



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 toda Transportadora que emite um bilhete e toda 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 DESPACHADA”: é transportada no compartimento de carga e está sob 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 e operado por uma ou mais Transportadoras que mantêm um acordo com a Transportadora, sendo 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 Gerais 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:

TURKISH AIRLINES GENERAL CONDITIONS OF CARRIAGE

ARTICLE 1 DEFINITIONS

“AGREED STOPPING POINTS”: Those places, excluding the points of departure and arrival, set forth in the ticket or shown in the Carrier's timetables as scheduled stopping places on the Passenger's route.

“AUTHORIZED AGENT”: A sales agent who has been appointed by the Carrier to represent the Carrier in the sale of air Passenger transportation services of the Carrier and, when authorized, this includes the services of other air carriers.

“BAGGAGE”: The clothes and personal objects belonging to a Passenger which are necessary for his/her trip. Unless otherwise specified, it includes both checked and unchecked Baggage belonging to the Passenger.

“BAGGAGE COUPON”: The portion of the ticket which relates to the carriage of the Passenger's Checked Baggage.

“BAGGAGE IDENTIFICATION TAG”: A document issued by the Carrier for the identification of Checked Baggage.

“CARRIER”: Includes every Carrier issuing a ticket and each Carrier which carries or undertakes to carry the Passenger and/or his/her Baggage.

“CARRIER'S REGULATIONS”: Rules (other than these conditions) published by the Carrier and in effect on the date of ticket issue, governing carriage of Passengers and/or Baggage, including any applicable tariffs in force.

“CHECKED BAGGAGE” is carried in the cargo compartment and is under the responsibility of the Carrier.

“CODESHARE FLIGHT”: A flight which may be operated by a Carrier other than whose identifying Carrier code is shown on Flight Tickets and operated by one or more Carriers in agreement with the Carrier, and which is sold as if operated by the Carrier, using the Carrier's own flight codes and numbers. It should be noted that if a flight operated by one of the Carrier's codeshare partners is selected, then this operator's own contractual conditions may differ to these General Conditions of Carriage, particularly with regards to the provisions set out in Article 2.4 of these General Conditions of Carriage.

“CONJUNCTION TICKET”: A Ticket issued to a Passenger in conjunction with another Ticket, which together constitute a single contract of carriage.

“CONVENTION”: Whichever of the following is applicable to the contract of Carriage:



TURKISH AIRLINES

- 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 1975 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.

"INCIDENTE DE SEGURANÇA DE DADOS": evento que leva à perda da confidencialidade, integridade e/ou disponibilidade dos Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis.

"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 direito do Passageiro 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 o 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.

- The Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, signed in Warsaw, October 12, 1929 (hereinafter referred to as the "Warsaw Convention")

- The Warsaw Convention as amended at The Hague on September 28, 1955

- The Warsaw Convention as amended at The Hague in 1955 and by Additional Protocol No. 3 of Montreal, 1975

- The Warsaw Convention as amended at The Hague in 1975 and by Additional Protocol No. 4 of Montreal, 1975

- The Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Carriage by Air, dated of May 28, 1999 (hereinafter referred to as the Montreal Convention)

"DAMAGES": Death or bodily injury suffered by the Passenger as a result of an accident on the aircraft, or during any takeoff or landing procedure; loss, partial or complete destruction or any other damage caused to Baggage while in carriage or under the care of the Carrier; damages resulting from the delay of the Passenger or Baggage.

"DATA SECURITY INCIDENT": an event that leads to loss of confidentiality, integrity and/or availability of Personal Data and Sensitive Data.

"DAYS": The seven days of the week, including public holidays. For purposes of notification, the day upon which a notice is dispatched shall not be counted. For purposes of determining duration of validity, the day upon which a Ticket is issued or flight was operated shall not be counted.

"ELECTRONIC TICKET": A travel plan/document, Electronic Coupons and a boarding pass, if appropriate, issued by or on behalf of the Carrier.

"ELECTRONIC COUPON": An electronic Flight Coupon (or other valuable document) found on the Carrier's database.

"FORCE MAJEURE": Unexpected conditions outside the control of the Carrier which result in unpreventable consequences despite all reasonable measures having been taken.

"FLIGHT COUPON": The section of a Ticket issued in accordance with the Carrier's Regulations which bears the notification "Valid for carriage" and indicates the particular points between which the Passenger is entitled to be carried. The Coupon will be in the form of a printed document or an electronic record in the Carrier's database indicating that the Passenger is to fly on a particular flight.

"ITINERARY RECEIPT": A document containing the Passenger's name, flight details and any relevant notifications, issued by the Carrier or one of its Authorized Agents in accordance with the Carrier's Regulations, which is sent via email, fax, or any other means permitted by the Carrier's Regulations, and which must be retained by the Passenger for the duration of the flight and presented upon request.



TURKISH AIRLINES

"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 oferecidos 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.

"DADO PESSOAL": informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.

"TRATAMENTO": toda operação realizada com Dados Pessoais e Dados Pessoais Sensíveis, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração.

"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; que é usado como unidade oficial de câmbio do Fundo Monetário Internacional.

"DADO PESSOAL SENSÍVEL": dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural.

"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.

"MILES&SMILES FREQUENT FLYER PROGRAM AND AWARDS": The Frequent Flyer Program run by the Carrier (to which it is the owner of all rights) and Award Tickets, Companion Tickets, Upgrades, and any other benefits issued by the Carrier under the rules of the Program.

"MINIMUM CHECK-IN PERIOD": The minimum period required for a Passenger to complete check-in procedures and be issued with a Boarding Pass.

"PASSENGER": Any person, except members of the crew, carried or to be carried on an aircraft with the consent of Carrier, documented by a Ticket issued by the Carrier.

"PASSENGER COUPON or PASSENGER RECEIPT": The portion of the Ticket issued by or on behalf of Carrier, which is so marked and which ultimately is to be retained by the Passenger.

"PERSONAL DATA": information related to an identified or identifiable natural person.

"PROCESSING": any operation performed with Personal Data and Sensitive Data, such as those referring to the collection, production, reception, classification, use, access, reproduction, transmission, distribution, processing, filing, storage, deletion, information evaluation or control, modification, communication, transfer, dissemination, or extraction.

"SDR": Special Drawing Right, the composite unit of currency that is a basket of currencies comprising the euro, Japanese yen, British pound sterling, and US dollar and which is used as the official unit of exchange of the International Monetary Fund.

"SENSITIVE DATA": personal data on racial or ethnic origin, religious belief, political opinion, affiliation to a union or organization of a religious, philosophical, or political nature, data relating to health or sexual life, genetic or biometric data, when linked to a natural person.

"SHY-PASSENGER RIGHTS": "Regulations on the Rights of Airline Passengers," issued by the Directorate General of Civil Aviation.

"STOPPING POINT": An intended break in a journey between a Passenger's departure point and final destination, which has been previously agreed to by the Carrier.

"STOPOVER": Pursuant to the Carrier's Regulations and government regulations, breaks in the journey lasting 24 hours or more which the Passenger is able to schedule at points between the point of departure and their final arrival destination.

"TARIFFS": Fees in addition to the cost of a flight which conform to application rules, which have been approved by an institution.



TURKISH AIRLINES

“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.

“TERCEIROS COM OS QUAIS OS DADOS PESSOAIS SÃO COMPARTILHADOS”: para os fins do artigo que trata da proteção dos Dados Pessoais envolvidos nesse contrato, são todas as pessoas físicas ou jurídicas com as quais a Transportadora compartilha Dados Pessoais fornecidos pelo Passageiro, especialmente Agentes Autorizados, transportadoras parceiras, empresas participantes do MILES & SMILES - Programa de Milhas e Recompensas dos Passageiros Frequentes - e outros prestadores de serviços auxiliares ao contrato.

“BAGAGEM NÃO DESPACHADA”: é a Bagagem de mão, gratuita, transportada a bordo da cabine de Passageiros cuja responsabilidade é do Passageiro.

ARTIGO 2 ÂMBITO 2.1 GERAL

2.1.1 Exceto como estipulado nas alíneas 2.2-2.5 deste artigo, estas Condições Gerais 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 Gerais de Transporte 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 Gerais de Transporte 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 Gerais de Transporte 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 de Fretamento Privativo de Aeronave para Passageiro deverão prevalecer sobre as disposições destas Condições Gerais 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

“TICKET”: A Passenger Ticket and Baggage Check document or Electronic Ticket issued by the Carrier or one of the Carrier's Authorized Agents which contains the Conditions of Carriage, warnings, and the Flight and Passenger Coupons.

“THIRD PARTIES WITH WHICH PERSONAL DATA IS SHARED”: for the purposes of the article dealing with the protection of Personal Data involved in this contract, they are all individuals or legal entities with which the Carrier shares Personal Data provided by the Passenger, especially Authorized Agents, partner carriers, companies participating in MILES & SMILES - Frequent Flyer Miles and Rewards Program - and other providers of auxiliary services to the contract.

“UNCHECKED BAGGAGE”: Any Baggage belonging to a Passenger other than Checked Baggage.

ARTICLE 2 SCOPE 2.1 GENERAL

2.1.1 Except as stipulated in subparagraphs 2.2-2.5 of this article, these General Conditions of Carriage apply to all carriage by air of Passengers and Baggage, performed by the Carrier in exchange for a fee.

2.1.2 These General Conditions of Carriage also apply to free and reduced-fare carriage, except to the extent that the Carrier has stipulated otherwise in its Regulations or in the relevant contracts, passes, or Tickets.

2.2 CARRIAGE TO/FROM CANADA AND THE UNITED STATES

2.2.1 CARRIAGE TO/FROM CANADA: These General Conditions of Carriage apply to carriage between points in Canada or between a point in Canada and any place outside thereof, only to the extent they are incorporated in tariffs in force in Canada.

2.2.2 CARRIAGE TO/FROM THE UNITED STATES: These General Conditions of Transport do not apply to air transportation as defined in the US Federal Aviation Act of 1958.

2.3 PRIVATE PASSENGER AIRCRAFT CHARTER (CHARTERS)

If carriage is provided within the scope of a Private Passenger Aircraft Charter Agreement ("Charter"), the conditions in the Private Passenger Aircraft Charter Agreement shall take precedence over the provisions of these General Conditions of Carriage. In case of carriage of Baggage, unless otherwise stated by the Private Passenger Aircraft Charter agreement, the general conditions of Baggage carriage applied on scheduled flights shall apply.

2.4 CODESHARE FLIGHTS



TURKISH AIRLINES

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 daquele 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 Gerais 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 Gerais de Transporte e os Regulamentos da Transportadora, estas Condições Gerais de Transporte prevalecerão, salvo onde as tarifas em vigor nos Estados Unidos ou no Canadá se aplicam, caso em que essas tarifas prevalecerão.

In case a flight being operated by one of the Carrier's codeshare partners is chosen, the flight may be operated by a Carrier other than the Carrier which issued the ticket. If the flight is operated by another Carrier, the conditions related to the operation of that flight will be applied based on that Carrier's service conditions, and if any differences arise between operating Carrier's service conditions and these General Conditions of Carriage, the operating Carrier's service conditions will take precedence. All operating Carrier's service conditions can be found on the "Codeshare Agreements" page, or the related operating Carrier's own website. In particular, aspects of service provision such as minimum check-in period, unaccompanied minors, Passengers requiring medical assistance, pregnant Passengers, boarding the flight, carriage of animals, refusal of admission onboard, provision of oxygen tanks onboard, irregular operations, denied boarding compensation, Baggage collection, free Baggage allowance, and limits of liability in relation to lost Baggage should be carefully examined and must be adhered to.

In cases where a reservation includes flights that are operated by one or more Carriers, the operating Carrier will be announced at the time of reservation. If the operating Carrier is unknown at the time the reservation is made, or if a change occurs after the reservation is being made, the operating Carrier will be announced to the Passenger at the latest of when the operating Carrier is confirmed. Regarding reservations made through channels which are not under direct control of the Carrier (e.g., travel agencies and websites other than the Carrier's own website), the travel agents and website operators that executed the agreement with the Passenger are liable under Articles 2.3. and 11 of Regulation (EC) no. 2111/2005 to inform the Passengers of the identity of the operating Carrier, and of any change in operating Carrier. The Passenger shall provide the correct contact details at the time of reservation for making such notifications possible.

2.5 OVERRIDING LAW

In case any provision contained or referred to herein is contrary to anything contained in the applicable Convention, and any applicable laws, government regulations, orders, or requirements that cannot be waived by agreement of the parties, such provision shall not apply. The invalidity of any provision shall not affect the validity of any other provision.

2.6 PRECEDENCE OF CONDITIONS OF CARRIAGE OVER CARRIER REGULATIONS

Except stipulated otherwise herein, in the event of inconsistency between these General Conditions of Carriage and the Carrier's Regulations, these General Conditions of Transport shall prevail, except where tariffs in force in the United States or Canada apply, in which case those tariffs shall prevail.



TURKISH AIRLINES

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 Gerais 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 o 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 a 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 nos termos destas Condições Gerais de Transporte 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 a 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.

2.7 TURKEY'S DOMESTIC CARRIAGE RULES

As an exception to the provisions of Article 2.6, exclusively for domestic flights within Turkey, the conditions of domestic carriage specified on the Passenger Ticket or stipulated in the Carrier's Regulations shall prevail over the Conditions of Carriage herein. The Conditions of Carriage herein shall also apply to domestic flights in Turkey unless contrary to the conditions and regulations relating to this domestic carriage.

ARTICLE 3 TICKETS

3.1 TICKET AS EVIDENCE OF CONTRACT

3.1.1 A Ticket constitutes evidence of the contract of carriage between the Carrier and the Passenger named on the ticket. The conditions of contract on the ticket are a summary of some of the provisions of these General of Carriage.

3.1.2 PRESENTATION OF TICKET: A person shall not be entitled to be carried on a flight unless that person presents a valid Ticket duly issued in accordance with the Carrier's Regulations, and which contains the Flight Coupon for that flight and all other unused Flight Coupons and the Passenger Coupon; or in the case of electronic reservation, a valid ITINERARY RECEIPT recorded in the reservation database. Furthermore, a Passenger shall not be entitled to carriage if the Ticket presented is torn or if it has been altered in any way other than by the Carrier or its Authorized Agent.

3.1.3 LOSS OR DAMAGE OF TICKET: In case of loss of or Damage to a Ticket, or part thereof, or non-presentation of a Ticket containing the Passenger Coupon and all unused Flight Coupons, the issuing Carrier may, at the Passenger's request and subject to the Carrier's Regulations, replace said Ticket or part thereof by issuing a new Ticket on receipt of evidence satisfactory to the Carrier that a Ticket valid for the flights in question was duly issued originally.

3.1.4 NON-TRANSFERABILITY OF TICKET: A Ticket is not transferable. If a Ticket is presented by someone other than the person entitled to be carried thereunder or for a refund in connection therewith, the Carrier shall not be liable to the person named on the Ticket, if, in good faith, it provides carriage or issues a refund to the person presenting the Ticket.

3.1.5 NON-REFUNDABLE TICKETS: This may include restrictions on various reservation alterations and non-refundability of discounted Tickets. The refund and change rules which apply to these Tickets can be found in the Ticket's fare regulations.



TURKISH AIRLINES

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 na Passagem, nestas Condições Gerais 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.

3.2.1.1.1 Nestes casos, o Passageiro poderá, alternativamente, optar pelo reembolso dos valores pagos.

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 prorrogará (desde que tal prorrogação 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 prorrogará 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 prorrogação da validade. Em caso de morte na família

3.2 PERIOD OF VALIDITY

A Ticket is valid for carriage for one year from the date of commencement of travel or if no portion of the Ticket is used, from the date of issue thereof, except as otherwise stated on the Ticket, in these General Conditions of Carriage, or in the Carrier's Regulations.

3.2.1. EXTENSION OF VALIDITY

3.2.1.1 If a Passenger is prevented from traveling within the period of validity of the Ticket because the Carrier:

3.2.1.1 **(a)** Cancels the flight on which the Passenger holds a reservation; or

3.2.1.1 **(b)** Omits a scheduled stop, being the Passenger's place of departure, place of destination, or a Stopover; or

3.2.1.1 **(c)** Fails to operate a scheduled flight; or

3.2.1.1 **(d)** Causes the Passenger to miss a connection; or

3.2.1.1 **(e)** Substitutes a different class of service; or

3.2.1.1 **(f)** Is unable to provide a previously confirmed space; the validity of such Passenger's Ticket will be extended until the Carrier's first flight on which space is available in the class of service for which the fare has been paid.

3.2.1.1.1 In these cases, the Passenger may, alternatively, opt for the reimbursement of the amounts paid.

3.2.1.2 When a Passenger holding a Ticket is prevented from traveling within the period of validity of the Ticket because at the time said Passenger requested reservations the Carrier was unable to provide space on the flight, the validity of such Passenger's ticket will be extended in accordance with the Carrier's Regulations.

3.2.1.3 When a Passenger, after having commenced his or her journey, is prevented from traveling within the period of validity of the Ticket by reason of illness, the Carrier will extend (provided such extension is not precluded by the Carrier's Regulations applicable to the fare paid by the Passenger) the period of validity of said Passenger's Ticket until the date when the Passenger becomes fit to travel, supported by a medical certificate, or until the Carrier's first flight after such date from the point where journey is resumed on which space is available in the class of service for which the fare has been paid. When the Flight Coupons remaining in the Ticket involve one or more Stopovers, the validity of such Ticket, subject to the Carrier's Regulations, will be extended for not more than three months from the date shown on such certificate. In such circumstances, the Carrier will also extend the period of validity of Tickets of other members of the Passenger's immediate family accompanying said incapacitated Passenger.

3.2.1.4 In the event of death of a Passenger en route, the Tickets of the persons accompanying the Passenger may be modified by waiving the minimum stay or extending the validity. In the event of a death in the immediate family of a Passenger who has



TURKISH AIRLINES

imediate 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 um atestado de óbito adequado 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 respeitará os Cupons de Voo apenas na sequência a partir do ponto de partida, como indicado na Passagem.

3.3.2 A Passagem é válida apenas para o transporte, conforme exibido nos Cupons, do local de partida ao destino final, através de quaisquer locais de conexão. Cupons de Voo/Bagagem serão aceitos apenas em sequência. A Passagem não será respeitada e perderá a validade se todos os Cupons não forem usados na sequência fornecida.

3.3.3. Cada Cupom de Voo será aceito para transporte na classe de serviço aqui especificada na data e voo para o qual a Transportadora foi reservada. Caso Cupons de Voo forem emitidos sem uma reserva a ser especificada neles, o espaço será reservado por meio de solicitação, sujeito ao cumprimento das condições da tarifa relevante e da disponibilidade de espaço para o voo solicitado.

3.4 NOME E ENDEREÇO DA TRANSPORTADORA

A denominação da Transportadora (nome) pode ser abreviada na Passagem. O endereço da Transportadora será considerado como sendo o aeroporto de partida indicado no lado oposto da primeira abreviatura do nome da Transportadora no campo "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

As tarifas aplicáveis são aquelas publicadas por ou em nome da Transportadora, ou, se não forem publicadas, são aquelas 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 abrangido pelo primeiro Cupom de Voo na Passagem. Quando o montante cobrado não

commenced travel, the validity of the Passenger's Tickets and those of his or her immediate family accompanying the Passenger may also be modified. Any such modification shall be made upon receipt of a proper death certificate and any such extension of validity shall be for a period of no longer than 45 days from the date of death.

3.3 FLIGHT COUPON SEQUENCE

3.3.1 The Carrier will honor Flight Coupons only in sequence from the point of departure as shown on the Ticket.

3.3.2 The Ticket is valid only for the transportation as shown on the Coupons, from the place of departure via any agreed stopping places to the final destination. Flight/Baggage Coupons shall be honoured only in sequence. The Ticket will not be honoured and will lose its validity if all the Coupons are not used in the sequence provided.

3.3.3. Each Flight Coupon will be accepted for carriage in the class of service specified therein on the date and flight for which carriage has been reserved. When Flight Coupons are issued without a reservation being specified thereon, space will be reserved upon application subject to the conditions of the relevant fare and the availability of space on the flight applied for being met.

3.4 NAME AND ADDRESS OF CARRIER

The Carrier's title (name) may be abbreviated on the Ticket. The Carrier's address shall be deemed to be the airport of departure shown opposite the first abbreviation of the Carrier's name in the "Carrier" box on the Ticket.

ARTICLE 4 STOPOVER POINTS

Stopovers may be permitted at Agreed Stopping Points subject to government requirements and the Carrier's Regulations.

ARTICLE 5 FARES AND CHARGES

5.1 GENERAL

Fares apply only for carriage from the airport at the point of origin to the airport at the point of destination. Fares do not include ground transport service between airports and town terminals, unless provided by the Carrier without additional charge.

5.2 APPLICABLE FARES

Applicable fares are those published by or on behalf of the Carrier, or, if not so published, announced in accordance with the Carrier's Regulations. The applicable fare is the fare for the flight or flights in effect on the date of commencement of the carriage covered by the first Flight Coupon on the Ticket. When the amount collected is not equal to the applicable fare, the difference shall be paid by the



TURKISH AIRLINES

for equal to the applicable fare, the difference shall be paid by the Passenger, or, as the case may be, refunded by the Carrier, in accordance with the Carrier's Regulations.

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 tributo ou encargo cobrado pelo governo ou por 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 acrescido às tarifas e encargos publicados e devem ser pagos pelo Passageiro, exceto se indicado de outra forma nos Regulamentos da Transportadora.

5.5 MOEDA

Tarifas e encargos podem ser pagos 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 serão 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 Passagem usando o crédito com a Transportadora), a Transportadora poderá cancelar a reserva.

6.3 DADOS PESSOAIS

6.3.1. A Transportadora declara e garante que o tratamento dos Dados Pessoais objeto deste contrato está enquadrado em uma das hipóteses previstas na legislação. Qualquer alteração circunstancial ou fática que venha a alterar o enquadramento das hipóteses legais será comunicada pela Transportadora ao Passageiro, que poderá se manifestar sobre sua oposição à continuidade do Tratamento.

Passenger, or, as the case may be, refunded by the Carrier, in accordance with the Carrier's Regulations.

5.3 ROUTES

Unless otherwise stipulated in the Carrier's Regulations, fares apply only to routes published in connection therewith. If there is more than one route on the same fare, the Passenger may specify the route prior to the Ticket being issued. If no route is specified, the Carrier may determine the route.

5.4 TAXES AND CHARGES

Any tax or charge imposed by the government or other authority, or by the operator of an airport, with respect to a Passenger, or the use by a Passenger of any services or facilities, will be in addition to the published fares and charges and shall be payable by the Passenger, except if otherwise indicated in the Carrier's Regulations.

5.5 CURRENCY

Fares and charges are payable in any currency accepted by the Carrier. When payment is made in a currency other than that in which the fare is published, such payment will be made at the rate of exchange established in accordance with the Carrier's Regulations.

ARTICLE 6 RESERVATIONS

6.1 RESERVATION REQUIREMENTS

6.1.1 Reservations are not confirmed until recorded as "accepted" by the Carrier or its Authorized Agent.

6.1.2 As stipulated in the Carrier's Regulations, certain fares may have conditions which limit or exclude the Passenger's right to change or cancel reservations.

6.2 TICKETING TIME LIMITS

If the Passenger does not make payment for the Ticket within the Ticketing Period (or does not complete a Ticket purchase using credit with the Carrier), the Carrier may cancel the reservation.

6.3 PERSONAL DATA

6.3.1. The Carrier represents and warrants that the processing of the Personal Data object of this contract is classified in one of the cases provided for in the legislation. Any circumstantial or factual change that may change the classification of the legal hypotheses will be communicated by the Carrier to the Passenger, who may express his/her opposition to the continuity of the Processing.



TURKISH AIRLINES

6.3.2. O Passageiro está ciente de que, embora o seu direito de oposição seja assegurado, certos Dados Pessoais são imprescindíveis à consecução do objeto desse contrato e fica o Passageiro, desde já, informado de que o exercício desse direito pode inviabilizar a realização de reservas de passagens e/ou a prestação de serviços auxiliares, bem como resultar no cancelamento de voos e até impedir o desembarque do Passageiro, sem que o Transportador seja responsabilizado por isso.

6.3.3. A Transportadora utilizará os Dados Pessoais fornecidos pelo Passageiro para as finalidades de: (i) efetuar reservas para a contratação do serviço de transporte diretamente ou através de seus Agentes Autorizados; (ii) etiquetar bagagens; (iii) contratar serviços auxiliares ao de transporte, como de refeição e assistência médica, diretamente ou através de seus Agentes Autorizados; (iv) preencher documentos de imigração e alfandegários exigidos por agências governamentais; (v) fazer lançamentos de pontos em programas de milhagens, conforme solicitado pelo Passageiro; (vi) cumprir demais obrigações legais e/ou regulatórias, inclusive para fins de cumprimento de leis e regulamentos internacionais de prevenção ao tráfico internacional, combate ao terrorismo e outros crimes; (viii) exercer o direito de defesa ou ação em processo judicial, administrativo e/ou arbitral.

6.3.4. O Passageiro está ciente de que, para fins dar cumprimento a este contrato, a Transportadora poderá compartilhar seus Dados Pessoais com Terceiros, especialmente com Agentes Autorizados, transportadoras parceiras, empresas credenciadas ao MILES & SMILES - Programa de Milhas e Recompensas dos Passageiros Frequentes, suas controladas, controladoras, coligadas e demais empresas do Grupo da Transportadora.

6.3.6. O Passageiro está ciente que para o cumprimento do presente Contrato, seus Dados Pessoais poderão ser transferidos para outros países, incluindo, mas não limitado à Turquia, para a finalidade específica de armazenamento em nuvem. A Transportadora garante que transferirá os Dados Pessoais a empresas que possuam padrões de privacidade e segurança da informação de grau equivalente ao adotado pela Transportadora.

6.3.7. Considerando o estado da arte, os custos de implementação e a natureza, escopo, contexto e propósito do Tratamento dos Dados Pessoais, bem como os riscos decorrentes deste e os direitos dos Passageiros envolvidos, a Transportadora envidará esforços para implementar as medidas técnicas, físicas e organizacionais apropriadas para assegurar um nível adequado de segurança da informação, em consonância com a legislação em vigor.

6.3.8. Os Passageiros poderão solicitar à Transportadora a confirmação da existência de Tratamento de seus Dados Pessoais; o acesso aos seus Dados Pessoais; a correção de dados que estejam incompletos ou desatualizados; a eliminação dos dados sempre que possível; a oposição à realização das atividades de tratamento, além de outros direitos previstos na legislação. Para tanto, o Passageiro deverá entrar em contato com a Transportadora, por meio do canal de comunicação previsto no artigo 6.3.14. A Transportadora empreenderá seus melhores esforços para responder as

6.3.2. The Passenger is aware that, although his right of opposition is ensured, certain Personal Data are essential for the achievement of the object of this contract and the Passenger is now informed that the exercise of this right may make the booking of tickets unfeasible. and / or the provision of auxiliary services, as well as resulting in the cancellation of flights and even preventing the Passenger from disembarking, without the Carrier being responsible for this.

6.3.3. The Carrier will use the Personal Data provided by the Passenger for the purposes of: (i) making reservations for contracting the transport service directly or through its Authorized Agents; (ii) tagging luggage; (iii) contracting auxiliary transport services, such as meals and medical assistance, directly or through its Authorized Agents; (iv) filling in immigration and customs documents required by government agencies; (v) entering points in frequent flyer programs, as requested by the Passenger; (vi) complying with other legal and/or regulatory obligations, including for the purpose of complying with international laws and regulations for preventing international trafficking, combating terrorism and other crimes; (viii) exercising the right of defense or action in judicial, administrative and/or arbitration proceedings.

6.3.4. The Passenger is aware that, for purposes of complying with this contract, the Carrier may share his/her Personal Data with Third Parties, especially with Authorized Agents, partner carriers, companies registered with MILES & SMILES - Frequent Flyer Miles and Rewards Program, their subsidiaries, parent companies, affiliates, and other companies of the Carrier Group.

6.3.6. The Passenger is aware that for the fulfillment of this Agreement, his/her Personal Data may be transferred to other countries, included but not limited to Turkey, for the specific purpose of cloud storage. The Carrier guarantees that it will transfer the Personal Data to companies that have privacy and information security standards of a degree equivalent to that adopted by the Carrier.

6.3.7. Considering the state of the art, the costs of implementation and the nature, scope, context and purpose of the Processing of Personal Data, as well as the risks arising from this and the rights of the Passengers involved, the Carrier will use its best efforts to implement the technical, physical and appropriate organizational measures to ensure an adequate level of information security, in line with the legislation in force.

6.3.8. Passengers may ask the Carrier to confirm the existence of the Processing of their Personal Data; access to their Personal Data; correction of data that is incomplete or out of date; elimination of data whenever possible; opposition to the performance of processing activities, in addition to other rights provided for in the legislation. For this purpose, the Passenger shall contact the Carrier through the communication channel provided for in article 6.3.14. The Carrier will use its best efforts to respond to requests immediately or, if an immediate response is not possible, in the



TURKISH AIRLINES

solicitações imediatamente ou, não sendo possível a resposta imediata, no menor tempo possível e de forma completa, clara e de acordo com as suas legítimas expectativas.

6.3.9. Os Dados Pessoais serão armazenados apenas pelo período necessário para o alcance das finalidades estabelecidas neste contrato e/ou pelo prazo necessário para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral.

6.3.10. Os Dados Pessoais tratados pela Transportadora serão eliminados quando da rescisão do presente contrato ou quando se verificar que (i) a finalidade do Tratamento foi alcançada; (ii) os dados deixaram de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade específica almejada; (iii) chegou ao fim o período de Tratamento; (iv) mediante requerimento expresso do Passageiro nesse sentido, quando cabível; ou, ainda, mediante determinação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).

6.3.11. Os Passageiros poderão entrar em contato conosco, a qualquer tempo, para exercer os direitos indicados no artigo 6.3.8, tirar dúvidas, fazer solicitações, reclamações, elogios e endereçar quaisquer outras demandas relacionadas à Transportadora através do canal: gruops@thy.com

6.4 ASSENTOS

A Transportadora não garante a disponibilização de um assento especial na aeronave e o Passageiro concorda em aceitar qualquer lugar em que possa ser alocado no voo na classe de serviço para a qual foi emitida a Passagem, salvo se houver sido contratado serviço específico para tal finalidade. A tarifa de marcação de assento é não reembolsável. A Transportadora reserva-se o direito de alterar o assento de um Passageiro antes ou durante o voo por razões de segurança ou operacionais. Nesta hipótese, a tarifa de marcação de assento será reembolsada, caso não seja possível alocar o Passageiro em assento semelhante.

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

shortest possible time and in a complete and clear way and in accordance with their legitimate expectations.

6.3.9. Personal Data will be stored only for the period necessary to achieve the purposes established in this contract and/or for the period necessary for the regular exercise of rights in judicial, administrative, or arbitration proceedings.

6.3.10. The Personal Data processed by the Carrier will be deleted when this contract is terminated or when it is found that (i) the purpose of the Processing has been achieved; (ii) the data are no longer necessary or relevant to achieve the specific intended purpose; (iii) the Processing period has ended; (iv) upon the Passenger's express request in this sense, when applicable; or, still, upon determination of the National Data Protection Authority (ANPD).

6.3.11. Passengers may contact us, at any time, to exercise the rights indicated in article 6.3.8, answer questions, make requests, complaints, compliments, and address any other demands related to the Carrier through the channel: gruops@thy.com

6.4 SEATING

The Carrier does not guarantee to provide any particular seat on the aircraft and the Passenger agrees to accept any seat that may be allotted on the flight in the class of service for which the Ticket has been issued, unless a specific service has been contracted for that purpose. The seat booking fee is non-refundable. The Carrier reserves the right to change the seat of a Passenger before or during the flight for safety or operational reasons. In this case, the seat booking fee will be refunded if a similar seat cannot be allotted to the Passenger.

6.5 NON-USE OF RESERVED SPACE

A service charge, in accordance with the Carrier's Regulations, may be payable by a Passenger who fails to use space for which a reservation has been made.

6.6 CONFIRMATION OF RESERVATION

Onward or return reservations may be subject to the requirement to confirm the reservation in accordance with and within time limits specified in the Carrier's Regulations. Failure to comply with any such requirement may result in cancellation of any onward or return reservations.

6.7 CANCELLATION OF ONWARD RESERVATIONS MADE BY THE CARRIER

If a Passenger does not use a reservation and fails to advise the Carrier, the Carrier may cancel or request the cancellation of any onward or return reservations.

ARTICLE 7 CHECK-IN



TURKISH AIRLINES

O Passageiro deve chegar ao local do check-in da Transportadora e no portão de embarque com antecedência suficiente da hora da partida do voo para permitir a conclusão de quaisquer formalidades governamentais e procedimentos de check-in e, em qualquer caso, deve ter se apresentado nos balcões de check-in, concluído o check-in e obtido o 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 perdas ou despesas decorrentes do não cumprimento das disposições do presente artigo por parte do Passageiro.

Por ocasião do processo de despacho, o Passageiro será informado acerca dos materiais e/ou substâncias consideradas proibidas na Bagagem para embarque na aeronave, bem como será orientado a recusar o transporte de pacotes ou objetos recebidos de desconhecidos em sua Bagagem. O Passageiro não terá acesso às Áreas Restritas de Segurança bem como ao embarque na aeronave no caso de recusa em se submeter à inspeção de segurança da aviação civil sob responsabilidade do operador do aeródromo ou caso esteja em posse de materiais e/ou substâncias consideradas proibidas.

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 anteriormente violado os artigos 8 ou 12 em um voo anterior ou se uma circunstância inesperada surgir que possa justificar a recusa de sua entrada na aeronave. Nesse caso, a Transportadora não venderá uma Passagem para o referido Passageiro. Se, contrariamente 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, desde que esta não tenha sido utilizada. 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

The Passenger shall arrive at the Carrier's check-in location and boarding gate sufficiently in advance of the flight departure time to allow completion of any governmental formalities and check-in procedures, and, in any event, must have arrived at check-in counters, completed check-in, and obtained their boarding pass within the minimum check-in period indicated by the Carrier. If the Passenger fails to arrive at the check-in counter, complete check-in, and obtain their boarding pass within the minimum check-in period or arrives without the proper documentation or is not ready to travel, the Carrier may cancel the space reserved for the Passenger and will not delay the flight. The Carrier is not liable to the Passenger for loss or expense due to the Passenger's failure to comply with the provisions of this article.

During the check-in process, the Passenger will be informed about the materials and/or substances considered prohibited in the Baggage for boarding the aircraft, as well as being instructed to refuse the transport of packages or objects received from strangers in their Baggage. The Passenger will not have access to the Restricted Security Areas as well as boarding the aircraft in case of refusal to undergo the civil aviation security inspection under the responsibility of the aerodrome operator or if in possession of materials and/or substances considered prohibited.

ARTICLE 8 REFUSAL AND LIMITATION OF CARRIAGE

8.1 RIGHT TO REFUSE CARRIAGE

At their discretion, the Carrier has the right to refuse a Passenger entry onto the aircraft, if the Passenger has previously violated articles 8 or 12 on a previous flight or if an unexpected circumstance has arisen which may warrant refusal of entry onto the aircraft. In such case, the Carrier will not sell a Ticket to said Passenger. If, contrary to the decision to prohibit their travel, the Passenger somehow purchases a Ticket and is permitted to board the aircraft, as long as the Ticket is valid and was issued in accordance with the Carrier's Regulations, said Passenger will only be refunded the cost of the Ticket, provided that it has not been used. The Passenger will not be entitled to any other compensation.

In addition to this, the Carrier may refuse carriage of any Passenger or Passenger's Baggage for reasons of safety or if, in the exercise of its reasonable discretion, the Carrier determines that:

8.1.1 Such action is necessary in order to comply with any applicable laws, regulations, or orders of any state or country to be flown from, into, or over; or

8.1.2 The conduct, age, mental or physical state of the Passenger, or the effect of alcohol or drugs on the Passenger is such that:

8.1.2.1 The Passenger will require special assistance from the Carrier; or



TURKISH AIRLINES

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 em 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 levar a acreditar que ele está propenso a deixar de seguir as instruções da Transportadora; ou

8.1.4 O Passageiro recusou-se a submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil sob responsabilidade do operador do aeródromo; ou

8.1.5 O Passageiro esteja em posse de materiais e/ou substâncias consideradas proibidas; ou

8.1.6 A tarifa aplicável ou quaisquer encargos ou tributos 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 a 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 O 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

8.1.2.2 The Passenger will cause discomfort to themselves, make himself or herself objectionable to other Passengers, or disrupt the flight cabin; or

8.1.2.3 Flying will involve any hazard or risk to the Passenger or to other persons or property; or

8.1.2.4 The Passenger abuses, threatens, or directs profanities at flight crew or ground staff while boarding or before boarding the aircraft, or in the cabin before takeoff; or

8.1.2.5 The Passenger contravenes the provisions of article 12 or ignores the instructions of the flight crew.

8.1.3 Such action is necessary because the Passenger has failed to observe the instructions of the Carrier, has failed to observe the instructions of the Carrier on a previous flight, or if a situation or other reason leads to the belief that they are likely to fail to observe the instructions of the Carrier; or

8.1.4 The Passenger has refused to submit to the civil aviation security inspection under the responsibility of the aerodrome; or

8.1.5 The Passenger is in possession of materials and/or substances considered prohibited; or

8.1.6 The applicable fare or any charges or taxes payable have not been paid, or credit arrangements agreed between the Carrier and the Passenger (or the person paying for the Ticket) have not been complied with; or

8.1.6.1 The Passenger does not appear to have proper documentation; or

8.1.6.2 The Passenger may seek to enter a country through which they are in transit; or

8.1.6.3 The Passenger may destroy their documentation during flight; or

8.1.6.4 The Passenger will not surrender travel documents to be held by the flight crew (in exchange for a receipt) when so requested by the Carrier.

8.1.7 The Ticket presented by the Passenger:

8.1.7.1 Has been acquired unlawfully or has been purchased from an entity other than the issuing Carrier or its Authorized Agent; or

8.1.7.2 Has been reported as being lost or stolen; or

8.1.7.3 Is a counterfeit Ticket; or

8.1.7.4 Any Flight Coupon has been altered by someone other than the Carrier or its Authorized Agent, or has been damaged (the Carrier reserves the right to retain such Ticket).

8.1.8 The person presenting the Ticket cannot prove that they are the person named in the 'Name of Passenger' box (the Carrier reserves the right to retain such Ticket); or



TURKISH AIRLINES

8.1.9 A Passagem Prêmio apresentada pelo Passageiro foi emitida em contravenção ao 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.

8.3 TRANSPORTE DE PASSAGEIRO ARMADO (RESOLUÇÃO Nº 461 DA ANAC)

8.3.1 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, pelo órgão de segurança pública competente com poder de polícia no aeroporto. A Transportador 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 Transportadora, seja por razão de ofício, prerrogativa de cargo, ou qualquer outro motivo, será submetido aos seguintes procedimentos de segurança:

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

8.3.1.2 O Passageiro será conduzido por um empregado ou preposto da Transportadora 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:

8.3.1.1.1 De seu documento de identificação, de acordo com o estabelecido em atos normativos da Autoridade de Aviação Civil brasileira;

8.3.1.1.2 Da arma;

8.3.1.1.3 Da autorização de transporte ou porte de arma; e

8.3.1.1.4 Das demais obrigações, permissões e autorizações legais relacionadas ao transporte e/ou porte de arma de fogo.

8.3.1.3 Ao chegar no setor do Departamento de Polícia 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

8.1.9 The Award Ticket presented by the Passenger has been issued in contravention of Miles&Smiles program rules.

8.2 LIMITATION ON CARRIAGE

Acceptance for carriage of unaccompanied children, incapacitated persons, pregnant women, or persons with illness may be subject to prior arrangements with the Carrier, in accordance with the Carrier's Regulations.

While carrying such Passenger, any deterioration in the sanitary condition of said Passenger shall not be the liability of the Carrier.

8.3 ARMED PASSENGER CARRIAGE (RESOLUTION 461 OF ANAC)

8.3.1 Passengers carrying weapons, including bladed weapons (knives, pocketknives etc.) will not be allowed on board. Passengers carrying a public firearm will not be allowed on board, unless duly authorized by the Federal Police in their absence, by the competent security agency with police power at the airport. The Carrier will be responsible for the lack of documentation or lack of information that may result in delay or denial of boarding. The Passenger must obtain authorization to board a firearm in order to take a flight from the Carrier, cargo preparation, or any other reason, it will be due to the following security procedures:

8.3.1.1 The Passenger must present himself for dispatch at least 2 (two) hours before scheduling the flight and inform the Carrier that he is in possession of a firearm.

8.3.1.2 The Passenger will be taken by an employee or agent of the Carrier to the Federal Police Department sector on duty at the airport or, in its absence, to another competent public security agency, included in the Airport Security Program ("PSA"), so that, before performing the Check-In, the verification is carried out:

8.3.1.1.1 Of his identification document, in accordance with the provisions of normative acts of the Brazilian Civil Aviation Authority;

8.3.1.1.2 Of the weapon;

8.3.1.1.3 Of the authorization to carry or carry a weapon; and

8.3.1.1.4 Other obligations, permissions and legal authorizations related to the transportation and/or possession of a firearm.

8.3.1.3 Upon arriving at the Federal Police Department sector of the airport, the Passenger must present all the legally required documents and provide all the necessary information so that the Federal Police agent or, in his absence, the representative of the public security agency authority existing at the airport, can take the appropriate measures and fill in the forms necessary to obtain authorization to board a flight.



TURKISH AIRLINES

providências cabíveis e preencher os formulários necessários à obtenção de autorização para embarcar em voo.

8.3.1.4 O empregado ou preposto da Transportadora, em nenhum momento, irá manusear a arma. O processo de desmuniamento deve ser realizado de acordo com orientações do Departamento da Polícia Federal, ou, na sua ausência, outro órgão de segurança pública competente.

8.3.1.5 O desmuniamento 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.

8.3.1.6 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.

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

8.3.1.8 Após o recebimento, a Transportadora transportará a arma não municiada, de maneira segura e fora do alcance dos demais passageiros, colocando-a em cofre lacrado na aeronave.

8.3.1.9 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 Transportadora e as orientações do Departamento da Polícia Federal ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública competente existente no aeroporto.

8.3.1.10 No caso de transferência de Passageiro armado de uma aeronave para outra, a Transportadora notificará a tripulação da nova aeronave sobre a presença do Passageiro armado, incluindo as demais informações do procedimento padrão.

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

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

8.3.1.13 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 Transportadora e a terceira via deve ser anexada à arma.

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

8.3.1.4 The Carrier's employee or agent shall at no time handle the weapon. The dismantling process must be carried out in accordance with guidelines from the Federal Police Department, or, in its absence, another competent public security agency.

8.3.1.5 Dismantling must be carried out in an appropriate place, conducted by the Federal Police department. After verification of the documentation by the public security agency and release of the Passenger, the weapon must be packed in an envelope or other sealed container so that it can be taken to the aircraft.

8.3.1.6 The data contained in the forms completed at the Federal Police or, in its absence, to the representative of the competent public security agency at the airport, will also, in this case, be attached to the loaded weapon, to ensure the correct return to its owner, by comparing it with the Passenger route.

8.3.1.7 Under no circumstances will the Passenger be allowed to carry the weapon inside the cabin.

8.3.1.8 Upon receipt, the Carrier will transport the unloaded weapon, safely and out of reach of other Passengers, placing it in a sealed safe on the aircraft.

8.3.1.9 The procedures for transporting the weapon to the aircraft must be carried out in accordance with the Airport Security Program (PSA), the Carrier's Air Operator Security Program (PSOA) and the guidelines of the Federal Police Department or, in its absence, of the other competent public security body existing at the airport.

8.3.1.10 In the event of an armed Passenger being transferred from one aircraft to another, the Carrier will notify the crew of the new aircraft of the presence of the armed Passenger, including the other information in the standard procedure.

8.3.1.11 In case of connections at international airports, the Passenger must comply with the local, current and applicable rules and legislation.

8.3.1.12 If the authorization to embark a firearm on the Carrier's flight is issued, the Carrier will issue a document, with a discreet indication that allows identification by the crew and dispatchers and with a pre-established seat number.

8.3.1.13 Specific boarding forms for armed Passengers must also be filled, in 3 (three) copies, one for the Captain of the aircraft, another for the Carrier's registration and the third copy must be attached to the weapon.

8.3.1.14 The Passenger must maintain confidentiality with other Passengers, not disclosing that there is a firearm on board the aircraft.



TURKISH AIRLINES

8.4 PASSAGEIROS SOB CUSTÓDIA (RESOLUÇÃO Nº 461 DA ANAC)

8.4.1 O transporte aéreo de Passageiro, sob condição judicial e escoltado, quando autorizado pela Transportadora, deve ser coordenado com antecedência entre o órgão policial responsável pela escolta, a administração aeroportuária, a Transportadora 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.

8.4.2 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.

8.4.3 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.

8.4.4 A administração aeroportuária e a Polícia Federal, em coordenação com a Transportadora, 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.

8.4.5 A pessoa sob custódia deverá:

8.4.5.1 Embarcar antes dos demais Passageiros e desembarcar após finalizado o desembarque;

8.4.5.2 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

8.4.5.3 Estar sempre acompanhada e mantida sob vigilância, inclusive no uso dos sanitários.

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

8.4.7 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.

8.4.8 Sob condições normais, a pessoa sob custódia não deve ser algemada a nenhuma parte da aeronave, incluindo assentos

8.4 PASSENGERS IN CUSTODY (RESOLUTION 461 OF ANAC)

8.4.1 The air transport of Passengers under judicial and escorted condition, when authorized by the Carrier, must be coordinated in advance between the police agency responsible for the escort, the airport administration, the Carrier and the Federal Police Department at the airport, in order to establish, according to the escort's needs, special security measures and procedures, boarding and disembarkation, as well as conduct on board. In the absence of the Federal Police, the public security agency responsible for police activities at the airport must participate in coordination.

8.4.2 Up to 2 (two) prisoners, with their respective escorts, may be transported in the same private aircraft, in accordance with the regulations, assessment and consent of the Federal Police.

8.4.3 The aircraft captain may deny boarding to the person in custody if he considers that he represents a potential threat to the safety of the flight and other Passengers.

8.4.4 The airport administration and the Federal Police, in coordination with the Carrier, must provide a discreet scheme for the prisoner's access to the aircraft, avoiding fuss and inconvenience for other Passengers, in accordance with the provisions of the PSA and PSOA.

8.4.5 The person in custody shall:

8.4.5.1 Boarding before other Passengers and disembarking after disembarkation is complete;

8.4.5.2 Occupy a seat at the end of the Passenger cabin, outside the emergency exits, in rows with two or more seats and with at least one escort police officer seated between it and the passage aisle; and

8.4.5.3 Always be accompanied and kept under surveillance, including the use of toilets.

8.4.6 The in-flight service of the person in custody and the escort must not contain alcoholic beverages or metal utensils or knives.

8.4.7 Armed police officers escorting prisoners must report to the Federal Police at the airport, or, in their absence, report to the public security agency responsible for police activities at the airport. The escort will be known to the aircraft commander and cabin crew, indicating the respective seats. The escort must be at least two police officers for each detainee and must have containment equipment to be used, if necessary. The escort may not carry batons, tear gas or other similar paralyzing gas on board the aircraft.

8.4.8 Under normal conditions, the person in custody should not be handcuffed to any part of the aircraft, including seats and tables.



TURKISH AIRLINES

e mesas. A pessoa repatriada poderá ser escoltada, a critério do Departamento da Polícia Federal e 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 poderão constituir Bagagem como definido no Artigo 1.1.;

9.1.1.2 Itens que são suscetíveis de colocar 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) e da própria ANAC (conforme Resolução nº 461);

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, por seu peso, tamanho ou natureza, não são adequados ao transporte aéreo;

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, tais 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 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 Transportadora recomenda que esses itens sejam transportados na Bagagem Não Despachada, 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.

The repatriated person may be escorted, at the discretion of the Federal Police Department and the Carrier.

ARTICLE 9 BAGGAGE

9.1 ITEMS UNACCEPTABLE AS BAGGAGE

9.1.1 The Passenger's Baggage shall not include the following:

9.1.1.1 Items which can not constitute Baggage as defined in Article 1.1.;

9.1.1.2 Items which are likely to endanger the aircraft, or persons or property on board the aircraft, such as those specified in the International Civil Aviation Organization (ICAO) Technical Instruction for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air, the International Air Transport Association (IATA) Dangerous Goods Regulations, and in the Carrier's Regulations (further information is available from the Carrier upon request) and of ANAC itself (as stated on the Resolution 461);

9.1.1.3 Items which carriage of is prohibited by applicable laws, regulations, or orders of any state to be flown from, to, or over;

9.1.1.4 Items that, due to their weight, size or nature, are not suitable for air carriage;

9.1.1.5 Live animals, except under conditions as stipulated in Article 9.10,

9.1.2 Firearms and ammunition other than for hunting and sporting purposes are prohibited from carriage as Baggage. Firearms and ammunition for hunting and sporting purposes may be accepted as Checked Baggage in accordance with the Carrier's Regulations. Firearms must be unloaded with the safety catch on, and suitably packed. Carriage of ammunition is subject to ICAO and IATA regulations as specified in 9.1.1.2.

9.1.3 The Passenger shall not include fragile or perishable items in Checked Baggage, such as electronic equipment, money, jewelry, precious metals, silverware, negotiable papers, securities, or other valuables, business documents, passports or other identification documents, or samples.

9.1.4 Passengers must not include fragile or perishable items in Checked Baggage, money, jewelry, precious metals, silverware, negotiable papers, goods with sentimental value, works of art and collectibles with economic value, securities or other valuables, documents business cards, passports and other identification documents or samples. The Carrier recommends that these items be transported in Unchecked Baggage and, where applicable, declared in accordance with the laws and regulations applicable to the competent authorities, always remaining in the Passenger's custody, since, in the event of damage or loss of Baggage Dispatched, the value of these items will not be compensated.



TURKISH AIRLINES

9.1.5. O Passageiro não deverá incluir na Bagagem itens que no parecer da Transportadora sejam inapropriados para transporte devido ao seu peso, tamanho ou natureza, tais como itens frágeis ou perecíveis.

9.1.6. 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, desmuniada 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.

9.1.7 O Passageiro é orientado a recusar o transporte de pacotes ou objetos recebidos de desconhecidos em sua Bagagem.

9.1.8 Armamentos como armas de fogo 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.

9.1.9 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 Gerais 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 no item 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 pode se recusar a transportar qualquer objeto como Bagagem, devido a tamanho, peso, qualidade ou por motivos operacionais.

9.2.3 Se a acordos prévios para o seu transporte não tiverem sido feitos com a Transportadora, as Bagagens que excederem o limite gratuito aplicável estarão sujeitas a serem enviadas em voos posteriores sem aviso prévio à Transportadora e sem qualquer compensação. Em caso de atraso, o Passageiro não poderá solicitar nenhuma compensação.

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 a permissão para a 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

9.1.5. The Passenger shall not include in the Baggage items which, in the opinion of the Carrier, are unsuitable for carriage due to their weight, size or nature, such as fragile or perishable items.

9.1.6. The transport of weapons from sports associations, shooting instruction companies, collectors, shooters and hunters, when authorized, will be carried out exclusively as Checked Baggage, and the weapon must be dismantled, unloaded and stored in an appropriate case for transport, upon presentation to the Federal Police of the transit fee (traffic guide), issued by the Army Command and documentation of the weapon.

9.1.7 Passengers are advised to refuse to carry packages or objects received from strangers in their Baggage.

9.1.8 Weapons such as antique firearms, swords, knives, and similar items may be accepted as Checked Baggage, in accordance with the Carrier's Regulations, but will not be permitted in the cabin.

9.1.9 If any items referred to in Article 9.1 are carried, whether or not they are prohibited from carriage as Baggage, the carriage thereof shall be subject to charges, limitations of liability, and other provisions of these General Conditions of Carriage applicable to the carriage of Baggage.

9.2 RIGHT TO REFUSE CARRIAGE

9.2.1 The Carrier may refuse to carry as Baggage of such items described in 9.1 which are prohibited from carriage as Baggage and may refuse further carriage of any such items on discovery thereof.

9.2.2 The Carrier may refuse to carry any object as Baggage due to its size, weight, quality, or for operational reasons.

9.2.3 Where advance arrangements for its carriage have not been made with the Carrier, the Carrier may carry Baggage which is in excess of the applicable free allowance on later flights, without giving any notice to the Carrier and without any compensation. In case of delay, the Passenger will not claim any compensation.

9.2.4 The Carrier may refuse to accept Baggage as Checked Baggage unless it is properly packed in suitcases or other suitable containers to ensure safe carriage with ordinary care in handling.

9.3 RIGHT OF SEARCH

For reasons of safety and security, the Carrier may request the Passenger to permit a search to be made of his or her person and his or her Baggage, and the Passenger's Baggage may be searched in their absence if the Passenger is not available, for the purpose of determining whether they are in possession of or whether their Baggage contains any items described in 9.1.1 or any



TURKISH AIRLINES

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 e/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 item 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 sua 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 Gerais de Transporte.

9.6 EXCESSO DE BAGAGEM

O Passageiro deverá pagar uma taxa para o transporte de Bagagens que excedam o limite de Bagagem gratuito conforme valor e na forma que for estipulada nos Regulamentos da Transportadora. A Transportadora pode recusar o transporte de Bagagens adicionais que excedam o limite de Bagagem gratuito devido a restrições de capacidade e necessidades operacionais. Por motivos operacionais, mesmo que o Passageiro tenha pago as tarifas de excesso de Bagagem, a Transportadora se reserva o direito de não transportar Bagagens que excedam o limite de Bagagem gratuito. Nesse caso, a Transportadora reembolsará 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 avaliação em excesso, o Passageiro deverá 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 e a Turkish Airlines poderá exigir comprovação de que o valor declarado corresponde efetivamente aos bens transportados. O formulário para declaração de Bagagem encontra-se disponível nos balcões de check in.

9.7.2 A Transportadora se recusará a aceitar uma Declaração De Excesso de Valor na Bagagem Despachada quando uma

arms or munitions which have not been presented to the Carrier in accordance with 9.1.2. If the Passenger is unwilling to comply with such request, the Carrier may refuse to carry the Passenger or Baggage.

9.4 CHECKED BAGGAGE

9.4.1 Upon delivery of Baggage to be checked to the Carrier, the Carrier shall take custody thereof and issue a Baggage Identification Tag for each piece of Checked Baggage.

9.4.2 If Baggage has no name, initials, or other personal identification, the Passenger shall affix such identification to the Baggage prior to acceptance.

9.4.3 Checked Baggage will be carried on the same aircraft as the Passenger unless the Carrier decides that this is impractical, in which case the Carrier will carry the Checked Baggage on the Carrier's next flight on which space is available.

9.5 FREE BAGGAGE ALLOWANCE

Passengers may carry Baggage free of charge as specified and subject to the conditions and limitations in the Carrier's Regulations. For codeshare flights, the operating Carrier's Baggage rules shall be consulted via their website, as these rules may differ from the rules in these General Conditions of Carriage.

9.6 EXCESS BAGGAGE

The Passenger shall pay a charge for the carriage of Baggage in excess of the Free Baggage Allowance at the rate and in the manner stipulated in the Carrier's Regulations. The Carrier may refuse to carry extra Baggage which exceeds the Free Baggage Allowance due to capacity restrictions or operational requirements. Even if the Passenger has paid excess Baggage charges, the Carrier holds the right not to carry the excess Baggage exceeding the Free Baggage Allowance for operational reasons. In this case, the Carrier will refund the fee paid to the Passenger.

9.7 EXCESS VALUE DECLARATION AND CHARGE

9.7.1 If, in accordance with the Carrier's Regulations, the Carrier offers an excess valuation facility, a Passenger shall Declare a Value for Checked Baggage in excess of the applicable liability limits. If the Passenger makes such a declaration, the Passenger shall pay any applicable charges and Turkish Airlines may require proof that the declared value actually corresponds to the goods being carried. The Baggage declaration form is available at check-in counters.

9.7.2 The Carrier will refuse to accept an Excess Value Declaration on Checked Baggage when a portion of carriage is to be provided by another Carrier which does not offer the facility.



TURKISH AIRLINES

parte do transporte tiver que ser fornecido por outra Transportadora que não oferece tal 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 cabine 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 de escala.

9.9.2. O titular do Cupom de Bagagem e da Etiqueta de Identificação da Bagagem, que são entregues ao Passageiro apenas no momento da verificação da Bagagem, está autorizado a receber a Bagagem. Caso o Cupom de Bagagem tenha sido emitido e a Etiqueta de Bagagem tiver sido identificada por outros procedimentos, a falta da Etiqueta de Identificação da Bagagem não impedirá que ela seja entregue.

9.9.3 Caso a pessoa solicitando a Bagagem não puder apresentar o Cupom de Bagagem ou não puder identificar a Bagagem com a Etiqueta de Identificação da Bagagem, a Transportadora entregará a Bagagem ao Passageiro mediante à comprovação de propriedade que satisfaça à Transportadora, desde que, esta pessoa, se solicitado pela Transportadora, forneça provas suficientes de que compensará a Transportadora por quaisquer danos, perdas ou despesas incorridas.

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 alojados 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

9.8 UNCHECKED BAGGAGE (HAND BAGGAGE/CABIN BAGGAGE)

9.8.1 Unchecked Baggage (hand Baggage/cabin Baggage) is Baggage carried into the cabin by the Passenger and for which the Passenger has full responsibility. This Baggage must fit under the seat in front of the Passenger or in an overhead storage compartment in the cabin. Items determined by the Carrier to be of excessive weight or size will not be permitted in the cabin.

9.8.2 Objects not suitable for transport in the cargo compartment (such as delicate musical instruments) will only be accepted for transportation in the cabin compartment if due notice has been given in advance and permission has been granted by the Carrier. The transport of such objects may be charged for separately.

9.9 COLLECTION AND DELIVERY OF BAGGAGE

9.9.1 The Passenger shall collect his or her Baggage as soon as it is available for collection at points of Destination or Stopover.

9.9.2 The holder of the Baggage Coupon and Baggage Identification Tag, which is delivered to the Passenger only at the time the Baggage is registered, is authorized to receive the Baggage. If the Baggage Coupon has been issued and the Baggage has been identified by other procedures, failure to submit the Baggage Identification Label will not restrict Baggage delivery.

9.9.3 If the person requesting Baggage cannot show the Baggage Coupon and cannot identify the Baggage with the Baggage Identification Label, the Transporter delivers the Baggage to the Passenger if he can prove his right to the Baggage to the satisfaction of the Carrier; provided that such person, if so requested by the Carrier, shall provide the Carrier with sufficient assurance that he will compensate the Carrier for any damage, loss or expense incurred by the Carrier.

9.9.4 Acceptance of Baggage by the bearer of the Baggage Coupon without raising complaint at the time of delivery is evidence that the Baggage has been delivered in good condition and in accordance with the contract of carriage.

9.10 ANIMALS

9.10.1 Animals such as dogs and cats, when properly crated and accompanied by valid health and vaccination certificates, entry permits, and other documents required by countries of entry or transit will, with the advance agreement of the Carrier, be accepted for carriage, subject to the Carrier's Regulations. In order for a Passenger to carry a live animal in the cabin or in the aircraft's hold, this reservation must have been made at least six hours before the flight is scheduled to take off. If no previous reservation has been made for the live animal, it may only be accepted on the flight



TURKISH AIRLINES

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 tarifa 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 PROGRAMAÇÕES, CANCELAMENTO DE VOO

10.1 PROGRAMAÇÃO

A Transportadora se compromete a se esforçar o máximo para transportar o Passageiro e sua Bagagem de forma apropriada e para divulgar a programação em vigor na data da viagem.

10.2 CANCELAMENTOS, ALTERAÇÕES, ETC. PARA VOOS PROGRAMADOS

Se, por conta de circunstâncias além do seu controle, a Transportadora alterar o tipo de aeronave ou a rota de voo, retardar o embarque, cancelar um voo, interromper a prestação do serviço ou preterir o embarque de um Passageiro, ela deverá prestar assistência material nos seguintes termos:

- I - superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- II - superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- III - superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite, e traslado de ida e volta.

10.2.1 A Transportadora em operação, causadora das irregularidades no voo, deverá se responsabilizar pelos serviços a serem oferecidos aos Passageiros

10.2.2 As transações relacionadas a Passagens, que serão feitas devido a quaisquer irregularidades no voo, devem ser realizadas dentro da estrutura de transações involuntárias.

10.2.3. Caso a viagem planejada pelo Passageiro não mais atenda aos seus propósitos, o cancelamento poderá ser solicitado, observando-se as regras tarifárias e as penalidades aplicáveis.

pending the approval of the authorized officer at the departure point and depending on the related flight's capacity.

9.10.2 If accepted as Baggage, the animal, together with its container and food carried, shall not be included in the Free Baggage Allowance of the Passenger, but constitute excess Baggage, for which the Passenger shall pay the applicable rate.

9.10.3 Guide dogs accompanying visually/hearing impaired Passengers, together with containers and food, will be carried free of charge in addition to the normal Free Baggage Allowance, subject to the Carrier's Regulations.

9.10.4 Acceptance for carriage of animals is subject to the condition that the Passenger assumes full responsibility for said animal. The Carrier shall not be liable for injury to or loss, delay, sickness, or death of such animal in the event that it is refused entry into or passage through any country, state, or territory.

ARTICLE 10 SCHEDULES, CANCELLATION OF FLIGHT

10.1 SCHEDULES

The Carrier undertakes to make its best efforts to carry the Passenger and his or her Baggage with reasonable dispatch and to adhere to published schedules in effect on the date of travel.

10.2 CANCELLATIONS, CHANGES, ETC. TO SCHEDULED FLIGHTS

If, due to circumstances beyond its control, the Carrier changes aircraft type or flight route, delays boarding, cancels a flight, interrupts the provision of the service or disregards the boarding of a Passenger, the Carrier shall: provide material assistance in the following terms:

- I - greater than one (1) hour: communication facilities;
- II - greater than two (2) hours: food, according to the time, through the provision of a meal or individual voucher; and
- III - more than four (4) hours: accommodation service, in case of overnight stay, and round-trip transfer

10.2.1 The operating Carrier, which causes for the flight irregularities shall be liable for the services to be offered to the Passengers.

10.2.2 The Ticket transactions, which will be carried out due to any flight irregularities, shall be performed within the framework of involuntary transactions.

10.2.3 If the trip planned by the Passenger no longer meets his/her purposes, the cancellation may be requested, observing the applicable fare rules and penalties.



TURKISH AIRLINES

10.2.4 Caso a compra da Passagem tenha sido feita com dinheiro, transferência bancária, ordem de pagamento, cheque ou contrato assinado pelo Passageiro, vouchers de viagem e/ou outros serviços (milhas, passagem prêmio, etc.), o reembolso, quando devido, deve ser feito em até 7 dias, devendo ser observados os meios de pagamento utilizados na compra da Passagem aérea. No caso de cancelamento pela Turkish Airlines, um voo de retorno deve ser fornecido gratuitamente, na primeira data disponível, de acordo com o ponto em que o Passageiro iniciou sua viagem.

10.2.5 Caso o período entre o cancelamento do voo e a hora de partida do novo voo oferecido seja superior a 8 horas, a acomodação será fornecida gratuitamente. Serviços de transporte entre o local da acomodação e o aeroporto também serão fornecidos. Caso o Passageiro não possa entrar em um país devido aos regulamentos da fronteira, ele deverá esperar no lounge de trânsito ou, dependendo da situação, ficar 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 na Passagem 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.

11.3 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

10.2.4 If the price of Ticket purchase is paid via cash, electronic bank transfer, bank payment orders, bank cheques or with an agreement signed by the Passenger, travel vouchers and/or other services (Miles, award ticket, etc.), the reimbursement, when applicable, shall be made within 7 days, observing the payment methods used to purchase the airline Ticket. In the event of cancellation by Turkish Airlines, a return flight should be provided free of charge, at the earliest date possible, in accordance with the starting point of Passenger's journey.

10.2.5 If the duration between the time of flight cancellation and the departure time of the newly offered flight exceeds 8 hours or more, accommodation is provided free of charge. Transportation services between place of accommodation and airport is also supplied. In the circumstance that the Passenger is not able to enter a country due to border regulations, the Passenger will wait in the transit lounge or depending on the situation, stay at the airport hotel.

ARTICLE 11 REFUNDS

11.1 GENERAL

Upon failure by the Carrier to provide carriage in accordance with the contract of carriage, or where a Passenger requests a voluntary change of his or her arrangements, refund for an unused Ticket or portion thereof shall be issued by the Carrier in accordance with this article and the Carrier's Regulations.

11.2 PERSON TO WHOM A REFUND WILL BE ISSUED

11.2.1 Except for in the cases indicated by the provisions in this article below, the Carrier shall be entitled to issue a refund either to the person named on the Ticket, or to the person who has paid for the Ticket upon presentation of satisfactory evidence.

11.2.2 If a Ticket has been paid for by a person other than the Passenger named on the Ticket, and the Carrier has indicated on the Ticket that there is a restriction on refunds, the Carrier shall issue a refund only to the person paying for the Ticket or upon that person's order.

11.2.3 Except in the case of lost Tickets, refunds will only be issued upon surrender to Carrier of the Passenger Coupon or Passenger Receipt, and the surrender of all unused Flight Coupons.

11.3 INVOLUNTARY REFUNDS

If the Carrier cancels a flight, fails to operate a flight reasonably according to schedule, fails to stop at a point at which the Passenger is ticketed to Stopover or is their destination, is unable to provide previously confirmed space, or causes the Passenger to



TURKISH AIRLINES

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 alguma 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 alguma 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;

11.6 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

miss a connecting flight for which the Passenger holds a reservation, the amount to be refunded shall be:

11.3.1 If no portion of the Ticket has been used, an amount equal to the fare paid;

11.3.2 If any portion of the Ticket has been used, the refund will be the higher of either:

11.3.2.1 The one way fare (less applicable discounts and charges) from the point of interruption to the destination or point of next Stopover; or

11.3.2.2 The difference between the paid Ticket fare and the fare for the transportation used.

11.4. VOLUNTARY REFUNDS

If the Passenger requests a refund of their ticket for reasons other than those set out in the paragraphs of this article, the amount of the refund shall be:

11.4.1 If no portion of the Ticket has been used, an amount equal to the fare paid, less any applicable service charges or cancellation fees;

11.4.2 If a portion of the Ticket has been used, the refund will be at an amount equal to the difference between the fare paid and the applicable fare for travel between the points for which the ticket has been used, less any applicable service charges or cancellation fees.

11.5 REFUNDS FOR LOST TICKETS

11.5.1 If a Ticket or a portion thereof is lost, a refund will be made on proof of loss satisfactory to the Carrier and upon payment of any applicable service charge, on condition that:

11.5.1.1 The lost Ticket, or portion thereof, has not been used, previously refunded, or replaced;

11.6 RIGHT TO REFUSE REFUND

11.6.1 After the validity of the Ticket expires, the Carrier may refuse to issue a refund when application therefor is made later than the time stipulated in the Carrier's Regulations.

11.6.2 The Carrier may refuse to issue a refund for a Ticket which has been presented to the Carrier or to government officials of a country as evidence of intention to depart therefrom, unless the Passenger establishes to the Carrier's satisfaction that they have permission to remain in the country or that he or she will depart therefrom by another Carrier or another means of transport.

11.7 CURRENCY



TURKISH AIRLINES

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 se comportar 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 De acordo com a RBAC nº 108.33, a Transportadora deverá garantir o controle de Passageiro indisciplinado por meio das seguintes ações, de acordo com as características de cada ocorrência e utilizando-se de avaliação de risco da Transportadora:

12.2.1 Coibir condutas típicas de Passageiros indisciplinados, utilizando-se de qualquer medida necessária para tanto, inclusive por meio de advertência ou contenção forçada do Passageiro;

12.2.2 Impedir ou recusar o embarque de Passageiro indisciplinado; e

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

12.3 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

12.4 O Passageiro deve obedecer aos anúncios feitos a bordo com relação ao uso de rádios portáteis, jogos eletrônicos ou aparelhos transmissores, inclusive 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.

All refunds will be subject to governmental laws, rules and regulations, or orders of the country in which the Ticket was originally purchased and of the country in which the refund is being issued.

Subject to the above provisions, refunds will normally be made in the currency in which the Ticket was paid for but may be made in another currency in accordance with the Carrier's Regulations.

11.8 THOSE AUTHORIZED TO ISSUE REFUNDS

Voluntary refunds will be issued only by the Carrier which originally issued the Ticket or by its Agent, if so authorized.

ARTICLE 12 CONDUCT ABOARD AIRCRAFT

12.1 If the Passenger conducts themselves aboard the aircraft in such a way as to endanger the aircraft or any person or property onboard, obstructs the crew in the performance of their duties, fails to comply with any instruction of the crew, or behaves in a manner to which other Passengers may reasonably object, the Carrier may take such measures as it deems necessary to prevent continuation of such conduct, including restraint of the Passenger or removing them from the flight.

12.2 In accordance with RBAC No. 108.33, the Carrier must ensure the control of undisciplined Passengers through the following actions, according to the characteristics of each occurrence and using the Carrier's risk assessment:

12.2.1 Curb typical behavior of undisciplined Passengers, using any necessary measure, including warning or forced restraint of the Passenger;

12.2.2 Prevent or refuse boarding of an undisciplined Passenger; and

12.2.3 Compulsorily disembark the undisciplined Passenger at the most appropriate aerodrome, depending on the assessment carried out by the commander, taking into account the risk to flight safety.

12.3 If necessary, in order to ensure compliance with the actions, the air operator must call the Federal Police or, in their absence, the public security agency responsible for police activities at the aerodrome

12.4 The Passenger must adhere to the announcements made onboard with regards to the use of portable radios, radio-controlled toys, walkie-talkies, mobile phones, laptop computers, tablet computers, PDAs, and CD, DVD, and MP3 players. The Passenger shall not operate any other devices on board without the Carrier's permission, with the exception of hearing aids and heart pacemakers which may be used.



TURKISH AIRLINES

12.5 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 ao 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.

12.5 The Passenger must remain seated with their seatbelt fastened as long as the "fasten seatbelt" sign is lit. Passengers are obliged to comply with the instructions of cabin crew and officers in this regard.

ARTICLE 13 ARRANGEMENTS OFFERED BY THE CARRIER

If in the course of concluding the contract of carriage by air the Carrier also agrees to make arrangements for the provision of additional services, the Carrier shall have no liability to the Passenger except for negligence on its part in making such arrangements.

ARTICLE 14 ADMINISTRATIVE FORMALITIES

14.1 GENERAL

The Passenger shall be solely responsible for complying with all laws, regulations, orders, demands, and travel requirements of countries to be flown from, into, or over, and with the Carrier's Regulations and instructions. The Carrier shall not be liable for any aid or information given by any Agent or employee of the Carrier to any Passenger in connection with obtaining necessary documents or visas or complying with such laws, regulations, orders, demands, and requirements, whether given in writing or otherwise; or for the consequences to any Passenger resulting from their failure to obtain such documents or visas, or to comply with such laws, regulations, orders, demands, requirements, rules, or instructions.

14.2 TRAVEL DOCUMENTS

The Passenger shall present all exit, entry, health, and other documents required by laws, regulations, orders, demands, or requirements of the countries concerned and permit the Carrier to take and retain copies thereof. The Carrier reserves the right to refuse carriage of any Passenger who has not complied with applicable laws, regulations, orders, demands, or requirements, or whose documents do not appear to be in order, or who does not permit the Carrier to take and retain copies thereof.

14.3 REFUSAL OF ENTRY

The Passenger agrees to pay the applicable fare whenever the Carrier, upon government order, is required to return a Passenger to his or her point of origin or elsewhere, owing to the Passenger's inadmissibility into a country, whether it is in transit or their destination. The Carrier may utilize any funds paid to the Carrier for unused carriage, or any funds of the Passenger in the possession of Carrier in the payment of such fare. The fare collected for carriage to the point of refusal of entry or deportation will not be refunded by the Carrier.

14.4 RESPONSIBILITY OF PASSENGER FOR FINES, DETENTION COSTS, ETC.



TURKISH AIRLINES

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 inspeções de segurança da aviação civil sob responsabilidade do operador do aeródromo, bem como as realizadas por funcionários do governo ou pela Transportadora, para ter acesso às Áreas Restritas de Segurança, bem como para o embarque na aeronave.

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:

16.2.2 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:

If the Carrier is required to pay or deposit any fine or penalty, or incur any expense due to the Passenger's failure to comply with laws, regulations, orders, demands, and travel requirements of the countries concerned or to produce the required documents, the Passenger shall, upon demand, reimburse the Carrier for any amount so paid or deposited and any expenditure so incurred. The Carrier may utilize any funds paid to Carrier for unused carriage, or any funds of the Passenger in the possession of Carrier towards such expenditure.

14.5 CUSTOMS INSPECTION

If required, the Passenger shall attend inspection of his or her Baggage, Checked or Unchecked, by customs or other government officials. The Carrier is not liable to the Passenger for any loss or Damage suffered by the Passenger through failure to comply with this requirement.

14.6 SECURITY INSPECTION

The Passenger shall submit to any security checks conducted by government or airport officials or by the Carrier.

ARTICLE 15 SUCCESSIVE CARRIERS

Carriage to be performed by several successive Carriers under one Ticket, or under a Ticket and any Junction Ticket issued in connection therewith, is regarded as a single instance of carriage.

ARTICLE 16 LIABILITY FOR DAMAGE

16.1 Carriage hereunder is subject to the rules and limitations relating to liability established by the "Convention" unless said carriage is not international carriage to which the Convention applies.

16.2 In carriage which is not international carriage to which the Convention applies:

16.2.2 The Carrier shall be liable for Damage to a Passenger or their checked Baggage only if such Damage has been caused by negligence on the part of the Carrier. If there has been contributory negligence on the part of the Passenger, the Carrier's liability shall be subject to the applicable law relating to contributory negligence.

16.2.3 Except in the case of acts or omissions carried out with intent to cause Damage or recklessly and with knowledge that Damage would probably result:



TURKISH AIRLINES

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 contrariedade 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 francos-poincaré 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 o voo estiver sujeito à Convenção de Montreal: SDR 1.131 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 previsto no item 9.7, uma

16.2.3.1 The liability of the Carrier with respect to each Passenger for death or bodily injury shall be limited to the liability sum mentioned in the Convention which applies to the flight. However, if there is a different limit of liability under the regulation, that limit of liability shall be applied.

16.2.3.2 With respect to delays, the Carrier shall be under no liability except as stipulated in these Conditions of Carriage.

16.3 As long as there is no contravention of the above and regardless of the application or not of the Convention:

16.3.1 The Carrier is liable only for Damage occurring on its own flights. A Carrier issuing a Ticket or checking Baggage on the flights of another Carrier does so only as agent for said other Carrier. Nevertheless, with respect to Checked Baggage, the Passenger shall also have the right to take action against the first or last Carrier;

16.3.2 The Carrier is not liable for Damage to Unchecked Baggage unless such Damage is caused by negligence on the part of the Carrier. If there has been contributory negligence on the part of the Passenger, the Carrier's liability shall be subject to the applicable law relating to contributory negligence;

16.3.3 The Carrier is not liable for any Damage arising from its compliance with any laws or government regulations, orders, or requirements, or from failure of the Passenger to comply with the same;

16.3.4 Except in the case of acts or omissions carried out with intent to cause Damage or recklessly and with knowledge that Damage would probably result, the liability of the Carrier in the case of Damage to Checked Baggage shall be limited to:

- a) If the flight is subject to the rules of the Warsaw Convention as amended by The Hague Protocol: 250 Poincare Francs per kilogram of Checked Baggage and up to 5,000 Poincare Francs per Passenger for Unchecked Baggage (in most countries' legislation, 250 Poincare Francs equate to \$20 (USD) and 5,000 Poincare Francs equate to \$400 (USD), or the equivalent in the local currency);
- b) If the flight is subject to the Montreal Convention: SDR 1,288 per Passenger for lost or damaged Checked Baggage.

If alternative limits of liability are present in the law, these alternative limits will apply. If the Baggage weight is not recorded on the Baggage Coupon, it is accepted that the total weight of Checked Baggage will not exceed the Free Baggage Allowance prescribed in the Carrier's Regulations for the related service class. If, in accordance with provision 9.7, an Excess Value Notification has



TURKISH AIRLINES

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

been made for the Checked Baggage, the Carrier is liable to pay the amount to cover the value stated in the notification.

16.3.5 The Carrier's liability shall not exceed the amount of proven Damage. The Carrier shall furthermore not be liable for indirect or consequential Damages;

16.3.6 The Carrier is not liable for injury to a Passenger or for Damage to a Passenger's Baggage caused by property contained in said Passenger's Baggage. Any Passenger whose property causes injury to another person or Damage to another person's property or to the property of the Carrier shall indemnify the Carrier for all losses and expenses incurred by the Carrier as a result thereof;

16.3.7 The Carrier is not liable for Damage to fragile or perishable items, electronic equipment, money, jewelry, precious metals, silverware, negotiable papers, securities, or other valuables, business documents, passports and other identification documents, or samples, which are included in the Passenger's Checked Baggage. Once the Baggage is checked and accepted by the Carrier for a flight to and from any destinations in the United States, limitations in this article shall not apply. However, all the flights will remain subject to the Carrier's limit of liability as stipulated in the applicable laws.

16.3.8 If a Passenger is carried whose age or mental or physical condition is such as to present any hazard or risk to himself or herself, the Carrier shall not be liable for any illness, injury, or disability, including death, attributable to such condition or for the aggravation of such condition.

16.3.9 Any exclusion or limitation of liability of the Carrier shall apply to and be for the benefit of agents, employees, and representatives of the Carrier and any person whose aircraft is used by the Carrier and such person's agents, employees, and representatives. The aggregate amount recoverable from the Carrier and from such agents, employees, representatives, and persons shall not exceed the amount of the Carrier's limit of liability.

16.4 Unless expressly stipulated otherwise, nothing herein contained shall waive any exclusion or limitation of liability of the Carrier under the Convention or applicable laws.

16.5 SPECIAL AGREEMENT

16.5.1. GENERAL

The Carrier shall avail itself of the limitation of liability stipulated in the Convention for the Unification of Certain Rules Relating to International Transportation by Air signed in Warsaw on October 12, 1929, by the amendment protocol signed in The Hague, and in



TURKISH AIRLINES

de alteração, assinada em Haia, e na Convenção de Montreal. Contudo, a Turkish Airlines (que faz parte do Acordo IATA InterCarrier (IIA) e/ou das Medidas para Implementar o Acordo IATA InterCarrier (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 de que tomou todas as medidas necessárias para evitar o Dano ou de 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

the Montreal Convention. However, Turkish Airlines (which is a party to the IATA InterCarrier Agreement (IIA) and/or Measures to Implement IATA InterCarrier Agreement (MIA) in accordance with Article 22(1) of the Convention and/or applies EEC Council Regulation 2027/97), shall not invoke the limitation of liability under Article 20 (1) and shall not avail itself of defense under Article 20(1) of the Convention with respect to such portion of claim which does not exceed SDR 113,100 for carriage performed by itself and for all international carriage to which the Warsaw Convention applies.

Turkish Airlines shall accept the liability regime stated in this article only for the carriage performed on behalf of itself or by itself, and does not impose any liability on another Carrier which performed part of the carriage, nor incur any liability for the part of the carriage performed by another Carrier.

The liability regime of Turkish Airlines applicable to the Passenger under IIA and MIA and ECC Regulation 2027/97 is stated below. The above-mentioned instruments will form the basis for resolution of any and all conflicts between the rules stated below, their interpretation or their application.

16.5.2 LIABILITY OF CARRIER

A. In case the Passenger suffers death or bodily injury, the Carrier shall not avail itself of any defense that it has taken all necessary measures to avoid the Damage or that it was impossible for them to take such measures for Damages up to SDR 113,100.

B. Notwithstanding paragraph (A) above; if the Carrier proves that the Damage was caused by or contributed to by the negligence on the part of the deceased or injured person, the Carrier will be released from liability, fully or partially, in accordance with the applicable law.

C. Against such claims, the Carrier reserves all other defense rights stated in the Convention, other than those specified above in paragraphs (A) and (B) which waive the limit of liability of the Carrier and waives any liability defense up to SDR 113,100. The Carrier reserves its right of recourse against any third party, including the rights of indemnity or contribution.

D. Neither the waiver of limits nor the waiver of defense shall be applicable with respect to claims made by public social insurance or similar bodies, however asserted. If the flight is subject to the rules of the Warsaw Convention as amended by The Hague Protocol, such claims shall be subject to the limit in Article 22 (1) and to the defenses under Article 20 (1) of the Convention; if the flight is subject to the Montreal Convention, such claims shall be subject to the limit in Article 21 and to the defenses under Article 20 of the Convention. The Carrier will compensate the Passenger or his/her dependents for recoverable compensatory damages in excess of payments received from any public or social insurance or similar public bodies. (This provision is not applicable to social insurance or similar public bodies of the United States.)



TURKISH AIRLINES

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

E. Law of domicile of the Passenger is not applicable to claims made in accordance with this private agreement, and the right of fifth jurisdiction is not recognized.

16.5.3 ADVANCE PAYMENT

A. No later than fifteen days after the identity of the natural person entitled to compensation has been established, Turkish Airlines shall make advance payment to meet the immediate economic needs of said person, proportional to the hardship suffered.

B. Without prejudice to paragraph (A) an advance payment shall not be less than SDR 15,000 per Passenger in the event of the death of the Passenger.

C. An advance payment shall not constitute recognition of liability and shall be offset against any subsequent sums paid on the basis of Carrier liability.

D. If it is proved that the Damage was caused by or contributed to by negligence on the part of the injured or deceased Passenger; that the Damage was caused or contributed to by negligence on the part of the person who received the advanced payment; or that the person who received the advance payment was not the person entitled to compensation; the Carrier will be exonerated wholly or partially from its liability in accordance with applicable law. In such cases the advance payment shall be returned. Advance payment shall not be returned in any other case.

ARTICLE 17 TIME LIMIT ON CLAIMS AND ACTIONS

17.1 NOTICE OF CLAIMS

No action shall lie in the case of Damage to Checked Baggage unless the person entitled to delivery complains to the Carrier forthwith after the discovery of the Damage, and at the latest, within seven days from the date of receipt; and in the case of delay, unless complaint is made within twenty-one days, at the latest, as of the date on which the Baggage was delivered. Every complaint must be made in writing and dispatched within the time limits above.

17.2 LIMITATION OF ACTION

Any rights to damages shall be waived if an action is not brought within two years as of the date of arrival at the destination, or from the date on which the aircraft ought to have arrived, or from the date on which carriage stopped.

ARTICLE 18 MODIFICATION AND WAIVER



TURKISH AIRLINES

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

IDIOMA DE REFERÊNCIA

Estas Condições de Transporte são reproduzida 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: 04 DE ABRIL DE 2022

No agent, employee, or representative of the Carrier has authority to alter, modify, or waive any provision of these General Conditions of Carriage.

REFERANCE LANGUAGE

These Conditions of Carriage are reproduced in several languages. If there is any inconsistency between the Turkish text and a non-Turkish text, the Turkish text will apply unless applicable local law requires otherwise.

NAME OF CARRIER: Turkish Airlines

ABBREVIATION OF THE NAME: TK

DATE OF PUBLICATION: APRIL 4, 2022