

**CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE AÉREO
(PASSAGEIROS E BAGAGEM COM AQUISIÇÃO DE BILHETES E INÍCIO DA
VIAGEM COM ORIGEM NO BRASIL)**

SUMÁRIO:

Artigo 1º: Definições	2
Artigo 2º: Aplicação.....	4
Artigo 3º: Passagens.....	5
Artigo 4º: Tarifas, taxas, comissões e encargos	9
Artigo 5º: Reservas	10
Artigo 6º: Check-in e embarque	12
Artigo 7º: Recusa e limitação de transporte	13
Artigo 8º: Bagagem.....	14
Artigo 9º: Horários, atrasos, cancelamento de voos	20
Artigo 10º: Reembolsos	22
Artigo 11º: Conduta a bordo	24
Artigo 12º: Serviços opcionais	25
Artigo 13º: Formalidades administrativas	25
Artigo 14º: Transportadoras sucessivas.....	26
Artigo 15º: Cláusulas Gerais	26
Artigo 16º: Compensação por overbooking.....	30
Artigo 17º: Prazos limite para reclamações e ações	31
Artigo 18º: Outras condições	31
Artigo 19º: Interpretação	32

Artigo 1º - Definições:

Quando ler as presentes condições, tenha em conta que:

"Nós", "nosso(s)", "nossa(s)" - Deutsche Lufthansa AG

"EMPRESAS DO GRUPO LUFTHANSA" se refere a Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, Edelweiss Air AG, Swiss International Air Lines Ltd, Miles and More GmbH

"Você", "seu", "sua", "lhe" - qualquer pessoa, exceto membros da tripulação transportada ou a transportar em um avião de acordo com uma passagem (v. também definição de "Passageiro").

"PASSAGEIRO" - qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a transportar em um avião de acordo com uma passagem (v. também definição de "você", "seu", "sua", "lhe").

"TRANSPORTADORA" significa a empresa aérea transportadora ou outra transportadora que não a nossa, cujo código designador aparece em sua passagem, ou passagem de conexão.

"CÓDIGO DESIGNADOR" - a abreviatura usada para identificar uma determinada companhia aérea.

"AGENTE AUTORIZADO" - agente de vendas designado por nós, para nos representar na venda de nossos serviços de transporte aéreo.

"CONVENÇÃO" - qualquer um dos seguintes fundamentos legais aplicáveis:

Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929;

Convenção de Varsóvia com a redação que lhe foi dada em Haia, em 28 de setembro de 1955;

Convenção de Varsóvia com a redação que lhe foi dada pelo Protocolo Adicional n.º 1 de Montreal (1975);

Convenção de Varsóvia com a redação que lhe foi dada em Haia pelo Protocolo Adicional n.º 2 de Montreal (1975);

Convenção Complementar de Guadalajara (1961)

Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal em 28 de maio de 1999 (adiante designada Convenção de Montreal).

"CONDIÇÕES DE CONTRATO" ou "CONDIÇÕES DE TRANSPORTE" - condições e termos contidos, ou anexos à sua passagem ou itinerário/recibo, que são identificadas como tais, as quais as partes se obrigam, e que fazem referência a estas Condições de Transporte e a outras notas.

"BILHETE" OU "BILHETE ELETRÔNICO" - itinerário/recibo, cupom/ons eletrônico(s) e, se aplicável, um documento de embarque, emitidos por nós, ou em nosso nome.

"PASSAGEM" - se refere tanto ao documento intitulado "Passagem e Comprovante de bagagem" como à Passagem Eletrônica, nos dois casos emitidos por nós ou em nosso nome, e incluindo as Condições do Contrato, tarifas, avisos e cupons.

"ITINERÁRIO/RECIBO" - documento ou documentos que nós emitimos para passageiros que viajam com Bilhetes Eletrônicos e que contém o nome do passageiro, a informação sobre o voo e notas, e que deverá ser conservado por você.

"CUPOM" - Cupom de Voo, que permite ao passageiro titular viajar no voo específico aí identificado.

"PASSAGEM CONJUNTA" - refere-se a uma passagem que lhe foi emitido e que está relacionado com outro, que em conjunto constituem um único contrato de transporte, desde que adquiridos num único processo de reserva a um único preço.

"REGISTRO EM NOME DO PASSAGEIRO" - toda a informação de viagem relacionada com um passageiro, tal como está registrado na base de dados de nosso sistema de reservas computadorizado, e conforme foi coletado durante o processo de reserva.

"ESCALA" - parada agendada em sua viagem, em um ponto entre o local de partida e o local de destino, na qual não ocorre o desembarque.

"STOPOVER" - refere-se a uma parada prevista na sua viagem, num ponto entre o lugar de partida e o lugar de destino, no qual ocorre o desembarque e sua permanência é superior a 24 (vinte e quatro horas).

"CONEXÃO" – refere-se a uma parada prevista na sua viagem, num ponto entre o lugar de partida e o lugar de destino, inferior a 24 (vinte e quatro) horas, no qual ocorre o desembarque, para troca de aeronave.

"CODE SHARE" - refere-se ao transporte aéreo, realizado por outro transportador, tal como indicado no seu bilhete. Os passageiros, que viajem num itinerário operado por um dos Code Share parceiros, devem, por favor, consultar o Artigo 2.3, para verificarem a regras que podem diferir daquelas que se descrevem aqui.

"TARIFÁRIO" - tarifas, encargos e comissões publicadas. Também pode incluir as Condições de Transporte da companhia aérea em questão, aprovadas pelas autoridades relevantes (quando exigido).

"BAGAGENS" - seus bens pessoais que o acompanham durante sua viagem. Salvo disposição em contrário, "bagagens" incluem volumes despachados e não despachados.

"BAGAGEM DESPACHADA" - bagagem de que tomamos custódia e para a qual emitimos um Comprovante de Bagagem.

"BAGAGEM NÃO DESPACHADA" - qualquer bagagem que não seja despachada, e que você transporte consigo, sob sua inteira responsabilidade.

"COMPROVANTE DE BAGAGEM" - o canhoto de identificação entregue em suas mãos, referente ao transporte da Bagagem Despachada.

"ETIQUETA DE IDENTIFICAÇÃO DE BAGAGEM" - documento emitido com o único fim de identificar a Bagagem Despachada.

"PRAZO PARA CHECK-IN" - limite de tempo especificado por nós, para que você conclua as formalidades de check-in, e receba seu cartão de embarque.

"DIAS" - todos os dias da semana. Para efeitos de notificação de danos, não se conta o dia em que essa notificação é enviada. Para efeitos de determinar a validade de uma passagem, não se conta o dia em que a passagem é emitida nem o dia em que o voo começa.

"DANOS" - morte, ferimentos ou qualquer outra ofensa corporal que aconteça a um passageiro; perda de bagagem, perda parcial, furto ou outro dano resultante de ou relacionado com o transporte; ou outros serviços associados por nós realizados.

"FORÇA MAIOR" - circunstâncias incomuns e imprevisíveis fora de nosso controle, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas, mesmo exercendo todo o devido cuidado.

"DES (Direitos Especiais de Saque)" - tal como definido pelo Fundo Monetário Internacional

"OVERBOOKING" – ocorrência verificada sempre que o número de passageiros exceder a disponibilidade de assentos na aeronave.

Artigo 2º

Aplicação

2.1 Geral

Salvo o disposto nos Artigos 2.2, 2.4 e 2.5 abaixo, nossas Condições de Transporte somente são válidas para voos ou segmentos de voo onde nosso nome ou Código Designador consta na Passagem destinada àquele voo ou segmento de voo.

2.2 Operações de voos fretados (charter)

No caso de transporte realizado em voo fretado, estas Condições Transporte somente são válidas se forem incorporadas, por referência ou de outra forma, na passagem ou no acordo de fretamento (charter).

2.3 Codeshares (partilha de códigos)

Realizamos alguns serviços em conjunto com outras companhias aéreas, que são chamados de "Codeshares". Esses voos podem ser operados por outra transportadora, usando seu próprio Código Identificador/Designador, o de uma companhia terceira ou o nosso. Se você tiver uma reserva nossa e uma passagem onde nosso nome ou Código Identificador seja indicado como transportadora, o voo poderá ser operado por nosso parceiro de Codeshare.

No caso de um voo em Codeshare, nós informaremos sobre qual será a transportadora que opera a aeronave no momento que você fizer sua reserva.

Para consultar as normas e regulamentos dos parceiros de Code Share da empresa, pedimos que você visite as respectivas páginas da Internet, ou a sua agência de viagens.

Você deverá ler as normas para voos operados por outra companhia aérea com acordo de Code Share e familiarizar-se com alguns dos pontos, tais como os prazos limite para fazer o check-in, requisitos e políticas no caso de menores não acompanhados, transporte de animais, recusa de transporte, prestação de serviços de oxigênio, operações irregulares, compensação por recusa de embarque e limites/aceitação de bagagem, entre outros.

2.4 Transporte combinado ou sucessivo

Nós servimos certas rotas em cooperação com outras companhias de transporte rodoviário e ferroviário.

Nesses casos, as condições de transporte terrestre se baseiam nas condições de transporte da respectiva companhia.

2.5 Legislação aplicável

As presentes Condições de transporte são válidas, salvo se forem inconsistentes com nossas tarifas ou com a legislação aplicável, situação em que esses tarifários ou leis prevalecerão.

Se qualquer cláusula das presentes Condições de Transporte for inválida sob qualquer legislação aplicável, as outras cláusulas permanecerão válidas.

2.6 Prevalências das Condições

Salvo disposição em contrário, estas Condições de Transporte prevalecem sobre qualquer outra regulamentação que tenhamos emitido para nossas atividades de transporte de passageiros.

Artigo 3º

Passagens

3.1 Geral

3.1.1 Nós transportaremos somente o passageiro cujo nome correto constar da passagem, para o que poderá ser-lhe exigido que apresente identificação apropriada. Assim, é muito importante sua atenção no momento do preenchimento de seu nome no ato da reserva.

3.1.1.1 Caso ocorra erro de grafia ou preenchimento do seu nome no bilhete aéreo, caberá somente à você solicitar a companhia aérea a correção. Contudo, sempre que possível, faça isso assim que receber o bilhete, ou no mínimo com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência de seu voo, para que possamos tomar todas as providências a tempo de acertar seu contrato de transporte aéreo, em todos os seus trechos, evitando quaisquer problemas durante a viagem.

3.1.1.2. Em caso de erro de grafia ou preenchimento do seu nome no bilhete aéreo, quando houver operadores diferentes, pode ser que hajam custos na operação. Esses custos deverão ser arcados pelo passageiro, sempre que isso não decorrer de fato imputável à empresa aérea.

3.1.2 Passagens são intransmissíveis e/ou intransferíveis: somente você poderá usar sua passagem para o voo em questão.

3.1.2.1. Eventual correção de seu nome no bilhete aéreo, por erro de grafia e preenchimento, não altera o caráter pessoal e intransferível do seu bilhete aéreo.

3.1.3. Algumas passagens são vendidas com tarifas reduzidas, as quais poderão ser parcial ou totalmente não reembolsáveis. Falamos mais sobre o reembolso no Art. 10º, dessas Condições de Transporte.

3.1.4. Se você possuir uma passagem com tarifa reduzida (artigo 3.1.3) que não esteja totalmente usada, e você seja impedido de voar por Força Maior, nós emitiremos um crédito no montante da parte não reembolsável da tarifa, que poderá ser usada numa futura viagem em nossos serviços, desde que você nos informe imediatamente e nos prove o referido motivo de Força Maior. Porém, deduziremos uma taxa administrativa razoável desse crédito.

3.1.5. A passagem é e sempre será propriedade da transportadora emitente. O Bilhete constitui prova do contrato de transporte, entre o Transportador Contratante e o passageiro. As Condições do Contrato agregadas ao bilhete são um resumo das disposições destas Condições de Transporte.

3.1.6. Você não terá direito a ser transportado em um voo, salvo se apresentar identificação positiva e uma Passagem Eletrônica válida, que tiver sido devidamente emitida em seu nome.

3.2. Período de validade

3.2.1. A validade da Passagem pode ser restringida na própria Passagem, nas presentes Condições de Transporte, ou pelas regras da tarifa. Salvo disposto em contrário, ou nos casos em que nós emitirmos o comprovante de passagem aérea sem data pré-definida para utilização, a Passagem será válida por um ano a contar da sua data de emissão.

3.2.2. Se você for impedido de viajar durante o período de validade da Passagem, por não termos conseguido confirmar sua reserva no momento em que a fez, nós prolongaremos a validade da Passagem ou, em alternativa, você poderá ter direito a reembolso, nos termos do Artigo 10º abaixo.

3.2.3. Se, após iniciar sua viagem, você for impedido de viajar durante o período de validade da Passagem por motivo de doença, nós prolongaremos o período de validade da Passagem até a data em que você tenha condição para viajar, ou até nosso primeiro voo que, após essa data, parta do ponto onde você retomar a viagem e tenha espaço disponível na classe de serviço para a qual a tarifa foi paga originalmente. Tal doença deverá ser atestada por um certificado médico. Se os cupons de voo remanescentes na Passagem implicarem numa ou mais Escalas, nós prolongaremos a validade da Passagem até três meses a contar da data

exibida no atestado médico apresentado. Nessas circunstâncias, nós prolongaremos igualmente a validade de quaisquer outras Passagens de familiares próximos que estiverem viajando com você.

3.2.4. Em caso de morte de um Passageiro em viagem, nós prolongaremos a validade das Passagens de quaisquer pessoas acompanhando o falecido, e também renunciaremos a quaisquer requisitos de estadia mínima dessas Passagens. Em caso de morte de um familiar direto do Passageiro que tenha iniciado a viagem, também modificaremos a validade das Passagens dos Passageiros e de quaisquer familiares diretos que o acompanham. Nesses casos, solicitamos a apresentação de um atestado de óbito válido. Nós prolongaremos a validade dessas Passagens por um período de quarenta e cinco (45) Dias, a contar da data do falecimento.

3.3. Sequência e uso de cupons

3.3.1. Se você escolheu uma Tarifa que obriga a uma determinada sequência no Bilhete, tenha, por favor, em consideração que: se o transporte não foi utilizado obedecendo a sequência apresentada no Bilhete, sem quaisquer outras alterações dos dados da viagem, efetuaremos novo cálculo da tarifa, de acordo com a sua rota alterada. A tarifa será assim determinada tendo em conta o que teria de ter pago pela rota em questão, no seu grupo de preços no dia da sua reserva. Esta tarifa poderá ser superior ou inferior à tarifa paga originalmente.

Se o transporte não for usado em todos os voos individuais, ou não for usado na sequência prevista na Passagem com dados de viagem não alterados de outra forma, nós recalcularemos a tarifa de acordo com a alteração da sua rota. Isso não se aplica caso você não possa voar todos os voos individuais, ou pela sequência prevista na Passagem, por motivos de força maior, doença ou por qualquer outra razão pela qual você não seja responsável, desde que nos informe e apresente razões relevantes imediatamente depois de ter conhecimento delas.

3.3.2. Se você pretender mudar algum aspecto de seu transporte, então deverá nos contatar com antecedência. A tarifa para seu novo transporte será calculada e você terá a opção de aceitar a nova tarifa ou de manter seu transporte original, como consta da Passagem. Se lhe for solicitado que altere algum aspecto de seu transporte, por motivos de Força Maior, você deverá nos contatar logo que possível. Nós faremos o possível para transportar você até sua próxima Escala, ou seu destino final nas condições contratuais originalmente acordadas.

3.3.3. Tenha em conta que, enquanto algumas alterações do seu transporte não implicam alterações de tarifa, outras, como a alteração do local de partida (por exemplo, se não voar o primeiro segmento) ou a inversão da direção de viagem, podem implicar uma tarifa mais cara. Além disso, algumas tarifas são válidas somente nas datas e para os voos exibidos na Passagem, de modo que isso poderá não ser passível de alteração, ou somente mediante pagamento de uma taxa adicional.

3.3.4. Cada Cupom de Voo contido em sua Passagem será aceito para transporte na classe de serviço, e na data do voo para o qual seu lugar foi reservado. No caso de Passagens originalmente emitidas sem uma reserva especificada, o lugar poderá ser reservado mais tarde, dependendo da tarifa em questão e da disponibilidade de lugares no voo pretendido.

3.3.5. Note que, se você não comparecer em um voo sem informar a companhia, nós poderemos cancelar quaisquer reservas que você tenha para seus voos de ida/volta seguintes, ou de conexão.

3.3.6. O artigo 3.3.1 não se aplica a voos de passageiros com residência na Áustria. Nos voos de consumidores com residência permanente na Áustria, aplica-se o seguinte:

Se escolheu uma Tarifa que obriga a uma determinada sequência no Bilhete, tenha, por favor, em consideração que: se o transporte não foi usado em algum dos voos individuais ou não foi usado na sequência apresentada no Bilhete, sem quaisquer outras alterações dos dados da viagem, efetuaremos novo cálculo da tarifa de acordo com a sua rota alterada. Isto não se aplica, caso esteja impedido de realizar todos os voos individuais ou na sequência prevista no Bilhete, por motivos de força maior, doença ou por qualquer outra razão pela qual não seja responsável e desde que no-lo tenha informado e que fundamente os motivos em questão, logo após ter tomado conhecimento dos mesmos. No caso de um novo cálculo, a tarifa será assim determinada, tendo em conta o que teria de ter pago pela rota em questão, no seu grupo de preços no dia da sua reserva. Esta tarifa poderá ser superior ou inferior à tarifa paga originalmente.

Se o grupo de preços, no qual foi efetuada a reserva originalmente, não estiver disponível para a rota alterada, no dia da reserva, o grupo de preços anterior mais barato disponível para a sua rota alterada será considerado como base do novo cálculo.

Se no dia da reserva da sua rota alterada, tiver de ser determinada uma tarifa mais alta, recuperaremos a diferença subsequentemente, considerando a tarifa paga anteriormente.

Tenha, por favor, em consideração que podemos fazer depender o transporte do seu pagamento desta diferença no preço.

Desde que as condições da tarifa do seu Bilhete permitam um reembolso e que não o tenha utilizado em qualquer percurso, podemos reembolsá-lo, de acordo com aquelas condições.

Neste caso perde qualquer direito de transporte.

3.4. Interrupção da viagem

Você somente poderá interromper sua viagem em um Local de Parada Agendado e somente se isso tiver sido acordado conosco antes de iniciar sua viagem aérea, e se isso constar devidamente de sua Passagem.

Se você possuir uma Passagem de tarifa não restritiva, poderá interromper sua viagem em qualquer Local de Parada Agendado durante o período de validade de sua passagem, desde que isso seja permitido pelas regulamentações locais e por nosso horário.

Se estiver viajando com uma Passagem de tarifa restritiva, poderão ser válidas certas restrições que limitem ou afetem Escalas.

Assim, em caso de interrupção da viagem, não deixe de nos comunicar, o mais depressa possível.

3.5. Nome e endereço da transportadora

Nosso nome poderá ser abreviado por nosso Código Designador (ou de outra forma) na Passagem.

No Brasil, nosso nome é Deutsche Lufthansa AG. Estamos sediados na Rua Gomes de Carvalho, 1356, 12º andar, São Paulo – SP, Brasil, CEP 04045-005.

Artigo 4º

Tarifas, taxas, comissões e encargos

4.1. Valor total e valor final de um bilhete aéreo

O valor total da passagem aérea é composto pela soma da tarifa com as taxas, encargos e/ou comissões aplicáveis por governos autoridades, ou operadores de aeroportos, e consiste no valor mínimo que você terá que pagar para fazer uma viagem.

O valor final é composto pelo valor total acrescido de todos os acessórios que você vier adquirir para viajar, como quilos de bagagem, assento diferenciado (lugar padrão, lugar preferencial, lugar com espaço extra para as pernas), etc.

4.2. Tarifas

Salvo disposição em contrário, as tarifas são válidas somente para o transporte do aeroporto no local de origem para o aeroporto no local de destino. As tarifas não incluem transporte terrestre entre aeroportos nem entre aeroportos e terminais na cidade. Se você alterar seu itinerário ou datas de viagem, isso poderá ter impacto na tarifa a pagar. A tarifa pode incluir encargos impostos pelo transportador.

4.3. Taxas, encargos e comissões

É da sua responsabilidade o pagamento de quaisquer taxas, encargos e comissões aplicáveis, impostos por um governo ou por outra autoridade, ou pelo operador de um aeroporto. Nós informaremos sobre quaisquer taxas, encargos e comissões não incluídos na tarifa, quando você comprar seu bilhete aéreo, pois são discriminados separadamente na Passagem. As taxas, encargos e comissões impostos sobre viagens aéreas mudam constantemente e podem ser impostos depois de emissão da Passagem. Você deverá pagar qualquer aumento posterior de qualquer taxa, encargo ou comissão exibido em sua Passagem. Da mesma forma, você deverá pagar qualquer nova taxa, encargo ou comissão que seja imposto depois da emissão de sua Passagem. Por outro lado, se alguma taxa, encargo ou comissão que você tenha pago quando sua Passagem foi emitida tiver sido abolido ou reduzido, você terá direito a solicitar o reembolso, se a autoridade ou entidade que impôs essa taxa, encargo ou comissão, nos garantir o mesmo reembolso.

4.4. Serviços opcionais

Você poderá ativamente contratar serviços opcionais com essa companhia aérea, tais como quilos de bagagens, assento diferenciado, transporte de animais, etc. Esses serviços opcionais são cobrados de forma independente, mas em conjunto com a tarifa e taxas, encargos e/ou comissões.

4.5. Moeda

Todas as tarifas, taxas, encargos e comissões podem ser pagos na moeda do país onde a Passagem é emitida.

4.6. Taxa de pagamento opcional

Se for usado um cartão de crédito como forma de pagamento, será cobrada uma taxa opcional sobre a passagem, desde que isso não seja proibido pelo país onde a passagem é vendida. No processo de reserva, você deverá selecionar o país correto onde a passagem é vendida, bem como o país correto em que seu cartão de crédito foi emitido.

Se for selecionado um País em que a Passagem não foi vendida, ou em que seu cartão de crédito não foi emitido, poderá ser cobrada a taxa opcional sobre a passagem, com efeito retroativo, desde que o pagamento com cartão de crédito não seja legalmente proibido nesse País.

Artigo 5º

Reservas

5.1. Requisitos para reservas

5.1.1. Nós registraremos sua(s) reserva(s). Por pedido, também providenciaremos uma confirmação por escrito de sua(s) reserva(s).

5.1.2. Fique atento, certas tarifas, por serem promocionais, têm condições que limitam ou excluem o seu direito a alterar ou cancelar reservas.

5.2. Prazo para pagamento e confirmação da reserva

Se você não tiver pago sua Passagem na data limite indicada nós, nós reservamo-nos o direito de cancelar sua reserva.

5.3. Dados pessoais

5.3.1. Você reconhece que providenciou seus dados pessoais para efeitos de: fazer uma reserva, comprar uma Passagem e outros serviços que você tenha escolhido, desenvolver ou fornecer serviços, facilitar os trâmites de imigração e entrada e disponibilizar os dados de viagem que nos forneceu às autoridades relevantes. Para esses efeitos, você nos autoriza a reter e usar esses dados e a transmiti-los para nossos escritórios, Agentes Autorizados, autoridades, outras Transportadoras ou prestadores dos serviços acima mencionados.

5.3.1.1. Fique atento para que os dados pessoais que você tenha disponibilizado estejam corretos. Caso ocorram alterações no seu contrato de transporte aéreo, nós enviaremos todos os esforços para entrar em contato com você e comunicá-lo. Em caso de informação equivocada, ou omissão de informação pelo passageiro, você, desde logo, concorda que a empresa aérea não poderá ser responsabilizada pela falta de informação.

5.3.2. Nós poderemos também dar seu nome e endereço a terceiros, se sua conduta causar danos, ou ferimentos a outros passageiros.

Reservamo-nos o direito de verificar as operações de pagamento para evitar fraude e outro uso fraudulento. Portanto, são usadas fontes internas e externas. Se houver suspeita e/ou forem detectadas atividades fraudulentas, está reservado o direito de transmitir informações (dados pessoais incluídos) a outras subsidiárias dentro das empresas do Grupo Lufthansa, que poderão revisar os dados para suas respectivas finalidades.

5.3.3. Você está ciente de que as autoridades de certos países exigem, por razões de segurança e de imigração, o acesso aos dados de viagem dos passageiros relacionados com viagens de e

para esses países, e você nos autoriza a transmitir os chamados dados API (Advanced Passenger Information) às autoridades nacionais e estrangeiras. Os dados API estão disponíveis no documento de viagem (passaporte, identidade, visto). Por exemplo, é obrigatório por lei transmitir esses dados para todas as viagens nos EUA, Canadá, Reino Unido, Rússia, Índia e Brasil. Além do mais, somos obrigados a comunicar às autoridades estrangeiras os dados dos passageiros armazenados por nós no chamado registro de nomes de passageiros (Passenger Name Record, PNR), em especial seu nome completo, data de nascimento, endereço residencial completo, números de telefone, informações sobre a sua reserva e a reserva de seus companheiros de viagem, tais como data de reserva, itinerário, informação de pagamentos, informação de Frequent Flyer, informações sobre o histórico das alterações introduzidas no PNR, etc. Esses dados PNR são transmitidos às autoridades relevantes com base nos respectivos acordos (por exemplo, acordos com os EUA e o Canadá). Além disso, as autoridades de alguns países, como os EUA e a Rússia, exigem ainda a transmissão dos dados API para voos sobrevoando seus territórios. Desde logo, você nos autoriza a transmitir os dados API, também nesses casos.

5.4. Assentos

5.4.1. Reservas de lugar sujeitas a alterações: Se você pagar por sua reserva de assento, então terá direito a uma certa categoria de lugar (lugar padrão, lugar preferencial, lugar com espaço extra para as pernas). Em voos continentais, garantimos que lhe serão atribuídas as características do lugar à janela, no corredor ou no centro. Em caso de alteração da reserva da nossa parte (exceto em caso de alteração gratuita para classe superior a), em caso de cancelamento do voo ou se fizermos alterações por razões operacionais, de segurança ou outras, reembolsaremos o montante pago por sua reserva se a categoria de assentos desejada não estiver disponível. Se você cancelar ou alterar a reserva, o montante pago pela reserva do lugar não será reembolsado.

5.4.2. Reservas gratuitas: No caso de uma reserva de assento gratuita, faremos todo o possível para satisfazer todos os pedidos relativos a lugares que nos forem apresentados com antecedência, mas não podemos garantir nenhum lugar específico. Reservamo-nos ao direito de atribuir ou reatribuir assentos em qualquer momento, mesmo depois do embarque no avião. Isso poderá ser necessário por motivos de ordem operacional, de segurança ou outros.

5.5. Reconfirmação de reservas

5.5.1. Reservas de voos de conexão ou de ida/volta podem ter que ser reconfirmadas dentro de prazos específicos. Nós informaremos, quando solicitamos essa reconfirmação, e como ela poderá ser feita. Se for necessária a reconfirmação e você não a fizer, nós poderemos cancelar suas reservas de conexão ou de ida/volta. Porém, se você avisar que ainda pretende viajar, nós restabeleceremos sua reserva e transporte desde que o voo ainda tenha lugares. Se não for esse o caso, faremos o possível, dentro das circunstâncias, para transportar você para seu próximo destino ou destino final.

5.5.2. Recomendamos que confira os requisitos de reconfirmação de quaisquer outras transportadoras envolvidas em sua viagem. Você poderá precisar reconfirmar sua reserva com a Transportadora cujo código é exibido na Passagem para o voo em questão.

5.6. Cancelamento de reservas

Note que, se você não comparecer para um voo sem nos informar com antecedência, nós poderemos cancelar suas reservas / no show, cobrando taxa pelo não comparecimento. Todavia, se você nos informar com antecedência de que não irá realizar o voo inicial, nós não cancelaremos quaisquer reservas de voos subsequentes.

Artigo 6º

Check-in e embarque

6.1 Os Horários de Encerramento de Check-in variam de aeroporto para aeroporto. Sua viagem será mais tranquila se você cumprir todos os Horários de Encerramento de Check-in. Nós nos reservamos o direito de cancelar sua reserva, se você não cumprir os Horários de Encerramento de Check-in indicados. Nós ou nossos Agentes Autorizados informaremos sobre o Horário de Encerramento de Check-in aplicável para seu primeiro voo conosco. Além disso, você deverá também se informar dos Horários de Encerramento de Check-in para todos os voos posteriores de sua viagem. Os Horários de Encerramento de Check-in para nossos voos são exibidas em horário local, ou poderão ser conseguidos conosco ou com nosso Agente Autorizado.

6.1.1. No Brasil, você deverá comparecer para check-in, com no mínimo, duas horas de antecedência, para o seu voo.

6.2. Você deverá se apresentar no portão de embarque até à hora especificada por nós no Check-in.

6.3. Nós poderemos cancelar o assento reservado para você, caso não compareça ao portão de embarque no horário marcado.

6.4. Ao apresentar-se para check-in, você deverá atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, tais como a obtenção do visto correto de entrada, permanência, trânsito e certificados de vacinação exigidos pela legislação dos países de destino, escala e conexão.

6.5. No aeroporto, você deve ficar sempre atento aos avisos transmitidos pelo transportador, entre eles a eventual mudança do portão de embarque pelo operador aeroportuário.

6.6. Não seremos responsáveis por quaisquer perdas ou despesas inerentes ao seu não cumprimento das cláusulas deste Artigo. Além disso, nos reservamos ao direito de aplicar eventuais multas, se esse for o caso.

Artigo 7º

Recusa e Limitação de Transporte

7.1. Direito de recusa para transporte

7.1.1. De acordo com nosso razoável poder discricionário, poderemos recusar transportá-lo (ou a sua bagagem), se o tivermos informado antecipadamente por escrito, ou não, de que não iríamos mais transportá-lo em nossos voos após uma data específica. Nesses casos, você terá direito a ser reembolsado.

7.1.2. Também poderemos recusar transportá-lo, ou a sua bagagem, em nossos voos e será negado o acesso a área restrita de segurança (ARS), se uma ou mais das seguintes condições tiver ocorrido ou vier a ocorrer, de acordo com nosso entendimento razoável:

- a. tal recusa for necessária para cumprir alguma lei, regulamento ou cláusula aplicável;
- b. o seu transporte ou de sua bagagem puder colocar em perigo a segurança, a saúde ou o bem-estar de outros passageiros ou membros da tripulação;
- c. o seu estado mental ou físico, incluindo a influência de álcool ou drogas, representar perigo ou risco para você mesmo, passageiros, membros da tripulação ou bens materiais;
- d. você tiver revelado falta de conduta em voo anterior, e existirem indícios de que essa conduta se repetirá;
- e. você tenha recusado a sujeitar-se à inspeção de segurança;
- f. você não tenha pago o valor final de seu bilhete aéreo;
- g. entendermos que você não possui os documentos de viagem válidos, que tenta entrar em um país para o qual somente possui um visto de trânsito, ou para o qual não possua os documentos válidos de viagem (isso também é válido se nós tivermos que assumir que você poderá destruir seus documentos de viagem durante o voo, ou recusar entregar seus documentos de viagem à tripulação, contra recibo e por pedido);
- h. você apresentar uma Passagem adquirida ilegalmente, comprada de outra entidade que não por nós, ou por um Agente Autorizado, tenha sido declarada perdida ou roubada, ou seja fraudada, ou você não conseguir provar que é a pessoa identificada na Passagem;
- i. você não tenha cumprido os requisitos do Artigo 3.3 acima, relativos à sequência e uso dos cupons, ou apresentar uma Passagem que não tenha sido emitida ou modificada por nós ou por nossos Agentes Autorizados;
- j. você não cumprir nossas instruções de segurança.

7.2. Assistência especial

Crianças desacompanhadas, pessoas com incapacidades, mulheres gestantes, pessoas com doenças ou outras pessoas que careçam de assistência especial somente poderão ser transportados, se o transporte tiver sido acordado conosco com antecedência. Passageiros com incapacidades que nos informem de quaisquer requisitos especiais quando fizerem sua reserva, e que tenham sido aceitos por nós para transporte, não poderão ver recusado o transporte com base em sua incapacidade, ou em seus requisitos especiais.

7.3. Crianças

7.3.1. Todas as pessoas menores de 18 (dezoito) anos de idade, normalmente, necessitam de autorização válida e em via original para viajar, autorização essa que varia de país para país.

7.3.2. Crianças com menos de cinco anos de idade somente poderão viajar se acompanhadas por um adulto, ou seja, se tiver mais de 18 anos de idade, ou mais de 16 anos caso seja irmão

da criança. Crianças com menos de dois anos de idade somente poderão viajar se estiverem acompanhadas pelo menos por um adulto.

7.3.3. Crianças com idades entre cinco e onze anos somente podem viajar desacompanhadas com nossa autorização. Todas as crianças com idades inferiores a onze anos que estejam viajando desacompanhadas de um adulto deverão estar registradas como "menores desacompanhados". O transporte dessas crianças está sujeito a regulações especiais, as quais estão disponíveis em todos os nossos canais de vendas. O transporte de menores desacompanhados está sujeito a uma taxa suplementar.

7.3.4. As crianças podem igualmente viajar na sua própria cadeira de segurança do tipo automóvel, num lugar na cabine. Para tal, deve ser reservado um lugar adicional para crianças com menos de dois anos de idade. A cadeira de segurança da criança deve ser presa com o cinto do avião, durante todo o voo, devendo ser adequada para utilização na cabine de um avião. De outra forma, temos o direito de recusar transportá-la a bordo. Não aceitamos qualquer responsabilidade por quaisquer consequências, caso a própria segurança da criança não esteja devidamente acautelada, caso não seja adequada ou não sejam cumpridas as instruções.

Estão disponíveis mais informações sobre como viajar com crianças, especialmente sobre a utilização em cabine de cadeiras adequadas para crianças, confira em nosso site

<http://www.lufthansa.com/br/pt/A-seguranca-de-criancas-pequenas-a-bordo>

Artigo 8º

Bagagem

8.1. Transporte de bagagem

O transporte de bagagem despachada configurará contrato acessório oferecido pelo transportador, podendo sofrer restrições nos termos deste contrato e de outras normas atinentes à segurança da aviação civil.

8.1.1. Franquia de bagagem

Você tem direito a transportar uma certa quantidade de bagagens, sujeita à tarifa comprada e às suas condições e restrições. Essas condições e restrições, que também constam na sua Passagem, estão disponíveis por pedido dirigido a nós ou a um Agente Autorizado.

8.1.2. Dimensões da bagagem despachada

A dimensão de sua bagagem despachada não poderá ultrapassar 158 cm. Outras regras, para bagagens em tamanho superior a 158 cm, consulte nossos canais de venda ou nosso site.

8.2. Excesso de Bagagem

Será cobrada uma taxa adicional para o transporte de Bagagens que excedam a franquia de bagagem. Nossas tarifas aplicáveis a excesso de bagagem estão disponíveis, caso queira. Se você pretende transportar mais de 100 kg de excesso de bagagem, ou mais de 4 malas, e/ou

itens volumosos (como bicicletas, ou cadeiras de rodas), você precisa nos informar essa intenção com antecedência. Caso não o faça, nós nos reservamos ao direito de recusar a transportar o seu excesso de bagagem e/ou itens volumosos. Qualquer excesso de bagagem que você pretenda transportar como carga aérea, deverá ser entregue pelo menos 24 horas antes do check-in de seu voo.

8.3. Objetos inaceitáveis como bagagem

8.3.1. Você não poderá incluir em sua Bagagem:

- a) itens que possam colocar em perigo a aeronave, pessoas ou bens materiais a bordo, incluindo os itens especificados nas Instruções Técnicas para Transporte Aéreo Seguro de Mercadorias Perigosas, emitidas pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), nas Regulamentações sobre Mercadorias Perigosas emitidos pela Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) e nossas próprias regulamentações (informações mais detalhadas disponíveis por pedido);
- b) itens cujo transporte está proibido pelas leis e regulamentos aplicáveis do país de partida ou destino;
- c) itens que possamos considerar, com razoabilidade, impróprios para transporte por serem perigosos ou não seguros, por não poderem ser transportados devido a seu peso, tamanho, forma ou natureza, por serem perecíveis ou demasiado frágeis para o tipo de aeronave que está operando. Informações sobre itens inaceitáveis estão disponíveis por pedido;
- d) itens que possamos considerar, com razoabilidade, impróprios para transporte como bagagem despachada, e sim para transporte como carga.

8.3.2 Armas de fogo e munições que não se destinem a caça ou esporte não podem ser transportadas como Bagagens. Armas de fogo e munições que se destinam a caça ou esporte, somente podem ser transportadas como Bagagem Despachada. As armas de fogo precisam estar descarregadas, com o dispositivo de segurança acionado e devidamente embaladas. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da ICAO e da IATA referidos no Artigo 8.3.1 acima.

8.3.2.1. Por razões de segurança, não poderão ser transportados como Bagagens dos passageiros, as seguintes mercadorias:

- a) Fogos de artifício e sinalizadores
- b) Gasolina/fluido de isqueiro e pasta combustível
- c) Cartuchos de soda
- d) Gás para fogareiros de campismo
- e) Venenos e produtos químicos domésticos
- f) Álcool com teor superior a 70%
- g) Tintas e diluentes de tintas
- h) Cigarros eletrônicos na bagagem despachada
- i) Cilindros de oxigênio e lanternas subaquáticas
- j) Baterias de reposição na bagagem despachada
- k) Isqueiros na bagagem despachada

8.3.2.2. Para outros exemplos e informações sobre mercadorias perigosas, consulte:

<http://www.lufthansa.com/br/pt/Produtos-perigosos>

8.3.2.3. Certos objetos podem colocar em perigo a segurança dos passageiros. Por isso, por norma, seu transporte na bagagem de mão e na bagagem despachada é permitido de forma restrita. Para outros exemplos e informações consulte

<http://www.lufthansa.com/br/pt/Produtos-perigosos>

8.3.2.4. Os exemplos de objetos proibidos e restritos constantes deste Contrato e do website da companhia não são exaustivos, por isso toda vez que tiver dúvida sobre o transporte de um item, consulte a companhia aérea com 72 (setenta e duas) horas antes da viagem.

8.3.3. Armas como armas de fogo antigas, espadas, facas ou objetos semelhantes poderão, se assim o entendermos, ser aceitos como Bagagem Despachada, mas não poderão ser transportadas na cabine da aeronave.

8.3.3.1. Passageiros que no uso de suas funções (agentes policiais estrangeiros) tenham que utilizar armas deverão solicitar autorização prévia da empresa aérea, através dos canais de atendimento. Estes passageiros estarão sujeitos aos procedimentos previstos Resolução no. 461 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e serão responsáveis pela apresentação dos documentos de identificação, da arma e autorização de transporte, inclusive às autoridades policiais. O passageiro armado será submetido a procedimentos de inspeção específicos e a arma desmuniada na presença das autoridades policiais. Durante o voo, tais passageiros deverão entregar as suas armas ao piloto-comandante do avião.

8.3.4. Sua Bagagem Despachada não poderá incluir dinheiro, medicamentos, chaves, joias, metais preciosos, computadores, dispositivos eletrônicos pessoais, documentos negociáveis, obrigações ou outros documentos de valor, de negócios, passaportes, ou outros documentos de identificação, ou amostras.

8.3.5. Apesar das proibições acima referidas, se for incluído algum item especificado em 8.3.1, 8.3.2 e 8.3.4 em sua Bagagem, nós não seremos responsabilizados por eventuais perdas, danos, ou retenção desses itens.

8.3.5. Apesar das proibições acima referidas, se for incluído algum item especificado em 8.3.1, 8.3.2 e 8.3.4 em sua Bagagem, nossa responsabilidade sobre o transporte internacional em rotas de e para os EUA será limitado ao permitido pela convenção aplicável.

8.3.6. Sua bagagem despachada ou de mão não poderá conter pacotes ou objetos recebidos de desconhecidos. Nunca aceite transportar objetos de desconhecidos.

8.4. Direito de recusar transporte

8.4.1. Subordinado aos Art. 8.3.2 e 8.3.3 acima, nós recusaremos transportar como Bagagem quaisquer itens descritos no Art. 8.3 acima, e poderemos recusar continuar o transporte desses itens caso sejam detectados.

8.4.2. Nós poderemos recusar transportar qualquer objeto que, em nossa opinião razoável, não esteja devida e seguramente embalado em contêineres adequados. Informação sobre embalagem e contêineres aceitáveis para transporte está disponível por pedido, ou no nosso website.

8.4.3. Por fim, poderemos recusar bagagens de valor superior a 1.131 Direitos Especiais de Saque, desde que assim declarados por você.

8.5. Direito de inspeção

Por razões de segurança, poderemos solicitar que você autorize uma inspeção e revista da sua pessoa, e uma inspeção, revista ou raio-X de sua bagagem. Sua bagagem pode também ser inspecionada e sujeita a raio-X na sua ausência. Estas atividades se destinam a determinar se você está transportando, ou se sua bagagem contém algum objeto proibido em 8.3.1 ou armas de fogo, munições ou armas sobre as quais nós não tenhamos sido informados, conforme os artigos 8.3.2 ou 8.3.3. Se você não estiver disposto a colaborar com essa solicitação, nós podemos recusar transportá-lo e à sua Bagagem. Se uma inspeção, revista ou raio-X causar danos a você ou a sua bagagem, nós não seremos responsabilizados, a menos que se deva à uma grande negligência nossa.

8.6. Bagagem despachada

8.6.1. Ao entregar-nos sua Bagagem que pretende despachar, ela ficará sob nossa guarda. Nós emitiremos uma Etiqueta de Identificação da Bagagem para cada mala que você registrar. A Bagagem que você pretender levar a bordo como Bagagem não Despachada, e que nós solicitemos que nos entregue no embarque para ser colocada no porão será considerada Bagagem Despachada coberta por seu Comprovante de Bagagem.

8.6.2. Toda a Bagagem Despachada deverá ter seu nome ou outra identificação pessoal afixada.

8.6.3. Bagagem Despachada, sempre que possível, será transportada na mesma aeronave que você, a menos que isso não seja possível por motivos de segurança, ou de ordem operacional. Se sua Bagagem Despachada for transportada em um voo subsequente, sua bagagem será entregue por nós a você, a menos que a legislação aplicável exija a sua presença para a devida liberação alfandegária.

8.6.4. No despacho da bagagem, caso você pretenda transportar bens cujo valor ultrapasse o limite de indenização de 1.131 (um mil cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque – DES, poderá fazer declaração especial de valor junto ao transportador, mediante o pagamento de valor adicional e seguro da bagagem.

8.6.4.1. A declaração especial de valor deverá ser feita mediante o preenchimento de formulário fornecido pelo transportador, garantida uma via ao passageiro.

8.6.4.2. A declaração especial de valor terá como finalidades declarar o valor da bagagem despachada e possibilitar o aumento do montante da indenização no caso de extravio ou violação.

8.6.4.3. Nós nos reservamos ao direito de inspecionar sua bagagem despachada, caso você informe que o seu valor ultrapassa o valor de 1.131 DES, verificando os itens discriminados na declaração especial de valor preenchida por você.

8.7. Bagagem não Despachada

8.7.1. Como Bagagem de mão (ou Bagagem não-despachada), é permitido que cada passageiro transporte consigo na cabine da aeronave 01 volume de até 8 quilos com dimensões máximas de 55x40x23 cm e 01 item pessoal de até 2 quilos com dimensões máximas de 30x40x10cm.

8.7.1.1. Se a sua Bagagem de mão tiver dimensões diferentes das colocadas no artigo 8.7.1, a Bagagem que você levar para a aeronave terá que caber debaixo do lugar a sua frente, ou no compartimento fechado na cabine do avião. Se sua Bagagem não puder ser arrumada desse jeito, ou se tiver peso excessivo, ou for considerada perigosa por outro motivo, será solicitado que nos entregue a bagagem para ser transportada no porão como Bagagem Despachada.

8.7.2. Objetos que não sejam adequados para transporte no porão (como instrumentos musicais frágeis) e que não cumpram os requisitos estipulados em 8.7.1 acima, somente serão aceitos para transporte na cabine, se você tiver nos informado com antecedência, e nós tivermos concordado. Poderá ser cobrada uma taxa e/ou assento adicional por este serviço.

8.8. Retirada e entrega de Bagagem Despachada

8.8.1. Sujeito ao especificado em 8.6.3 acima, você deverá retirar sua Bagagem Despachada assim que ela seja disponibilizada no seu destino, ou ponto de conexão. Poderá ser cobrada uma taxa de armazenamento se sua Bagagem Despachada não for retirada dentro de um prazo razoável. Se sua Bagagem despachada não for reclamada no espaço de três (3) meses após ter sido disponibilizada, poderemos dispor dela sem que daí resulte qualquer responsabilidade nossa para com você.

8.8.2. Bagagem Despachada somente será entregue ao titular do Comprovante de Bagagem e Etiqueta de Identificação de Bagagem.

8.8.3. Se alguém reclamando uma Bagagem Despachada não apresentar o Comprovante de Bagagem, nem identificar a Bagagem pela Etiqueta de Identificação da Bagagem, nós só entregaremos essa Bagagem Despachada, se a pessoa puder comprovar o direito a ela, de forma satisfatória para nós.

8.9. Animais

Poderão ser transportados animais, sujeitos às seguintes condições:

8.9.1. Você deverá garantir que os animais, tais como cães e gatos estejam devidamente engaiolados e acompanhados por certificados de saúde e vacinas válidos, autorizações de entrada e outros documentos exigidos pelos países de entrada ou trânsito. Animais que não satisfaçam esses critérios não poderão ser transportados. Cláusulas adicionais sobre transporte de animais estão disponíveis por pedido, ou nos nossos canais de venda e website.

8.9.2. Qualquer animal aceito como Bagagem, juntamente com sua gaiola e alimentação, terá seu transporte pago à parte, como serviço adicional, independentemente de outro valor que tenha sido pago como Bagagem Despachada.

8.9.3. Cães-guia que acompanhem pessoas com deficiências visuais serão transportados gratuitamente, sujeitos a regulamentos especiais especificados por nós e disponíveis por pedido, através dos nossos canais de venda e website.

8.9.4. Em casos em que o transporte de um animal não seja sujeito às cláusulas de responsabilidade da Convenção, nós não seremos responsabilizados por qualquer lesão, perda, doença ou morte do animal que concordamos em transportar, salvo se esses eventos forem atribuídos a grande negligência de nossa parte.

8.9.5. Não nos responsabilizamos por qualquer animal que não possua todos os documentos de entrada, saída, saúde ou outros necessários para entrada ou passagem por um país. Nesses casos, será solicitado à pessoa que acompanha o animal o reembolso de quaisquer multas, encargos razoáveis, perdas ou indenizações compensatórias, em que nós possamos incorrer em resultado da inadequação dos documentos.

8.9.6. Nos voos, poderemos levar na cabine um cão de prestação de serviço psiquiátrico e de apoio emocional, sem custos, caso se verifiquem os seguintes requisitos:

Os Passageiros que viajem com um cão de prestação de serviço psiquiátrico e de apoio emocional deverão apresentar à empresa aérea a documentação atualizada (cuja data de emissão não poderá ser superior a um ano, a contar da data em que o Passageiro programou o voo inicial), em papel timbrado de um profissional de saúde mental certificado (por exemplo, um psiquiatra, um psicólogo, um assistente social, incluindo um médico que esteja a supervisionar especificamente o problema mental ou emocional do passageiro) declarando o seguinte: (1) o passageiro tem um problema mental ou emocional reconhecido no Manual de Diagnóstico e Estatístico de Problemas Mentais Quarta Edição (DSMIV); (2) o passageiro necessita do cão de prestação de serviço psiquiátrico e de apoio emocional durante a viagem de avião e/ou para atividade no seu destino; (3) o indivíduo que assina o atestado é um profissional de saúde mental, certificado e supervisiona o passageiro; e (4) a data e o tipo de licença do profissional de saúde mental e o Estado ou outra jurisdição que a emitiu. A empresa aérea reserva-se ao direito de verificar qualquer documentação apresentada.

Tome, por favor, em consideração o disposto no Artigo 8.9.7.

Caso viaje com um cão auxiliar ou de apoio emocional, por favor, contacte-nos no prazo máximo de 48 horas antes da partida do seu voo e apresente-se no check-in, com pelo menos 3 horas de antecedência ao voo.

8.9.7. Tenha, por favor, em consideração que é essencial para a segurança e funcionamento ininterrupto do voo que o seu animal esteja treinado para comportar-se adequadamente em

locais públicos. Para viajar consigo na cabine, o seu animal deve ser obediente e comportar-se adequadamente. Caso o seu animal se comporte mal, podemos solicitar-lhe que lhe coloque uma mordaca ou focinheira durante o transporte, que o mesmo seja transportado no compartimento de carga (se estiver disponível um canil), ou inclusive pode ser-lhe negado o transporte.

Os animais que viajem consigo na cabine (incluindo o transportador, caso exista) deverão caber no espaço para os pés referente ao seu assento, devendo estar devidamente seguros, durante toda a permanência a bordo.

8.9.8. Você assume total responsabilidade pela segurança, saúde comportamental do seu animal, assim como pelo cumprimento de todos os requisitos, regulamentos ou restrições governamentais, incluindo autorizações de entrada/saída e atestados de saúde exigidos, dos respectivos países, estados ou territórios.

Você será responsável por todas as despesas incorridas, devidas à sua falta de cumprimento em relação ao disposto nesta disposição, assim como por qualquer dano causado pelo seu animal, devendo indenizar-nos por toda e qualquer responsabilidade, salvo se devido a negligência, ou falta intencional da empresa aérea.

Artigo 9º

Horários, atrasos, cancelamentos de voos

9.1 Horários

9.1.1. Os horários do voo exibidos podem mudar entre a data de sua publicação e a data efetiva da viagem. Nós não podemos garantir esses horários, e eles não fazem parte do acordo contratual celebrado conosco, por isso não deixe de averiguar os horários de seus voos em nossos canais de atendimento e/ou website.

9.1.2. Antes de aceitarmos sua reserva, nós iremos informá-lo do horário previsto no momento, e isso constará na sua Passagem. Poderemos, porém, precisar alterar seu voo previsto depois da emissão de sua Passagem. Se você nos fornecer um endereço de contato, como seus telefones de contato e endereço eletrônico (e-mail), nós informaremos a você com a maior antecedência possível. Contudo, caso você tenha comprado seu bilhete por intermédio de um agente de viagens, não poderemos avisá-lo diretamente, mas faremos através do seu agente, para que ele possa lhe avisar. No caso de uma alteração no horário agendado do voo depois de você ter comprado a Passagem, sendo esse horário inconveniente, nós tentaremos reservar um voo alternativo mais aceitável para você, caso não seja possível, terá direito a ser reembolsado, nos termos do Artigo 10.2 abaixo.

9.2. Cancelamentos, mudança de itinerário e atrasos

9.2.1. Caso você não utilize o trecho inicial nas passagens do tipo ida e volta, ou algum trecho de escala subsequente, nosso sistema cancelará os demais trechos subsequentes. Assim, sempre nos informe, caso não compareça em algum trecho, para que possamos remanejar seus voos (com o pagamento de eventuais taxas), ou reembolsá-lo, se esse for o caso.

9.2.2. Nós tomaremos todas as medidas necessárias para evitar atrasos no seu transporte. Para evitar cancelamentos de voos, nós poderemos, em circunstâncias excepcionais, conseguir um voo operado em nosso nome por uma Transportadora e/ou aeronave alternativa.

9.2.3. Salvo disposição em contrário na Convenção, se cancelarmos ou interrompermos um voo, se atrasarmos por mais de 4 (quatro) horas, se você for preterido para transporte, não aterrissarmos em seu destino final ou escala, ou causarmos a perda de um voo de conexão para o qual você tenha passagem confirmada no mesmo bilhete, você receberá a assistência material cabível e, dentro das possibilidades verificadas na oportunidade, a empresa irá lhe propor:

- a) acomodação: ser transportado em outro de nossos serviços agendados em que haja lugar, sem cobranças adicionais e, sempre que necessário, com ampliação da validade da Passagem;
- b) reembolso: reembolsar o preço total ou parcial do bilhete não usados por você; ou receber o reembolso da tarifa correspondente, conforme previsto nas cláusulas 10.2 abaixo
- c) execução do serviço por outra companhia aérea ou modalidade de transporte: se não for possível transportar você para o destino que consta de sua Passagem, dentro de um período de tempo razoável, usando nossos próprios serviços e, se você recusar o reembolso, nós poderemos usar os serviços de outra transportadora escolhida por nós para levar você até o destino.

9.2.4. Salvo disposição em contrário na Convenção, se ocorrer algum dos eventos especificados em 9.2.3 acima, as opções enumeradas no Artigo 9.2.3 são as únicas e exclusivas opções disponíveis que você terá, e nós ficaremos livres de quaisquer outras responsabilidades.

9.2.5. Se, devido ao “overbooking”, nós não pudermos providenciar um lugar para você em um voo para o qual você detenha reserva confirmada, nós prestaremos compensação relativa a recusa de embarque, em conformidade com a lei aplicável e com nossas próprias regras de recusa de embarque (v. Artigo 16º).

Artigo 10º

Reembolsos

10.1. Geral

Nós reembolsaremos Passagens, ou quaisquer Cupons de Voo não usados, de acordo com as cláusulas aplicáveis a tarifa adquirida pelo passageiro, da seguinte forma:

10.1.1. Salvo disposição em contrário no presente Artigo, nós teremos o direito de fazer o reembolso para a pessoa identificada na Passagem ou para a pessoa que pagou a Passagem, desde que possa ser apresentada prova satisfatória desse pagamento, podendo ser descontada uma taxa de reembolso.

10.1.2. Se a Passagem tiver sido paga por outra pessoa que não o Passageiro, cujo nome está exibido na Passagem, e, se a Passagem indicar que existe restrição para reembolsos, nós faremos o reembolso somente para a pessoa que pagou a Passagem, ou de acordo com as instruções prestadas por essa pessoa.

10.1.3. O passageiro deve estar ciente que o tempo que levará para receber seu dinheiro de volta, dependerá necessariamente dos meios de pagamento que utilizou para a aquisição da passagem.

10.1.4. Reembolsos de passagens aéreas pagas via cartão de crédito somente serão creditados na conta originalmente usada para pagar as passagens. A quantia reembolsada deverá corresponder à quantia e à moeda especificadas na passagem aérea, conforme os termos e condições da presente cláusula, podendo ser descontada uma taxa de reembolso. A quantia reembolsada creditada na conta do titular do cartão de crédito poderá divergir da quantia originalmente paga pela passagem aérea reembolsada devido a conversões e taxas cobradas pela companhia emissora do cartão de crédito. Estas divergências não poderão constituir motivo de reclamação contra nós por parte do destinatário do reembolso.

10.1.5. O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro. O crédito da passagem aérea e a sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico. Nessa hipótese, será assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

10.1.6. Se você adquiriu seu bilhete aéreo no Brasil, você poderá desistir da passagem aérea que comprou, sem qualquer ônus, desde que o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do seu comprovante. Contudo, você só poderá desistir da viagem se sua compra foi feita com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

10.2. Reembolsos involuntários

10.2.1. Se cancelarmos um voo ou interrompermos um voo, se atrasarmos por mais de 4 (quarto) horas, se você for preterido para transporte, não aterrissarmos em seu destino final ou Escala, ou causarmos a perda de um voo de conexão para o qual você tenha passagem confirmada no mesmo bilhete, você poderá optar que lhe façamos um reembolso – veja as demais opções no artigo 9.2.3.

10.2.1.1. O reembolso será integral, se não tiver sido iniciada a viagem;

10.2.1.2. O reembolso será proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

10.3. Outros reembolsos

Se você tiver direito a ser reembolsado pela sua Passagem por outras razões que não as mencionadas em 10.2, o reembolso será feito de acordo com os seguintes princípios:

10.3.1. Se não foi usado qualquer trecho da viagem, você receberá a tarifa paga menos uma taxa de serviço e de cancelamento razoáveis;

10.3.2. Se um ou mais trechos da viagem tiverem sido usados, nós reembolsaremos pelo menos a diferença entre a tarifa paga e as tarifas aplicáveis para viajar entre os pontos para os quais a Passagem foi usada, menos uma taxa de serviço e de cancelamento razoáveis. Impostos aeroportuários ou governamentais não usados são reembolsados, a menos que a nova viagem/tarifa seja superior à passagem original completa. Neste caso, não haverá reembolso.

10.4. Direito de recusar reembolso

10.4.1. Poderemos recusar o reembolso, se o pedido for apresentado após caducar a validade da Passagem em questão.

10.4.2. Nós poderemos recusar um reembolso de uma Passagem que tenha sido apresentada, a nós ou a uma autoridade, como prova de intenção de saída do país em questão, a menos que você demonstre, de forma satisfatória, que você tem autorização para permanecer no país, ou que você sairá desse país em outra Transportadora, ou outro meio de transporte.

10.5. Moeda

Nós nos reservamos o direito de fazer um reembolso no mesmo modo e na mesma moeda usados para pagar a Passagem.

10.6. Reembolsos voluntários

Se pedir um reembolso por outros motivos que não os especialmente previstos no Artigo 10.2.1. desta seção, o valor do reembolso será o correspondente, desde que as condições da respectiva tarifa o autorizem, a:

10.6.1. Se não tiver sido utilizada qualquer parte do seu Bilhete, um montante igual à tarifa paga, deduzido de quaisquer taxas de prestação de serviço ou de cancelamento razoáveis;

10.6.2. Se tiver sido utilizada uma parte do seu Bilhete, o montante do reembolso será igual à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável à viagem, entre os pontos correspondentes à parte utilizada, deduzido de quaisquer taxas de prestação de serviço ou de cancelamento razoáveis.

Artigo 11º

Conduta a bordo

11.1 Geral

Passageiro indisciplinado é aquele que não respeita as normas de conduta em um aeroporto ou a bordo de uma aeronave, ou que não respeita as instruções do pessoal de aeroporto, ou dos membros da tripulação e, por conseguinte, perturba a ordem e a disciplina no aeroporto ou a bordo da aeronave. Se, em nossa opinião, você apresentar uma conduta que o identifique

como passageiro indisciplinado, reservamo-nos ao direito de lhe aplicar medidas para garantir a segurança e coibir essas condutas. Essas medidas serão aplicadas de acordo com as características de cada ocorrência e utilizando-se de avaliação de risco da empresa, são elas:

- a) Advertência;
- b) Recusa de embarque;
- c) Contenção forçada do passageiro;
- d) Desembarque compulsório.

Além das medidas acima, poderá ser-lhe recusado o transporte de conexão, e você poderá ser processado por quaisquer ofensas cometidas a bordo.

Assim, para dar alguns exemplos (não exaustivos) nenhum passageiro deve: colocar em perigo a aeronave ou qualquer pessoa ou bem material a bordo, impedir a tripulação ou não cumprir as instruções da tripulação, sobretudo as respeitantes a não fumar e ao consumo de álcool (que você possa ter trazido pessoalmente para bordo) ou de drogas, comportar-se de maneira que cause incômodos ou inconvenientes, danos ou lesões a outros passageiros ou membros da tripulação.

11.2 Dispositivos eletrônicos

Por razões de segurança, nós poderemos proibir ou restringir o uso a bordo de equipamento eletrônico, especialmente telefones celulares, computadores portáteis, gravadores e rádios portáteis, leitores de CD, videogames ou transmissores, brinquedos com controle remoto e radio transmissores (“walkie-talkies”). É permitido o uso de dispositivos auditivos e marcapassos cardíacos.

11.3. Obrigação de utilização de cintos de segurança

Como regra geral, você deverá permanecer sentado, durante todo o voo, sendo obrigado a amarrar o seu cinto de segurança, enquanto estiver sentado.

11.4. Passageiros sob custódia policial

Para um passageiro sob custódia policial com partida do Brasil, serão aplicados os procedimentos estipulados na Resolução 461 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e no Decreto brasileiro n.º 7.168/2010.

11.5.

Ainda que tenha cumprido todos os requisitos formais e materiais para embarque, o Comandante da Aeronave poderá negar o embarque de passageiro armado, quando considerar, de forma justificada e por escrito, que o embarque armado acarrete potencial ameaça à segurança.

Artigo 12º

Serviços opcionais

12.1. Reserva e compra de serviços opcionais

Serviços opcionais não estão incluídos por predefinição em todas as ofertas tarifárias. Para os serviços opcionais, que você contratar, poderão ser cobrados valores adicionais ou taxas extra.

Os termos e condições dos serviços opcionais estão sujeitos a alterações, e os valores e taxas podem variar em função do momento e do canal de compra.

12.2. Se você ativamente nos solicitar e nós providenciarmos por você junto de terceiros a prestação de alguns outros serviços além do transporte aéreo, ou se emitirmos uma passagem ou um voucher relacionada/o com transporte ou serviços (além do transporte aéreo) prestados por terceiros, como reserva de hotéis ou aluguel de carros, nós agiremos somente como agente desse terceiro, pelo que serão válidos os termos e condições da parte que presta os serviços.

12.3. Se você ativamente nos solicitar e também providenciarmos transporte terrestre, outros regulamentos poderão ser aplicados a esse transporte terrestre. Esses regulamentos estão disponíveis por pedido.

Artigo 13º

Formalidades administrativas

13.1. Geral

13.1.1. É da sua responsabilidade a obtenção de todos os documentos de viagem e vistos necessários, e o cumprimento de todas as leis, regulamentos e diretivas dos países de partida, chegada e de passagem durante sua viagem. Você é também responsável por se informar sobre quais os documentos de imigração que são necessários para sua viagem.

13.1.2. Estamos isentos de responsabilidade por quaisquer falhas da sua parte em obter os documentos de imigração e vistos necessários, ou por qualquer não cumprimento seu das leis, regulamentos e diretivas dos países em questão.

13.2. Documentos de viagem

Antes de viajar, você deverá apresentar todos os documentos de entrada, saída, saúde e outros documentos requeridos por lei, regulamento ou diretiva dos países em questão. Nós temos o direito de fazer e guardar fotocópias desses documentos, ou de digitalizar seus documentos eletronicamente. Reservamo-nos o direito de recusar o seu transporte, se você não cumprir com estes requisitos, ou se seus documentos não parecerem estar nas devidas condições.

13.3. Recusa de entrada

Se for recusada a sua entrada em um país, ou se você for preso por estar cometendo algum crime, você será responsável por pagar qualquer multa ou encargo que nos seja imposto pelas autoridades, e pelos encargos de seu transporte desse país. A tarifa que você pagou pelo seu transporte não será reembolsada por nós.

13.4. Responsabilidades do Passageiro por multas, custos de detenção, etc.

Se nós tivermos que pagar uma multa ou penalização, ou incorreremos em qualquer despesa devido a seu não cumprimento de leis, regulamentos ou diretivas em algum país, ou se você

não apresentar os documentos necessários, você deverá nos reembolsar, por pedido, de qualquer quantia paga ou despesa incorrida. Nós poderemos compensar nossas pretensões com o valor de algum trecho não usado em sua Passagem, ou com quaisquer outros bens seus que nós tenhamos em nossa posse.

13.5. Inspeção aduaneira

Você deverá estar presente à inspeção de suas Bagagens que seja solicitada pela Alfândega, ou outras autoridades. Estamos isentos de responsabilidade por qualquer perda, ou dano sofrido por você no decurso dessas inspeções, ou por incumprimento deste requisito.

13.6. Inspeção de segurança

Você deverá se submeter a quaisquer inspeções de segurança impostas pelas autoridades, funcionários do aeroporto, Transportadoras ou por nós.

Artigo 14º

Transportadoras sucessivas

14.1. O transporte que seja realizado por nós e outras Transportadoras com uma única Passagem, ou com uma Passagem Conjunta, será considerado uma única operação para efeitos da Convenção. Porém, chamamos sua atenção para o disposto em 15.1.4.

Artigo 15º

15.1. Cláusulas gerais

15.1.1. Nossa responsabilidade e a responsabilidade de cada Transportadora envolvida em sua viagem serão definidas pelo disposto na Convenção, pelas leis aplicáveis e por nossas Condições de Transporte, ou pelas Condições de Transporte da Transportadora em questão.

15.1.2. Salvo disposição em contrário, são válidas as regras de responsabilidade da Convenção.

15.1.3. Qualquer responsabilidade nossa por Danos será reduzida ou excluída, de acordo com a legislação aplicável, se você for total ou parcialmente responsável pelo Dano, ou se o Dano tiver sido da responsabilidade total ou parcial de terceiros.

15.1.4. Assumimos nossa responsabilidade somente por Danos que ocorram durante o transporte em voos ou segmentos de voos onde nosso Código Designador consta na Passagem para o voo ou segmento de voo em questão. Se emitirmos uma Passagem, ou aceitarmos Bagagem para transporte de outra Transportadora, agiremos somente como agente da outra Transportadora. Porém, no caso de Bagagem despachada, você tem direito a apresentar uma reclamação contra a primeira, ou a última Transportadora.

15.1.5. Se você fechar o Contrato de Transporte com outra Transportadora e nós transportarmos você, ou se você fechar o Contrato de Transporte conosco e for transportado

por outra Transportadora (Codeshare), e o dano ocorrer nesse transporte, você poderá notificar do dano e reclamar conosco, ou com a outra Transportadora.

15.1.6. Estamos isentos de qualquer responsabilidade por Danos resultantes do não cumprimento de cláusulas legais ou oficiais.

15.1.7. Salvo disposição em contrário nas presentes Condições, assumimos nossa responsabilidade perante você somente por danos indenizáveis por perdas comprovadas, conforme o disposto pela Convenção.

15.1.8. Estamos isentos de responsabilidade por doenças, ferimentos, incapacidades ou morte imputáveis à sua condição física pré-existente ou existente, ou deterioração da mesma.

15.1.9. O contrato de transporte, incluindo as presentes Condições de Transporte e restrições de responsabilidade, é válido também para nossos Agentes Autorizados, nossos funcionários, ou outros assistentes e representantes. O total da indenização paga por nós e por esses Agentes Autorizados, funcionários, assistentes e representantes não poderá ultrapassar o total da nossa responsabilidade, constante na Convenção.

15.1.10. Nada nas presentes Condições de Transporte implica a renúncia a qualquer exclusão ou limitação de nossa responsabilidade, nos termos do disposto na Convenção ou em legislação aplicável, salvo disposição expressa em contrário nas presentes Condições.

15.2. Danos e atrasos da Bagagem

15.2.1. Assumimos nossa responsabilidade por Danos na Bagagem Despachada e por atrasos da bagagem, nos termos do disposto na Convenção. Se o transporte estiver sujeito à Convenção de Montreal, nós assumimos a responsabilidade, independentemente da falha. Estamos isentos de responsabilidade por bagagem despachada se, e na medida em que, o dano resultar de defeito, qualidade ou vício inerente da bagagem. No caso de atraso da bagagem, estamos isentos de responsabilidade se tivermos tomado todas as medidas que pudessem ser razoavelmente exigidas para evitar os danos, ou se tiver sido impossível nós tomarmos essas medidas.

15.2.2. No caso de danos ou atraso da Bagagem Despachada, se não houver declaração especial de valor, com o pagamento de taxa adicional e seguro (vide artigo 8.6.4), você terá direito a uma indenização que pode chegar ao valor máximo de 1.131 Direitos Especiais de Saque.

15.2.3. No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.

15.2.3.1 O ressarcimento de despesas deverá ser realizado, mediante a apresentação dos comprovantes das despesas.

15.2.3.2 Você terá direito a um limite diário de ressarcimento. Para maiores informações a respeito, consulte a companhia aérea.

15.2.3.3 Caso a bagagem não seja encontrada em 21 (vinte e um dias), o ressarcimento de despesas diárias poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observado o limite previsto no artigo 15.2.2, sendo que o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.

15.2.3.4 Em caso de avaria ou violação da bagagem, a empresa aérea deverá, no prazo de 7 dias a contar do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:

I – reparar a avaria, quando possível;

II – substituir a bagagem avariada por outra equivalente;

III – indenizar o passageiro em caso de violação.

15.2.4. Não somos responsáveis por danos na bagagem de um passageiro, causados por materiais contidos na mesma, salvo se formos os causadores de tais danos, por negligência ou dolo. Qualquer passageiro, cujos bens causem danos na bagagem de outro passageiro ou nos nossos bens, deverá indenizar-nos por todas as perdas e despesas incorridas por nós, pelo fato.

15.2.5. Estamos isentos de responsabilidade por Danos em objetos que não possam ser entregues como Bagagem Despachada, de acordo com o disposto em 8.3 acima, incluindo produtos frágeis e perecíveis, ou bens particulares como dinheiro, chaves, medicamentos, joias, metais preciosos, computadores, dispositivos eletrônicos, obrigações ou outros documentos de valor, de negócios, passaportes, ou outros documentos de identificação, ou amostras. Nossa responsabilidade por qualquer Dano causado em objetos que não podem ser entregues dentro da Bagagem Despachada, conforme 8.3 acima é limitada, no transporte internacional.

15.3. Danos ou ferimentos pessoais

Se formos responsáveis por sua morte, ferimentos ou danos corporais.

15.3.1. Não invocaremos qualquer limitação de responsabilidade relativamente a reclamações por danos indenizáveis, até o montante de 113.100 DES.

15.3.2. Para reclamações superiores ao montante de 113.100 DES, não renunciaremos da defesa de que nós, ou a outra transportadora não fomos responsáveis pelo Dano.

15.3.3. Salvo disposição em contrário em 15.3.1 e 15.3.2, reservamo-nos o direito à defesa a que temos direito, ao abrigo da Convenção e da legislação nacional aplicável. Relativamente a terceiros, também nos reservamos todos os direitos de recurso contra qualquer outra pessoa, sobretudo direitos de contribuição e indenização.

15.3.4. Nós compensaremos você ou familiares seus por Danos efetivamente sofridos, desde que esse Dano não esteja coberto por apólices de seguros, nem instituições afins, que possam apresentar recurso contra nós. Adicionalmente, compensaremos você por danos morais, conforme legislação aplicável.

15.3.5. Se você sofrer um acidente a bordo de um dos nossos aviões, e morrer, ficar ferido ou sofrer outra ofensa corporal, ou se uma situação dessas ocorrer a bordo de um voo em que nós constamos como Transportadora no documento de transporte, faremos um adiantamento do pagamento, para cobrir necessidades financeiras imediatas, no prazo de 15 (quinze) dias, após determinar quem tem direito a indenização compensatória.

O adiantamento a ser pago será aferido numa base proporcional ao dano, ou ferimento sofrido. Em caso de morte, o pagamento será de 16.000 DES por passageiro.

15.3.6. O pagamento de um adiantamento não constitui aceitação de responsabilidade da nossa parte. Também podemos deduzir esses adiantamentos de eventuais montantes que tenhamos que pagar em resultado de responsabilidade da nossa parte. Este pagamento adiantado deverá ser devolvido se for provado, posteriormente, que você foi responsável, parcial ou totalmente, por sua própria morte ou ferimento, devido ao seu comportamento, especialmente devido à negligência de sua parte, ou se sua morte ocorreu, total ou parcialmente, a uma doença ou dificuldade já existente. O mesmo será válido se a pessoa que recebe o pagamento adiantado foi responsável, total ou parcialmente, pela morte ou ofensa por negligência, ou não tiver direito a indenização compensatória.

15.4. Responsabilidade em caso de atraso

Se seu atraso de voo for responsabilidade nossa, sua indenização poderá chegar ao valor máximo de 4694 DES por passageiro, de acordo com a Convenção. Estamos isentos de responsabilidade se tivermos tomado todas as medidas que pudessem ser razoavelmente exigidas para evitar os danos, ou se tiver sido impossível nós tomarmos essas medidas. O Art. 9 das presentes Condições também pode se aplicar em casos de atraso.

15.5. Responsabilidade em caso de voos em Codeshare

No caso de voos operados por nós em Codeshare, em associação com outra Transportadora, nós assumimos a responsabilidade perante esses passageiros que fecharam um contrato de transporte conosco, e em cujas Passagens nós constamos como Transportadora, através de nosso Código Designador. Somente assumiremos responsabilidade por danos perante passageiros de nossos parceiros de Codeshare, se nós formos o operador do voo em que o dano ocorreu (v. também Art. 15.1.5).

Artigo 16º

Compensação por overbooking

16.1. Overbooking para voos partindo de um aeroporto dentro da União Européia

Para voos partindo de um aeroporto na União Européia, em caso de overbooking você tem, como passageiro, os direitos definidos nos Regulamentos da União Européia.

16.1.1. Se houver mais passageiros possuindo reservas confirmadas para um voo em particular do que a capacidade disponível e, se houver necessidade de recusar transporte em resultado desse overbooking, você será compensado desde que:

a. você possua uma Passagem devidamente emitida e nós, ou nosso Agente Autorizado, confirmemos a reserva, considerando devidamente todos os regulamentos aplicáveis, e

b. você se apresentar no check-in dentro da hora especificada.

16.1.2. Nós poderemos procurar passageiros dispostos a desistir de viajar em um voo para o qual tenham confirmação, em troca da devida compensação.

16.1.3. Quando atribuímos os assentos disponíveis em um voo com overbooking, nós daremos prioridade para menores desacompanhados e passageiros doentes ou incapacitados. Nós atribuímos lugares para os passageiros restantes pela ordem em que se apresentem no check-in para o voo. Também podemos estabelecer outros critérios não discriminatórios, quando atribuímos esses assentos.

16.1.4. Se lhe for recusado o embarque em partidas de um aeroporto dentro da UE, você pode escolher entre:

- a. reembolso da tarifa paga para o Cupom de Voo não usado ou
- b. alteração da reserva para um voo alternativo para seu destino, conforme consta em sua Passagem, no primeiro voo disponível ou posteriormente, conforme você preferir.

16.1.5. Além do exposto anteriormente, se lhe for recusado o embarque, você terá direito a compensação como se segue:

- a) EUR 250,00 (duzentos e cinquenta Euros) para todos os voos com 1500 quilômetros ou menos;
- b) EUR 400,00 (quatrocentos Euros) para todos os voos entre para todos entre 1500 quilômetros e 3500 quilômetros;
- c) EUR 600 (seiscentos Euros) para todos os voos com mais 3500 quilômetros.

Ao determinar a distância, a base de cálculo será o último destino no qual a recusa de embarque ou cancelamento atrasará a chegada do passageiro, após o horário programado.

16.1.6. Para voos no Brasil, nos casos de preterição, o limite máximo de indenização será de 500 DES.

16.1.7. Você receberá sua compensação por recusa de embarque através de voucher.

16.1.8. Além do exposto acima, você será reembolsado, em caso de recusa de embarque, por:

- a) uma chamada telefônica e uma mensagem por telex ou fax para seu local de destino;
- b) encargos razoáveis por refeições e alojamento durante a espera por transporte;
- c) encargos de todas as transferências dentro da área do aeroporto;
- d) encargos de todo o transporte entre o novo e o aeroporto de destino original, em casos em que uma cidade ou região sejam servidas por mais do que um aeroporto.

16.2. Exceções

Nós não seremos obrigados a compensar no caso de recusa de embarque, conforme definido em 16.1 acima, se você estiver viajando no voo em questão, sem encargos ou com uma passagem a preço reduzido que não esteja disponível, direta ou indiretamente para o público,

ou se houver circunstâncias que nos permitam, de acordo com as presentes Condições de Transporte e as cláusulas legais relevantes, a recusar seu transporte.

Artigo 17º

Prazo limite para reclamações e ações

17.1. Aviso de reclamações

17.1.1. A aceitação da Bagagem por você, enquanto titular do Comprovante de Bagagem, sem reclamações na hora da entrega será considerado prova suficiente de que nós entregamos a Bagagem em boas condições e cumprindo o contrato de transporte.

17.1.1.1. Se não era possível visualizar o dano ou violação no conteúdo da bagagem, você deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do recebimento da bagagem.

17.2 Limitação das ações

Quaisquer direitos relativos a Danos se extinguem, caso uma ação não for apresentada no prazo de dois anos a partir da data de chegada ao destino, da data em que estava prevista a chegada da aeronave, ou a data em que o transporte cessou.

Artigo 18º

Outras condições

18.1. O transporte é igualmente fornecido, de acordo com alguns outros regulamentos e condições, que se nos aplicam ou que foram adotados por nós. Estes regulamentos e condições, que podem ser alterados ocasionalmente, são importantes. Dizem respeito, entre outras coisas: ao transporte de menores não acompanhados, de mulheres grávidas, de passageiros doentes, a restrições ao uso de dispositivos e itens eletrônicos, ao consumo de bebidas alcoólicas a bordo.

Tais regulamentos e condições, relacionados com estas questões, ser-lhe-ão disponibilizados, a seu pedido, ou no nosso site.

Artigo 19º

Interpretação

19.1. O título de cada Artigo destas Condições de Transporte serve apenas para conveniência e não pode ser usado para interpretação do texto.