolução ao seu dono, mediante o confronto com a via do Passageiro.

(g) Em nenhuma hipótese será permitido o transporte da arma pelo Passageiro, no interior da cabine.

(h) Após o recebimento, a Companhia Aérea transportará a arma não municiada, de maneira segura e fora do alcance dos demais Passageiros, colocando-a em cofre lacrado na aeronave.

(i) Os procedimentos para o transporte da arma até a aeronave devem ser realizados de acordo com o Programa de Segurança Aeroportuário (PSA), o Programa de Segurança do Operador Aéreo (PSOA) da Companhia Aérea e as orientações do Departamento da Polícia Federal ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública competente existente no aeroporto.

(j) No caso de transferência de Passageiro armado de uma aeronave para outra, a Companhia Aérea notificará a tripulação da nova aeronave sobre a presença do Passageiro armado, incluindo as demais informações do procedimento padrão.

(k) Em caso de conexões em aeroportos internacionais, o Passageiro deverá obedecer às regras e legislação locais, vigentes e aplicáveis.

(l) Caso emitida a autorização para embarcar arma de fogo em voo da Companhia Aérea, a Companhia Aérea emitirá um documento, com indicativo discreto que permita a identificação por parte da tripulação e despachantes e com número de assento pré-estabelecido.

(m) Devem, igualmente, serem preenchidos formulários específicos de embarque de Passageiros armados, em 3 (três) vias, sendo uma para o Comandante da aeronave, outra para registro da Companhia Aérea e a terceira via deve ser anexada à arma.

(n) O Passageiro deve manter confidencialidade perante os demais Passageiros, não divulgando que há uma arma de fogo a bordo da aeronave.

7.4 Passageiros sob Custódia.

(a) O transporte aéreo de Passageiro, sob condição judicial e escoltado, quando autorizado pela Companhia Aérea, deve ser coordenado com antecedência entre o órgão policial responsável pela escolta, a administração aeroportuária, a Companhia Aérea e o Departamento da Polícia Federal no aeroporto, visando a estabelecer, de acordo com as necessidades da escolta, medidas e procedimentos especiais de segurança, de embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo. Na ausência da Polícia Federal, o órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeroporto deve participar da coordenação.

(b) Até 2 (dois) presos, com suas respectivas escoltas, podem ser transportados em uma mesma aeronave privada, de acordo com a regulamentação, avaliação e anuência da Polícia Federal.

(c) O comandante da aeronave poderá negar o embarque da pessoa sob custódia se considerar que ela representa potencial ameaça à segurança do voo e dos demais Passageiros.

(d) A administração aeroportuária e a Polícia Federal, em coordenação com a Companhia Aérea, devem providenciar esquema discreto para o acesso do preso à aeronave, evitando alarde e transtorno para os demais Passageiros, de acordo com o previsto no PSA e no PSOA.

(e) A pessoa sob custódia deverá:

(i) embarcar antes dos demais Passageiros e desembarcar após finalizado o desembarque;

(ii) ocupar assento no final da cabine de Passageiros, fora das saídas de emergência, em fileiras com dois ou mais assentos e, no mínimo, com um policial de escolta sentado entre ela e o corredor de passagem; e

(iii) estar sempre acompanhada e mantida sob vigilância, inclusive no uso dos sanitários.

(f) O serviço de bordo da pessoa sob custódia e da escolta não deve conter bebidas alcoólicas nem utensílios de metal ou facas.

(g) Policiais armados, em escolta de preso, devem se reportar à Polícia Federal no aeroporto, ou, na ausência desta, comunicar ao órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeroporto. A escolta será de conhecimento do comandante da aeronave e dos tripulantes de cabine, com a indicação dos respectivos assentos. A escolta deverá ser na proporção mínima de dois policiais para cada preso e deve possuir equipamentos de contenção a serem usados, se necessários. A escolta não pode carregar cassetete, gás lacrimogêneo ou outro gás similar paralisante, a bordo da aeronave.

(h) Sob condições normais, a pessoa sob custódia não deve ser algemada a nenhuma parte da aeronave, incluindo assentos e mesas. A pessoa repatriada poderá ser escoltada, a critério do Departamento da Polícia Federal e da Companhia Aérea.

8. Bagagem.

8.1 Itens Inaceitáveis Como Bagagem.

(a) O Passageiro não deve incluir em sua Bagagem Comum:

(i) Itens que não constituem Bagagem Comum, conforme definido na Cláusula 1.2 (Definições – Bagagem Comum) destas Condições Gerais;

(ii) Itens que têm a probabilidade de colocar em perigo a aeronave ou pessoas ou propriedade a bordo da aeronave, tais como aqueles especificados na Instrução Técnica da Organização de Aviação Civil Internacional (ICAO) para o Transporte Seguro de Bens Perigosos via aérea e da Associação de Transporte Aéreo Internacional (IATA), Regulamentos sobre Bens Perigosos e nos Regulamentos. (Informações adicionais são disponibilizadas pela Companhia Aérea, a pedido);

(iii) Itens cujo transporte seja proibido pelas leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado para o qual, a partir do qual e sobre o qual o voo deve ser feito;

(iv) Itens que no parecer da Companhia Aérea sejam inapropriados para transporte devido ao seu peso, tamanho ou natureza, tais como itens frágeis ou perecíveis;

(v) Animais vivos, exceto conforme disposto em 9.10.

(b) Armas de fogo e munição que não para fins de caça e esporte estão proibidas de serem transportadas, seja como Bagagem Comum ou Bagagem Especial, salvo com permissão especial da Companhia Aérea. Armas de fogo e munição para fins de caça e esporte poderão ser aceitas como Bagagem Especial Despachada de acordo com os Regulamentos. Armas de fogo devem estar descarregadas com a trava de segurança acionada e adequadamente acondicionadas. O transporte de munição está sujeito aos regulamentos ICAO e IATA.

(i) O transporte de armas de agremiações esportivas, de empresas de instrução de tiro, de colecionadores, de atiradores e de caçadores, quando autorizado, será realizado exclusivamente como Bagagem Despachada, devendo a arma estar desmontada, desmuniciada e armazenada em estojo apropriado para o transporte, mediante apresentação à Polícia Federal do porte de trânsito (guia de tráfego), expedida pelo Comando do Exército e documentação da arma.

(c) O Passageiro não deverá incluir na Bagagem Despachada itens frágeis ou perecíveis, dinheiro, joias, metais preciosos, prataria, papéis negociáveis, bens com valor sentimental, obras de arte e de coleção com valor econômico, valores mobiliários ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras. A Companhia Aérea recomenda que esses itens sejam transportados na Bagagem de Mão, e, quando for o caso, declarados conforme as leis e regulamentos aplicáveis às autoridades competentes, permanecendo sempre sob a custódia do Passageiro, visto que, em caso de dano e extravio da Bagagem Despachada, o valor desses itens não será indenizado.

(d) Armas como armas de fogo antigas, espadas, facas e itens similares poderão ser aceitos como Bagagem Despachada, de acordo com os Regulamentos, porém não serão permitidos na cabine.

(e) Se quaisquer itens referidos acima forem transportados, o seu transporte estará sujeito a limitações de responsabilidade da Companhia Aérea e outras disposições destas Condições Gerais.

(f) O Passageiro está sujeito às seguintes restrições no que tange ao transporte de substâncias líquidas, incluindo géis, pastas, cremes, aerossóis e similares, em sua Bagagem de Mão:

(i) todos os líquidos devem ser conduzidos em frascos com capacidade de até 100 ml;

(ii) líquidos conduzidos em frascos com volume acima de 100 ml não podem ser transportados, mesmo se o frasco estiver parcialmente cheio;

(iii) todos os frascos devem ser colocados em uma embalagem plástica transparente, que possa ser fechada, contendo capacidade máxima de 1 litro, e devem estar dispostos com folga dentro da embalagem fechada; e

(iv) a embalagem plástica deve ser apresentada para inspeção visual no ponto de inspeção de embarque de Passageiros, sendo permitida somente uma embalagem plástica por Passageiro. Não há restrição ao transporte de frascos vazios.

(g) O Passageiro é orientado a recusar o transporte de pacotes ou objetos recebidos de desconhecidos.

(h) Para voos com elevado nível de ameaça, os itens permitidos ou tolerados abaixo listados serão proibidos. As alterações no nível de ameaça à segurança da aviação civil em âmbito nacional são estabelecidas pela Polícia Federal e implicam alterações proporcionais nos níveis de risco de aeródromos e empresas aéreas, quer seja por consequências de realizações de eventos importantes no Brasil como visitas de chefes de Estado ou situações de risco a segurança da aviação civil:

(i) qualquer instrumento de corte;

(ii) saca-rolhas;

(iii) bengalas;

(iv) raquetes de tênis;

(v) qualquer tipo de isqueiro;

(vi) fósforos, em qualquer quantidade ou apresentação; e

(vii) aerossóis.

8.2 Direito de Recusar o Transporte de Bagagem.

(a) A Companhia Aérea poderá recusar-se a transportar como bagagem aqueles itens descritos em na Cláusula 8.1 (Bagagem – Itens Inaceitáveis como Bagagem) visto que estão proibidos e poderá recusar-se, ainda, a transportar quaisquer desses itens quando da sua descoberta posterior.

(b) A Companhia Aérea poderá recusar-se a transportar Bagagem Comum como Bagagem Despachada devido ao seu tamanho, forma, peso ou natureza, se estiver em desacordo com os limites aqui dispostos (sujeito as regras da Cláusula 0 Bagagem - Bagagem Excedente):

(i) Peso máximo: 32 (trinta e dois) quilogramas

(ii) Dimensões Máximas: a soma das dimensões (altura + largura + profundidade) não pode ultrapassar 292 centímetros

(iii) Conteúdo: Itens proibidos e/ou contendo bens com valor que ultrapasse 1.131 (mil cento e trinta e um) Diretos Especiais de Saque.

(c) A Companhia Aérea poderá recusar-se a transportar Bagagem de Mão devido ao seu tamanho, forma, peso ou natureza, se estiver em desacordo com os limites aqui dispostos:

(iv) Peso máximo: 8 (oito) quilogramas

(v) Dimensões Máximas: 55centimetros x 40centimetros x 23centímetros

(vi) Conteúdo: Itens proibidos, com a devida observação às restrições contidas na Cláusula 8.1(f) (Bagagem – Itens Inaceitáveis como Bagagem) destas Condições Gerais.

(d) A Companhia Aérea poderá recusar-se a transportar Bagagem Especial devido ao seu tamanho, forma, peso ou natureza, estando se estiver em desacordo com os limites aqui dispostos (sujeito as regras da Cláusula 0 Bagagem - Bagagem Excedente):

(i) Peso máximo: 32 (trinta e dois) quilogramas

(ii) Dimensões Máximas: a soma das dimensões (altura + largura + profundidade) não pode ultrapassar 292 centímetros, salvo os casos especiais constantes do Regulamento da Companhia Aérea.

(iii) Conteúdo: Itens proibidos e/ou contendo bens com valor que ultrapasse 1.131 (mil cento e trinta e um) Diretos Especiais de Saque, salvo os casos especiais constantes do Regulamento da Companhia Aérea.

(e) Na hipótese de recusa dos itens acima, o Passageiro poderá entrar em contato com o setor de cargas da Companhia Aérea para verificar a possibilidade de transporte como carga.

(f) Salvo se providências anteriores para o seu transporte tenham sido combinadas com a Companhia Aérea, esta poderá recusar o transporte do excedente do limite gratuito conforme previsto na Cláusula 8.5 (Bagagem – Limite Gratuito de Bagagem) destas Condições Gerais, ou transportar em voos posteriores a bagagem que exceder o limite gratuito aplicável.

(g) A Companhia Aérea poderá recusar-se a aceitar qualquer Bagagem Despachada se esta não estiver apropriadamente acondicionada em malas, ou outros recipientes adequados, de modo a assegurar o transporte seguro, mediante os cuidados habituais no seu manuseio.

8.3 Direito de Busca.

Por razões de segurança e proteção, a Companhia Aérea poderá solicitar ao Passageiro que permita uma busca a ser feita na sua pessoa e/ou em sua bagagem, podendo buscar ou fazer com que seja feita uma busca na bagagem do Passageiro na sua ausência, se o Passageiro não estiver presente, com o objetivo de determinar se ele ou ela detém ou se sua bagagem contém quaisquer itens inaceitáveis como bagagem ou quaisquer armas ou munições que não tenham sido apresentadas e devidamente autorizadas para transporte pela Polícia Federal nos termos destas Condições Gerais e das leis e regulamentos aplicáveis. Se o Passageiro não estiver disposto a cumprir essa solicitação, a Companhia Aérea poderá recusar-se a transportar o Passageiro e/ou a bagagem.

8.4 Bagagem Despachada.

(a) Por ocasião da entrega à Companhia Aérea de bagagem a ser despachada, a Companhia Aérea deverá assumir a custódia desta e emitir uma Etiqueta de Identificação de Bagagem para cada item de Bagagem Despachada.

(b) Se a bagagem não tiver nome, iniciais ou outra identificação pessoal, o Passageiro deverá afixar essa identificação à bagagem antes da entrega à Companhia Aérea.

(c) A Bagagem Despachada será transportada na mesma aeronave que o Passageiro, exceto se a Companhia Aérea decidir que isto é impraticável, e nesse caso, a Companhia Aérea deverá transportar a Bagagem Despachada no seu próximo voo no qual haja disponibilidade.

8.5 Limite Gratuito de Bagagem.

Os Passageiros poderão transportar bagagem isentas de cobrança adicional conforme especificado abaixo e sujeito às condições e limitações contidas nos Regulamentos.

Limite de Bagagem Despachada (para voos partindo do Brasil*) **			
Classe de serviço	**Número de peças**	**Peso por peça (kg)**	**Dimensões por peça (altura + largura + profundidade) (cm)**
Executiva	2	32	158
Econômica	2	23	158
Bebês de colo (*infant*)	1 + 1 carrinho de bebê	23	115 (não aplicável ao carrinho)

Limite de Bagagem de Mão (para voos partindo do Brasil*)			
Classe de serviço	**Número de peças**	**Peso por peça (kg)**	**Dimensões por peça (cm)**
Executiva	2	8	55x40x23
Econômica	1	8	55x40x23
Bebês de colo (*infant*)	1	8	55x40x23

* Para voos com partida de outros destinos que não o Brasil, consulte a companhia aérea para informações referente à sua franquia de bagagens de mão e despachada.

** Devido a promoções sazonais, existem bilhetes com franquia de bagagens maior do que consta na tabela. Consulte a companhia aérea para se certificar da franquia exata do seu bilhete.

8.6 Bagagem Excedente.

O Passageiro deverá pagar uma taxa pelo transporte de bagagem que exceda o limite gratuito. O valor e os procedimentos de despacho serão conforme Regulamentos disponíveis em seu site, sujeito aos limites dispostos nestas Condições Gerais. A Companhia Aérea poderá recusar o transporte de Bagagem Despachada ou Bagagem de Mão que exceda os critérios dispostos na Cláusula 8.5 (Bagagem – Limite Gratuito de Bagagem).

8.7 Declaração de Valor Excedente.

A Companhia Aérea não oferece a possibilidade do Passageiro transportar como Bagagem Despachada bens cujo valor de indenização exceda 1.131 (mil cento e trinta e um) Diretos Especiais de Saque. Desta forma, o Passageiro não poderá preencher uma declaração de valor excedente, e não será indenizado além deste limite.

8.8 Bagagem de Mão.

(a) A bagagem que o Passageiro transporta na aeronave deve se encaixar debaixo do assento à frente do Passageiro ou em um compartimento de armazenagem fechado na cabine. Os itens determinados pela Companhia Aérea como sendo de peso ou tamanho excessivo, nos termos destas Condições Gerais, não serão permitidos na cabine.

(b) Objetos inadequados para transporte no compartimento de carga (tais como instrumentos musicais delicados e similares) e que excederem os limites de peso e dimensões para Bagagem de Mão somente serão aceitos para transporte no compartimento de cabine, se previamente acordado com a Companhia Aérea. O transporte desses objetos poderá ser cobrado separadamente.

8.9 Coleta e Entrega de Bagagem.

(a) O Passageiro deverá coletar sua bagagem tão logo esta estiver disponível nos locais de destino ou escala.

(b) A bagagem poderá ser entregue somente ao portador da Etiqueta de Identificação de Bagagem entregue ao Passageiro no momento do Despacho de Bagagem. A não apresentação da Etiqueta de Identificação de Bagagem não impedirá a entrega, desde que a bagagem seja identificada por outros meios inequívocos, à satisfação da Companhia Aérea. Se requerido pela Companhia Aérea, o Passageiro que não tiver a Etiqueta de Identificação de Bagagem deverá fornecer garantia adequada de que indenizará a Companhia Aérea com relação a qualquer prejuízo, dano ou despesas que possam ser incorridos pela Companhia Aérea como resultado dessa entrega.

(c) A aceitação da bagagem pelo portador da Etiqueta de Identificação de Bagagem sem reclamação na ocasião da entrega é evidência inicial de que a bagagem foi entregue em boas condições e de acordo com o contrato de transporte.

8.10 Animais.

(a) Serão aceitos para transporte, com a concordância prévia da Companhia Aérea, cães (exceto Pitbull Terrier, Pitbull Terrier Americano, Staffordshire Terrier Americano, Tosa Japonês, Dogo Argentino e Fila Brasileiro), gatos e pássaros de pequeno porte (exceto Papagaio Cinza Africano - Psittacus Erithacus), quando acompanhados de atestados de saúde e vacinação válidos, vistos de entrada e outros documentos requeridos pelos países de entrada ou trânsito, sujeito aos Regulamentos.

(b) Se aceito para transporte, o animal, juntamente com sua caixa de transporte e alimentação, não estará incluído no limite gratuito de bagagem do Passageiro, mas constituirá bagagem excedente, pela qual o Passageiro deverá pagar a taxa especial aplicável.

(c) Cães-guia que acompanhem Passageiros portadores de deficiência auditiva/visual, juntamente com suas caixas de transporte e alimentação, serão transportados adicionalmente ao limite gratuito de Bagagem previsto na Cláusula 8.5 (Bagagem – Limite Gratuito de Bagagem) e sem cobrança de taxa, sujeito aos Regulamentos.

(d) A aceitação do transporte de animais está sujeita à condição de que o Passageiro assuma total responsabilidade pelo animal em questão. A Companhia Aérea não se responsabilizará por lesões corporais, doença ou morte do referido animal.

8.11 Avaria a Bagagem Despachada

(a) O Passageiro deverá protestar avaria à Bagagem Despachada no momento de seu recebimento, e avaria ao conteúdo da Bagagem Despachada dentro de 7 (sete) Dias de seu recebimento.

(b) Dentro de 7 (sete) Dias do protesto realizado pelo Passageiro nos termos acima, a Companhia Aérea reparará a avaria (quando possível), substituirá a Bagagem Despachada avariada por outra equivalente ou fará uma oferta de indenização ao Passageiro no caso de violação da Bagagem Despachada.

8.12 Extravio de Bagagem Despachada

(a) No caso de extravio de Bagagem Despachada, se o Passageiro encontrar-se fora de seu domicílio, a Companhia Aérea fornecer-lhe-á assistência material de US$50,00 (cinquenta dólares dos Estados Unidos da América) por dia, limitado a 6 (seis) Dias. Este valor será descontado de eventual indenização paga nos termos da Cláusula 8.12(b) destas Condições Gerais abaixo.

(b) Caso a Bagagem Despachada extraviada não seja encontrada em 21 (vinte e um) Dias, a Companhia Aérea iniciará, automaticamente, o procedimento para indenização do Passageiro. A primeira proposta de indenização será feita ao Passageiro dentro de 7 (sete) Dias do início do procedimento de indenização. Caso a Bagagem Despachada seja encontrada durante o procedimento de indenização, o Passageiro não terá direito à indenização.

(c) Do valor da indenização prevista Cláusula 8.12(b) destas Condições Gerais acima, será acrescido o valor pago a título de bagagem excedente, se houver, e reduzido no valor da indenização recebida nos termos da Cláusula 8.12(a) destas Condições Gerais. Considerando que a Companhia Aérea não cobra pelo Despacho de Bagagem dentro dos limites previstos na Cláusula 8.5 (Bagagem – Limite Gratuito de Bagagem), não haverá restituição de valores pagos pelo transporte de bagagem, exceto eventual taxa por bagagem excedente.

9. Programação, Atraso, Preterição e Cancelamento de Voo.

9.1 Programações.

A Companhia Aérea compromete-se a envidar seus melhores esforços para transportar o Passageiro e sua bagagem com razoável rapidez e a observar as programações publicadas vigentes na data da viagem.

9.2 Cancelamento, Preterição e Atraso.

(a) Se a Companhia Aérea cancelar ou atrasar um voo por mais de 4 (quatro) horas, preterir o Passageiro, deixar de parar na escala ou ponto de destino de um Passageiro, ou fizer com que o Passageiro perca uma conexão de voo no qual o Passageiro tinha uma reserva em Bilhete Conjunto, a Companhia Aérea deverá, à escolha do Passageiro:

(i) transportar o Passageiro em outro de seus transportes de Passageiros programados no qual exista lugar; ou

(ii) providenciar o transporte do Passageiro ao destino indicado no Bilhete ou parte aplicável deste por outra modalidade de transporte; ou

(iii) reembolsar o Passageiro integralmente, de acordo com as disposições da Cláusula 10 (Reembolsos) destas Condições Gerais.

(b) A Companhia Aérea não oferecerá nenhuma das opções acima listadas, e não será considerada responsável por qualquer indenização caso o Passageiro tenha sido impedido de embarcar por motivo atribuível ao Passageiro.

(c) Em casos de preterição de embarque, o pagamento poderá ser feito em voucher que posteriormente poderá ser solicitado valor correspondente em depósito bancário.

9.3 Alterações Programadas pela Companhia Aérea.

Na hipótese de alteração contratual programada por parte da Companhia Aérea em que a alteração do horário de partida ou de chegada ultrapasse 1 (uma) hora em relação ao horário originalmente contratado, exceto quando a mudança de horário se der em razão de mudança oficial de horário para/de horário de verão, a Companhia Aérea deverá, à escolha do Passageiro:

(i) transportar o Passageiro em outro de seus transportes de Passageiros programados no qual exista lugar; ou

(ii) reembolsar o Passageiro integralmente, de acordo com as disposições da Cláusula 10 (Reembolsos) destas Condições Gerais.

9.4 Erros nas Informações.

Exceto no caso em que seus atos ou omissões sejam praticados com a intenção de causar danos ou com imprudência, e com o conhecimento de que estes provavelmente possam causar danos, a Companhia Aérea não será responsável por omissões em cronogramas ou outras programações publicadas, ou por declarações informais feitas por funcionários, Agentes Autorizados ou representantes da Companhia Aérea com relação a datas ou horários de saída ou chegada ou quanto à operação de qualquer voo.

10. Reembolsos.

10.1 Geral.

Na hipótese de não fornecimento de transporte por parte da Companhia Aérea, ou quando um Passageiro cancelar seu Bilhete, a Companhia Aérea, de acordo com esta Cláusula e os seus Regulamentos aplicáveis à tarifa adquirida, deverá reembolsar um Bilhete não utilizado ou parte deste.

10.2 Pessoa Para Quem o Reembolso Deverá Ser Feito.

(a) Exceto conforme doravante disposto nesta Cláusula, a Companhia Aérea poderá fazer um reembolso tanto para a pessoa nomeada no Bilhete quanto para a pessoa que pagou pelo Bilhete mediante apresentação de documentação satisfatória.

(b) Se o Bilhete tiver sido pago por uma pessoa que não o Passageiro nomeado no Bilhete, e a Companhia Aérea tiver indicado no Bilhete a existência de restrição quanto ao reembolso, a Companhia Aérea deverá efetuar o reembolso somente para a pessoa que tiver o pago o Bilhete ou à ordem dessa pessoa.

(c) Exceto no caso de Bilhetes perdidos, somente será efetuado o reembolso mediante a devolução para a Companhia Aérea do Cupom do Passageiro ou do Recibo do Passageiro, bem como de todos os Cupons de Voo não utilizados.

(d) O reembolso efetuado a qualquer pessoa que apresente o Cupom do Passageiro ou o recibo do Passageiro, bem como todos os Cupons de Voo não utilizados e que se apresente como a pessoa a quem deve ser efetuado o reembolso nos termos de 11.2.1 ou 11.2.2 deverá ser considerado um reembolso apropriado, devendo isentar a Companhia Aérea de responsabilidade e quaisquer reivindicações ou reembolsos adicionais.

10.3 Da Forma do Reembolso.

O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra.

10.4 Prazo para Reembolso.

(a) Compras efetuadas perante a Companhia Aérea: A Companhia Aérea processará o pedido de reembolso em 7 (sete) Dias a contar da solicitação feita pelo Passageiro, devendo, dentro deste prazo:

(i) caso a compra tenha sido feita em dinheiro e à vista, devolver o valor devido à título de reembolso ao Passageiro;

(ii) caso a compra tenha sido feita por cartão de crédito, requerer o reembolso à administradora do cartão de crédito. O prazo para o efetivo recebimento do crédito pelo Passageiro dependerá dos procedimentos da administradora do cartão de crédito, e não são de responsabilidade da Companhia Aérea.

(b) Compras efetuadas perante um Agente Autorizado: O reembolso deverá ser solicitado pelo Passageiro perante o Agente Autorizado que lhe vendeu o Bilhete, que será responsável por reembolsar o Passageiro. Caso a venda tenha sido feita na modalidade faturada, a Companhia Aérea deverá autorizar o credito em até 7 (sete) Dias contados do Pedido feito pelo Agente Autorizado.

10.5 Reembolsos Involuntários.

Se a Companhia Aérea cancelar um voo, atrasar um voo por mais de 4 (quatro) horas, deixar de parar em um ponto ao qual o Passageiro se destina ou no qual existe uma escala segundo o Bilhete, preterir o Passageiro ou fizer com que o Passageiro perca um voo de conexão no qual este possua uma reserva, o valor do reembolso deverá ser:

(a) integral, se nenhuma parte do Bilhete tiver sido usada, ou, se usado até uma escala ou conexão que não aproveite o Passageiro, assegurado o retorno ao aeroporto de origem;

(b) proporcional ao trecho não utilizado, se parte do Bilhete tiver sido usada e se o deslocamento realizado aproveitar ao Passageiro. Nesta hipótese o reembolso será, o que for maior:

(i) a tarifa de ida (menos descontos e taxas aplicáveis) do ponto de interrupção até o destino ou ponto da próxima escala, ou

(ii) a diferença entre a tarifa paga e tarifa do transporte utilizado.

10.6 Reembolsos Voluntários.

Se o Passageiro desejar o reembolso do seu Bilhete por outros motivos que não aqueles descritos na Cláusula 10.5 (Reembolsos – Reembolsos Involuntários) destas Condições Gerais, o valor do reembolso será calculado conforme segue:

(a) se nenhuma parte do Bilhete tiver sido usada:

(i) o valor dos serviços de transporte aéreo, menos eventuais multas devidas em razão do cancelamento; e

(ii) o valor integral das tarifas aeroportuárias; e

(iii) o valor integral dos valores devidos a entes governamentais pelo adquirente do Bilhete e arrecadados pela Companhia Aérea.

(b) se parte do Bilhete tiver sido usado:

(i) o valor dos serviços de transporte aéreo, menos a tarifa aplicável para viagem entre os pontos para os quais o Bilhete tiver sido usado, menos quaisquer taxas de serviço ou taxas de cancelamento aplicáveis eventuais multas devidas em razão do cancelamento; e

(ii) o valor integral das tarifas aeroportuárias referentes aos trechos cancelados; e

(iii) o valor integral dos valores devidos a entes governamentais pelo adquirente do Bilhete e arrecadados pela Companhia Aérea referentes aos trechos cancelados.

(c) Integral, se o Passageiro desistir dentro de 24 (vinte e quatro) horas do recebimento do comprovante, desde que a compra seja feita com antecedência igual ou superior a 7 (sete) Dias da data de embarque.

10.7 Reembolso de Bilhete Físico Perdido.

Se um Bilhete físico ou parte deste for perdido, o reembolso será efetuado mediante evidência de perda satisfatória à Companhia Aérea e mediante o pagamento de qualquer taxa de serviço aplicável, com a condição de que:

(a) o Bilhete perdido, ou parte deste, não tenha sido utilizado, reembolsado ou substituído anteriormente.

(b) a pessoa para a qual o reembolso será efetuado comprometa-se, na forma que possa ser prescrita pela Companhia Aérea, a devolver à Companhia Aérea o valor reembolsado, na eventualidade de e na medida em que o Bilhete perdido ou parte deste seja utilizado por qualquer pessoa ou que o reembolso deste seja efetuado para qualquer pessoa em poder do Bilhete.

10.8 Direito de Recusar o Reembolso.

(a) Companhia Aérea poderá recusar-se a efetuar o reembolso quando o pedido for feito após a validade do Bilhete.

(b) A Companhia Aérea poderá recusar-se a reembolsar um Bilhete que tenha sido apresentado à Companhia Aérea ou aos funcionários do governo de um país como evidência da intenção de partir do país, exceto se o Passageiro estabelecer, à satisfação da Companhia Aérea, que ele/ela tem permissão para permanecer no país ou de que ele/ela irá partir deste por outra Companhia Aérea ou outro meio de transporte.

10.9 Moeda.

(a) Todos os reembolsos estarão sujeitos às leis, regras e regulamentos governamentais ou ordens do país no qual o Bilhete foi originalmente comprado e do país no qual o reembolso está sendo efetuado. Sujeito à disposição precedente, os reembolsos serão efetuados na moeda na qual o Bilhete foi pago ou em outra moeda de acordo com os Regulamentos.

(b) Nos termos da Cláusula 4.2 (Tarifas e Encargos – Variação Cambial) destas Condições Gerais, as multas aplicáveis serão calculadas de acordo com o dólar comercial praticado pela Companhia Aérea no dia da solicitação do reembolso.

11. Conduta a Bordo da Aeronave.

(a) Se um Passageiro se comportar a bordo da aeronave de modo a colocá-la ou qualquer pessoa ou propriedade a bordo em perigo, ou obstruir a tripulação no desempenho de seus deveres, ou deixar de cumprir qualquer instrução da tripulação, ou se comportar de uma maneira que outros Passageiros possam razoavelmente objetar, a Companhia Aérea poderá tomar as medidas que julgar necessárias para impedir a continuidade dessa conduta, inclusive a contenção do Passageiro.

(b) De acordo com a RBAC nº 108.33, a Companhia Aérea poderá garantir o controle de Passageiro indisciplinado por meio das seguintes ações:

(i) Coibir condutas típicas de Passageiros indisciplinados utilizando-se de qualquer medida necessária para tanto;

(ii) Impedir o embarque de Passageiro indisciplinado; e

(iii) Desembarcar o Passageiro indisciplinado no aeródromo mais apropriado, em função da avaliação realizada pelo comandante, levando-se em consideração o risco à segurança do voo.

(c) Se necessário, a fim de garantir o cumprimento das ações, o operador aéreo deve acionar a Polícia Federal ou, na sua ausência, o órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeródromo.

(d) O Passageiro não poderá operar a bordo da aeronave rádios portáteis, jogos eletrônicos ou aparelhos transmissores, inclusive brinquedos controlados por rádio e *walkie-talkies*. O Passageiro não deverá operar qualquer outro aparelho a bordo sem a permissão da Companhia Aérea, exceto gravadores portáteis, aparelhos de surdez e marca-passos de coração, os quais poderão ser usados.

12. Providências por Parte da Companhia Aérea.

Se, no decorrer da conclusão do contrato de transporte aéreo, a Companhia Aérea também concordar em providenciar a prestação de serviços adicionais (tais como, refeição especial), a Companhia Aérea não se responsabiliza perante o Passageiro, exceto por negligência de sua parte ao fazer esses arranjos.

13. Formalidades Administrativas.

13.1 Geral.

O Passageiro será exclusivamente responsável pelo cumprimento de todas as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos relacionados à viagem dos países para os quais, a partir dos quais e sobre os quais os voos serão efetuados, bem como os Regulamentos e instruções da Companhia Aérea. A Companhia Aérea não será responsável por qualquer assistência ou informações dadas por qualquer agente ou funcionário da Companhia Aérea a qualquer Passageiro com relação à obtenção dos documentos ou vistos necessários ou o cumprimento dessas leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos, fornecidas por escrito ou de outro modo; ou pelas consequências para qualquer Passageiro resultantes da sua incapacidade de obter tais documentos ou vistos ou de cumprir com essas leis, regulamentos, ordens, exigências, requisitos, regras ou instruções.

13.2 Documentos de Viagem.

O Passageiro é o único responsável por obter e carregar todos os documentos de viagem que lhe seja necessário para qualquer país que esteja visitando, inclusive se estiver em trânsito. O Passageiro deverá apresentar todos os documentos, permissões e autorizações de saída, entrada, de saúde e outros documentos exigidos por leis, regulamentos, ordens, exigências ou requisitos dos países em questão, devendo permitir e autorizar a Companhia Aérea obter e manter cópias dos mesmos. Caso deseje detalhes sobre quais os documentos de viagem necessários, a Companhia Aérea sugere que o Passageiro entre em contato com a embaixada, consulado, ou outro órgão relevante de todos os países em questão antes e na ocasião de fazer sua reserva. Se a consulta for feita com certo tempo de antecedência da viagem, aconselhamos que o Passageiro entre em contato novamente com esses órgãos logo antes da viajem, para se assegurar de que os requisitos que lhe sejam aplicáveis não tenham mudado e de que seus documentos de viagem permaneçam válidos para todos os voos, destinos e paradas planejados. A Companhia Aérea reserva-se o direito de recusar o transporte de qualquer Passageiro que não tenha cumprido com as leis, regulamentos, ordens, exigências ou requisitos aplicáveis ou cujos documentos não pareçam estar em ordem, ou que não permita à Companhia Aérea obter e manter cópias destes.

Crianças (até 12 anos incompletos) e adolescentes (entre 12 e 18 anos incompletos) devem apresentar, além de documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou um dos documentos de viagem válidos. Para mais informações, observe as determinações da Resolução nº 131 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 26 de maio de 2011. Em caso de dúvidas, consulte a Companhia Aérea com antecedência e observe as determinações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque e as orientações do Departamento de Polícia Federal.

Para casos de embarque de índios, o documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade de adoção de outros procedimentos instituídos pela Fundação Nacional do Índio (FUNAI) e/ou pelo Departamento de Polícia Federal.

13.3 Recusa de Entrada.

O Passageiro concorda em pagar a tarifa aplicável sempre quando a Companhia Aérea, por ordem do governo, seja obrigada a devolver um Passageiro ao seu ponto de origem ou outro lugar, devido à inadmissibilidade do Passageiro em um país, seja em trânsito ou de destino. A Companhia Aérea poderá aplicar ao pagamento dessa tarifa quaisquer valores pagos à Companhia Aérea pelo transporte não utilizado, ou quaisquer valores do Passageiro em poder da Companhia Aérea. A tarifa cobrada pelo transporte até o ponto de recusa de entrada ou deportação não será devolvida pela Companhia Aérea.

13.4 Passageiro Responsável por Multas, Custos de Detenção etc.

Caso a Companhia Aérea seja obrigada a pagar ou depositar qualquer multa ou penalidade ou a incorrer em qualquer despesa devido à incapacidade do Passageiro de cumprir com as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos para viagem dos países em questão ou de apresentar os documentos requeridos, o Passageiro deverá, se solicitado, reembolsar a Companhia Aérea qualquer valor pago ou depositado desse modo e qualquer despesa incorrida desse modo. A Companhia Aérea poderá usar contra essas despesas quaisquer valores pagos à Companhia Aérea pelo transporte não utilizado, ou quaisquer valores do Passageiro em poder da Companhia Aérea.

13.5 Inspeção pela Alfândega.

Se requerido, o Passageiro deverá estar presente à inspeção de sua bagagem, despachada ou não, pela alfândega ou outros funcionários do governo. A Companhia Aérea não se responsabiliza perante o Passageiro por qualquer prejuízo ou dano sofrido por ele causado pelo não cumprimento deste requisito.

13.6 Inspeção de Segurança.

O Passageiro deverá submeter-se a quaisquer verificações de segurança efetuadas por funcionários do governo ou dos aeroportos ou pela Companhia Aérea. Será negado o acesso do Passageiro às Áreas Restritas de Segurança do aeroporto, bem como o embarque na aeronave no caso de recusa em submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil, sob responsabilidade do operador de aeródromo.

13.7 Companhias Aéreas Sucessivas.

O transporte a ser executado por diversas Companhias Aéreas sucessivas em um só Bilhete, ou em um Bilhete e qualquer Bilhete Conjunto emitido em relação a este, é considerado uma única operação.

14. Responsabilidade por Danos

14.1 Aplicação da Convenção.

Considerando que o transporte aéreo prestado pela Companhia Aérea no Brasil é somente internacional, está sujeito às regras e limitações referentes à responsabilidade estabelecidas pela Convenção.

14.2 Limites de Responsabilidade da Companhia Aérea.

Na medida em que não esteja em conflito com a Convenção:

(a) a Companhia Aérea é responsável somente por danos que ocorrerem na sua própria linha. A Companhia Aérea que emitir um Bilhete de Bagagem Despachada para as linhas de outra Companhia Aérea o faz somente como agente dessa outra Companhia Aérea. Não obstante, com respeito à Bagagem Despachada, o Passageiro também terá direito de ação contra a primeira ou última Companhia Aérea;

(b) a Companhia Aérea não é responsável por danos à Bagagem de Mão, exceto se esse dano for causado por negligência da Companhia Aérea. A posse da Bagagem de Mão é, a todos os tempos, do Passageiro, que será o único e exclusivo responsável pela sua guarda. Se houver culpa concorrente do Passageiro, a responsabilidade da Companhia Aérea estará sujeita à lei aplicável relativa à culpa concorrente;

(c) a Companhia Aérea não é responsável por qualquer dano decorrente do seu cumprimento de quaisquer leis ou regulamentos, ordens ou requisitos governamentais, ou do não cumprimento destes por parte do Passageiro;

(d) exceto no caso de atos ou omissões culposas ou imprudentes e com o conhecimento de que o dano provavelmente pode resultar em responsabilidade da Companhia Aérea, no caso de danos à Bagagem Despachada a indenização estará limitada a 1.131 (mil cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque por peça;

(e) a responsabilidade da Companhia Aérea não deverá exceder o valor dos danos comprovados;

(f) a Companhia Aérea não será responsável por lesões corporais a um Passageiro ou por danos à bagagem de um Passageiro causados por propriedade contida na bagagem desse Passageiro. Qualquer Passageiro cuja propriedade cause lesões corporais a outra pessoa ou danos à propriedade de outra pessoa ou à propriedade da Companhia Aérea deverá indenizar a Companhia Aérea por todos os prejuízos e despesas incorridos pela Companhia Aérea deles resultantes;

(g) a Companhia Aérea não é responsável por danos a itens frágeis ou perecíveis, equipamentos eletrônicos, dinheiro, joias, metais preciosos, prataria, bens de valor sentimental, papéis negociáveis, valores mobiliários ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras, que estejam contidos na Bagagem Despachada de um Passageiro.

(h) se a idade ou condição física ou mental de um Passageiro seja tal que envolva perigo ou risco a si mesmo, a Companhia Aérea não será responsável por qualquer doença, lesão corporal ou incapacidade, incluindo morte, atribuível a essa condição ou ao agravamento dessa condição.

(i) qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade da Companhia Aérea deverá se aplicar a e ser em benefício dos agentes, funcionários e representantes da Companhia Aérea e qualquer pessoa cuja aeronave seja utilizada pela Companhia Aérea e os agentes, funcionários e representantes dessa pessoa. O valor agregado recuperável da Companhia Aérea e desses agentes, funcionários, representantes e pessoa não deverá exceder o valor do limite de responsabilidade da Companhia Aérea.

Salvo se assim expressamente disposto, nada contido nestas Condições Gerais deverá renunciar a qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade da Companhia Aérea segundo a Convenção ou as leis aplicáveis.

15. Acordo Especial

15.1 Geral

A Companhia Aérea fará uso da limitação de responsabilidade prevista na Convenção para a unificação de determinadas regras relacionadas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929 e o protocolo de aditamento assinado em Haia. Entretanto, a Companhia Aérea, que é uma parte do Acordo Entre Companhias Aéreas da IATA (IIA) e/ou Medidas para Implementar o Acordo Entre Companhias Aéreas da IATA (MIA) de acordo com o Artigo 22(1) da Convenção e/ou o Regulamento do Conselho EEC 2027/97, não deverá invocar a limitação de responsabilidade segundo o Artigo 20(1) e não fará uso de defesa segundo o Artigo 20(1) da Convenção com respeito a essa parte da reivindicação que não excede 1.131 Direitos Especiais de Saque para transporte executado por ela mesma e para todo o transporte internacional ao qual a Convenção de Varsóvia se aplica.

A Companhia Aérea deverá aceitar o regime de responsabilidade estabelecido nesta Cláusula somente para o transporte executado em seu nome ou por ela mesma, e não impõe qualquer responsabilidade à outra Companhia Aérea que executar parte do transporte, nem incorrerá em qualquer responsabilidade pela parte do transporte executado por outra Companhia Aérea.

O regime de responsabilidade da Companhia Aérea aplicável ao Passageiro segundo o IIA e MIA e o Regulamento ECC 2027/97 está estabelecido abaixo. Os instrumentos acima mencionados serão os documentos básicos para todos e quaisquer conflitos entre as regras estabelecidas abaixo ou sua interpretação ou sua aplicação.

15.2 Responsabilidade da Companhia Aérea por Morte, Ferimento ou Lesão Corporal

(a) A responsabilidade da Companhia Aérea não está sujeita a qualquer limitação determinada por lei, convenção ou contrato em caso de morte, ferimento ou lesão corporal.

(b) Na eventualidade de qualquer dano até 113.100 Direitos Especiais de Saque causado por morte, ferimento ou lesão corporal a um Passageiro, a Companhia Aérea não fará uso de qualquer defesa declarando que tomou todas as medidas necessárias para evitar o dano ou que era impossível para ela tomar essas medidas.

(c) Não obstante a Cláusula 15.2(b) (Acordo Especial – Geral) destas Condições Gerais acima, se a Companhia Aérea provar que o dano foi causado por ou foi contribuído pela negligência da pessoa morta ou que sofreu lesões, a Companhia Aérea será isentada de responsabilidade, total ou parcialmente, de acordo com a lei aplicável.

(d) Contra essas reivindicações, a Companhia Aérea reserva todas as outras defesas estabelecidas na Convenção que não aquelas especificadas acima nas Cláusulas 15.2(a) e 15.2(b) (Acordo Especial – Geral) destas Condições Gerais que renuncia ao limite de responsabilidade da Companhia Aérea e renuncia a qualquer defesa de responsabilidade até 113.100 (cento e treze mil e cem) Direitos Especiais de Saque. A Companhia Aérea reserva-se o direito de recurso contra qualquer outra pessoa, incluindo os direitos de indenização ou contribuição.

(e) Nem a renúncia de limites nem a renúncia de defesa deverão ser aplicáveis com respeito às reivindicações feitas pelo seguro social público ou órgãos similares, qualquer que seja a forma de asserção. Essas reivindicações estarão sujeitas ao limite contido no Artigo 22(1) e às defesas segundo o Artigo 20(1) da Convenção. A Companhia Aérea indenizará o Passageiro ou seus dependentes por danos compensatórios recuperáveis além dos pagamentos recebidos de qualquer seguro social ou público ou órgãos públicos similares. (Esta disposição não é aplicável ao seguro social ou órgãos públicos similares nos Estados Unidos da América.)

(f) A lei do domicílio do Passageiro não é aplicável às reivindicações feitas de acordo com este acordo particular. Com respeito a esta questão, as disposições da Convenção são válidas e o direito da 5ª jurisdição não é aceito.

15.3 Adiantamento de Pagamento por Morte, Ferimento ou Lesão Corporal

(a) A Companhia Aérea, o mais tardar 15 (quinze) Dias depois que a identidade da pessoa física com direito à indenização por morte, ferimento ou lesão corporal tiver sido estabelecida, deverá efetuar um adiantamento de pagamento para atender as necessidades econômicas imediatas proporcionalmente aos danos sofridos.

(b) Sem prejuízo da Cláusula 15.3(a) acima (Acordo Especial – Adiantamento de Pagamento por Morte, Ferimento ou Lesão Corporal), o adiantamento de pagamento não deverá ser inferior a 15.000 (quinze mil) Direitos Especiais de Saque por Passageiro, na eventualidade de morte de um Passageiro.

(c) O adiantamento de pagamento não deverá constituir reconhecimento de responsabilidade e deverá ser compensado contra quaisquer somas subsequentes pagas com base na responsabilidade da Companhia Aérea.

(d) Se for provado que o dano foi causado ou teve a contribuição pela negligência do Passageiro morto ou que sofreu lesões; ou que o dano foi causado ou contribuído pela negligência da pessoa que recebeu o adiantamento do pagamento, ou que a pessoa que recebeu o adiantamento de pagamento não era a pessoa com direito à indenização; a Companhia Aérea será isentada, total ou parcialmente de sua responsabilidade de acordo com a lei local. Nesses casos, o adiantamento de pagamento deverá ser devolvido. Exceto nesses casos, o adiantamento de pagamento não deverá ser devolvido.

15.4 Limitação de Prazo para Reclamações e Ações

a. Notificação de Reclamação

Nenhuma ação deverá ocorrer em caso de dano à Bagagem Despachada, exceto se a pessoa com direito à entrega reclamar à Companhia Aérea imediatamente após a descoberta do dano e, o mais tardar, dentro de 7 (sete) Dias a partir da data do recebimento. Toda reclamação deve ser feita por escrito dentro do prazo acima mencionados

b. Prescrição de Ação

Qualquer direito à indenização por danos deverá se extinguir se uma ação não for instaurada dentro do prazo de 2 (dois) anos a partir da data da chegada ao destino, ou a partir da data na qual a aeronave deveria ter chegado, ou a partir da data na qual o transporte foi paralisado. O método para se calcular o prazo de prescrição deverá ser determinado pela lei do tribunal encarregado do caso.

c. Modificação e Renúncia

Nenhum agente, funcionário ou representante da Companhia Aérea tem autoridade para alterar, modificar ou renunciar a qualquer disposição destas Condições Gerais.

Nome da Companhia Aérea:

Turkish Airlines

Abreviação do Nome:

TK

d. Informações sobre a Identidade da Companhia Aérea Operadora:

Se você fez uma reserva diretamente com a Companhia Aérea incluindo um ou mais setores operados por outra Companhia Aérea, você será informado sobre a Companhia Aérea que irá operar a aeronave no momento em que você fizer a reserva ou quando isto não for conhecido quando você fizer a reserva, você será informado assim que a identidade for estabelecida.

Com relação a uma reserva feita através de um canal que não esteja sob o controle direto da Companhia Aérea, i.e., agências de viagem e outros websites que não os da própria Companhia Aérea, os agentes de viagem e as operadoras de websites estão obrigados pelo Art. 11 do Regulamento (EC) nº 2111/2005 a sistematicamente informar nossos Passageiros por ocasião da reserva a identidade da Companhia Aérea operadora e cada mudança da Companhia Aérea operadora, respectivamente.

TURKISH AIRLINES

Turkish Airlines Inc. Alameda Santos, 1.978, 6º andar, Conj. 62, CEP: 01418-102, Cerqueira César, São Paulo - SP.
Tel.: (11) 3371-9600 www.turkishairlines.com

A STAR ALLIANCE MEMBER