

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E BAGAGENS JETSMART AIRLINES

As presentes Condições Gerais do Contrato de Transporte Aéreo de Passageiros e Bagagens (doravante as “Condições Gerais”) serão aplicáveis a qualquer serviço de transporte aéreo, tanto nacional quanto internacional, realizado pela companhia aérea JetSMART Airlines, e para todos os fins legais são entendidas como incorporadas no Bilhete de Passagem que estabelece os direitos e obrigações desta última como Transportadora e seus Passageiros.

I. DEFINIÇÕES. -

Para os fins das presentes Condições Gerais, os seguintes termos terão o significado informado a seguir:

“Bilhete” ou **“Bilhete de Passagem”** se refere ao conjunto de documentos que informam e atestam a celebração e as condições do contrato de transporte aéreo e controle de bagagem (quando pertinente), emitidos seja de forma manual, eletrônica ou por qualquer outro meio equivalente, e que são compostos por todos ou alguns dos seguintes documentos: **(i)** as presentes Condições Gerais; **(ii)** o bilhete eletrônico registrado magneticamente; **(iii)** as Regulações Particulares aplicáveis ao transporte contratado, a tarifa paga e os demais serviços opcionais que fazem parte do Bilhete; **(iv)** o comprovante da operação de compra entregue pela Empresa; **(v)** o Cartão de Embarque ou Boarding Pass; e **(vi)** as comunicações e as tarifas que estão registradas perante as autoridades aeronáuticas correspondentes nos países que as exigirem.

“Condições Gerais” se refere às condições que compõem o contrato de transporte aéreo entre JetSMART Airlines e o Passageiro.

“Convenção(ções) Internacional(ais)” significa quaisquer dos seguintes instrumentos, se forem aplicáveis: **(i)** a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinado em Varsóvia em 12 de outubro de 1929 (Convenção de Varsóvia), e suas modificações posteriores e **(ii)** a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras para o Transporte Aéreo Internacional, assinado em Montreal, Canadá, em 18 de maio de 1999 (Convenção de Montreal); e **(iii)** Decisão 619 da Comunidade Andina.

“A Empresa” ou **“JetSMART Airlines”** significa a companhia aérea JetSMART Airlines que presta os serviços de Empresa Transportada ou Transportador.

"Passageiro" é a pessoa, com exceção dos membros da tripulação, transportada ou que deve ser transportada em uma aeronave, em razão do presente contrato de transporte.

"Companhia Transportadora" ou **"Transportador"** significa a linha aérea que transporta ou que se compromete a transportar o Passageiro e/ou sua bagagem em razão deste contrato ou que realiza qualquer outro serviço relativo a tal transporte aéreo.

II. DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. –

1. O Contrato de Transporte Aéreo é aquele em razão do qual uma pessoa, denominada Transportador, obriga-se, por determinado preço, a conduzir de um lugar para outro, por via aérea, passageiros ou coisas alheiras, e a entregar estas a quem serão consignadas.
2. Os direitos e obrigações do Transportador e do Passageiro, segundo esses termos, estão definidos na Seção I (Definições), que se originam para as partes quando do transporte contratado, serão regidos pelo Bilhete de Passagem e pelas normas correspondentes do Código Aeronáutico da República do Chile, Lei de Aeronáutica Civil Peruana, legislação comunitária Andina, Código Aeronáutico Argentino, Regulamento Aeronáutico da Colômbia, e suas regulamentações e resoluções, as leis brasileiras, especialmente a Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil e outras, todas estas conforme o caso, e demais Convênios Internacionais aplicáveis, todos elas como pertinentes no âmbito de sua aplicação.
3. A emissão do Bilhete de Passagem atesta a celebração do contrato de transporte subscrito entre o Passageiro e o Transportador, cujos nomes constam no boleto, bem como a aceitação de suas condições. O Bilhete de Passagem emitido em nome do Passageiro é nominativo, pessoal e intransferível e sua emissão poderá ser realizada total ou parcialmente através de meios físicos ou eletrônicos.
4. Em geral, o Bilhete de Passagem será válido por um prazo máximo de um ano a partir da data de sua emissão. Transcorrido tal prazo, ou qualquer outro prazo inferior indicado nas condições específicas do serviço contratado pelo Passageiro, o Bilhete não poderá ser utilizado.
5. Se na ocasião da celebração do presente contrato, o Passageiro adquirir serviços e/ou produtos anexos adicionais, prestados e/ou entregues por prestadores alheios à Empresa (*por exemplo*, seguros de viagem, alojamento, transporte, embalagem de malas, etc.), estes serviços e/ou produtos serão regidos pelas disposições contratuais que o Prestador e o Passageiro tiverem acordado entre eles. De acordo com o informado anteriormente, a

Empresa Transportadora não é e nem será responsável pela disponibilidade, qualidade ou integridade dos serviços e/ou produtos anteriormente referidos, nem por qualquer tipo de danos ou prejuízos que afetem os Passageiros quando da ocasião da aquisição deles, qualquer que seja o motivo que lhes dê origem.

III. DO PASSAGEIRO E SUA DOCUMENTAÇÃO. –

1. Será obrigação do Passageiro fornecer ao Transportador todas as informações pessoais requeridas para a emissão do Bilhete de Passagem e para o posterior contato efetivo entre as partes, tais como seu nome, sobrenome, endereço, número de documento de identificação tal como expresso no documento a ser utilizado na viagem, número de telefone, endereço de correio eletrônico, etc. O Transportador não será responsável por qualquer dano que ocorra ou tenha ocorrido quando da prestação de informação incompleta, inexata, falsa, parcial e/ou errônea por parte do Passageiro.
2. O tratamento dos dados pessoais coletados pelo Transportador quando da celebração ou modificação do presente contrato, bem como de qualquer contrato por serviços ou produtos opcionais, será regido pelo disposto na Política de Privacidade da Empresa, disponível em https://static.jetsmart.com/blob/documents/pt-BR/6_190916_Politica_Privacidad_PT.pdf, que é conhecida e aceita pelo Passageiro e faz parte integrante das presentes Condições Gerais, para todos os fins legais. O Passageiro terá direito de acessar, conhecer, atualizar, retificar e suprimir seus dados pessoais, bem como solicitar prova desta autorização e revogá-la, como descrito Política de Privacidade
3. É responsabilidade do Passageiro se informar, obter e cumprir os requisitos para viajar impostos por lei ou qualquer autoridade e deverá apresentar os documentos de identificação, de saída, trânsito, entrada, vistos e demais exigidos, dependendo do lugar de destino, sem caber ao Transportador qualquer responsabilidade pelos atrasos ou negativas de embarque ou de entrada em um país que o Passageiro sofrer, em decorrência do descumprimento por parte dele da obrigação anterior.
4. O Passageiro deverá se apresentar à área de embarque, ou área de counter, ou check-in, na hora que o Transportador indicar no Bilhete de Passagem. Caso não tiver sido fixada hora específica, o passageiro reconhece que deve se apresentar com antecedência suficiente para cumprir todos e cada um dos trâmites de embarque e saída.
5. Todo Passageiro que não se apresentar para viajar, que não chegar na hora de apresentação indicada no Bilhete de Passagem, ou com a antecedência mínima indicada no parágrafo

anterior, conforme o caso, estará sujeito à expiração incontestável do Bilhete de Passagem. Neste caso, não será efetuada a devolução dos valores pagos pelo serviço contratado.

6. Todo Passageiro com alguma incapacidade ou enfermidade, ou com necessidade de assistência no transporte aéreo, terá direito de requerer assistência do Transportador, de acordo com a lei vigente e as demais condições particulares informadas pelo Transportador. Em alguns casos, com o objetivo de entregar um serviço melhor, o Transportador poderá requerer notificação prévia para viagens de determinados Passageiros com alguma incapacidade ou enfermidade, ou com necessidade de assistência. Os Passageiros deverão se informar com a antecedência necessária da viagem sobre determinados requisitos ou condições especiais do transporte que deverão ser cumpridas, bem como coordenar-se com o Transportador antes de sua aceitação para o embarque, isentando desde já o Transportador de qualquer responsabilidade caso este negue o embarque por não ter cumprido as disposições contidas nas normas legais e/ou nas políticas vigentes da companhia. Todo o informado anteriormente será entendido sem prejuízo das limitações e restrições aos direitos dos Passageiros com deficiência, doentes ou com necessidades especiais, baseadas na segurança e proteção dos ocupantes das aeronaves, como reguladas na normativa legal aplicável.
7. Para bilhetes comprados no Brasil, ao adquirir a passagem aérea, o passageiro ou seu representante dá seu consentimento expresso para a entrega, coleta, tratamento, armazenamento, uso e processamento de seus dados pessoais (sensíveis ou não). A companhia declara que somente solicita os dados estritamente necessários dos passageiros e que os manterá em sigilo, fazendo uso apenas para o transporte de acordo com as Leis de Proteção de Dados, entre elas as Leis 12.965 / 2014 e 13.709 / 2019.

IV. DA NEGATIVA DE EMBARQUE. -

1. O Transportador se reserva o direito irrestrito de negar o transporte em quaisquer dos trechos do itinerário contratado pelo Passageiro se o valor do serviço contratado não for pago total ou parcialmente, se o meio de pagamento utilizado tiver sido recusado, revogado ou tornado sem efeito, ou se tiver obtido o Bilhete de Passagem com violação à lei ou a estas Condições Gerais. Da mesma forma, JetSMART Airlines se reserva o direito irrestrito de negar o embarque se o passageiro não tiver a documentação requerida por lei.
2. Sem prejuízo de qualquer disposição aplicável a qualquer jurisdição em particular contida nestes termos e condições ou na regulação correspondente, o Transportador negará o embarque ou transporte de um Passageiro, ou disporá de seu embarque, se considerar que

o Passageiro possa afetar a segurança do voo ou dos demais Passageiros. Em especial, será negado o embarque ou transporte a qualquer Passageiro que apresentar qualquer atitude ou comportamento que em terra e/ou a bordo da aeronave constitua (i) um ato contrário às instruções ministradas pela tripulação da aeronave ou por qualquer dos funcionários do Transportador com relação a assuntos de segurança, vigilância ou de qualquer natureza e/ou (ii) uma conduta contrária ao comportamento razoável que uma pessoa ou Passageiro deve manter e/ou (iii) uma infração ou delito que na opinião do Transportador possam colocar em perigo ou risco a segurança da aeronave ou das pessoas ou bens delas, ou que coloque em perigo ou comprometa a boa ordem e disciplina a bordo e/ou (iv) em geral, qualquer atitude ou comportamento que na opinião do Transportador constitua uma negativa ao cumprimento de instruções ministradas pela tripulação e/ou atitudes que possam colocar em risco ou submeter a algum risco a operação e/ou que perturbem a ordem e/ou a disciplina e/ou a saúde e/ou a comodidade de outros passageiros ou da tripulação e/ou (v) uma comprovação ou sinais de ter ingerido bebidas alcoólicas em excesso e/ou alguma substância psicotrópica e/ou (vi) o descumprimento ou desacato de qualquer lei, regulação e/ou requerimento realizado pela autoridade governamental competente, aplicável ao setor aeronáutico. Também será negado o embarque se esta ação for necessária para cumprir uma norma legal aplicável, regulações ou ordens de qualquer Estado do qual, dentro do qual ou para o qual será realizado o transporte ou no qual seja realizada uma escala intermediária.

3. Caso em um voo existam mais Passageiros com reserva confirmada que lugares disponíveis, desde que tenham efetuado os trâmites de check-in com o tempo mínimo requerido, o Transportador pedirá voluntários para que cedam seu lugar confirmado em troca de uma indenização acordada segundo a legislação aplicável. Se não forem encontrados voluntários suficientes e tiver que se negar o embarque de Passageiros contra sua vontade, estes Passageiros terão direito aos benefícios que estabelecer a legislação aplicável.

V. DO TRANSPORTE DE BAGAGEM. –

1. O Passageiro deverá se ajustar à quantidade, peso, medidas e máximo de bagagem permitido, como se indica nas condições particulares aplicáveis ao transporte contratado, aceitas pelo Passageiro no momento de efetuar a compra, e contidas no comprovante de compra entregue pela Empresa. O transporte de qualquer excesso de bagagens será pago de acordo com as tarifas e sujeito a condições particulares informadas pela Empresa. A política de bagagem, os pagamentos ou encargos a que ficará sujeito o excesso de bagagem, entendendo-se este como aqueles quilogramas e/ou peças que excederem a bagagem permitida, podem também ser consultados na página web da Empresa www.jetsmart.com

2. O Transportador poderá se negar a transportar a totalidade ou parte da bagagem que exceder a política de bagagem, ou cujo excesso de bagagem não tiver sido devidamente pago pelo Passageiro.
3. A Bagagem permitida e/ou as cobranças e demais condições relativas ao excesso de bagagem podem variar segundo as condições particulares do serviço contratado, cabine e rota, e estarão informadas em peças e/ou quilogramas. O Transportador se reserva o direito de alterar a política de bagagem, valores e as dimensões da bagagem, informando tais modificações oportunamente ao público. As condições e os valores de contratação de cada serviço particular serão registrados perante autoridades aeronáuticas locais competentes, na medida em que assim for exigido.
4. O Transportador expedirá em duas vias um talão ou recibo pela bagagem faturada que transportar, com exceção dos objetos pessoais que o Passageiro levar consigo, de acordo com a política de bagagem e entregará a este uma via. O talão ou recibo conterá as indicações informadas pela lei aplicável. O talão de bagagem atesta de ter sido faturada a bagagem e as condições do contrato de transporte. A bagagem faturada será entregue ao portador do talão de bagagem. Na falta de apresentação do talão de bagagem, o Transportador poderá exigir a identificação de quem tiver direito de reclamar a bagagem e de diferir sua entrega até que ela seja suficientemente comprovada.
5. O Transportador não registrará a bagagem para um destino que não seja o final que consta no Bilhete de Passagem do Passageiro, nem em nenhum outro voo que não seja aquele em que irá embarcar.
6. Bagagem será entendida apenas como os objetos pessoais do Passageiro necessários para sua viagem e aqueles que são entendidos expressamente incorporados sob a norma legal aplicável.
7. Em cumprimento às normas internacionais e locais, o Transportador negará o transporte como bagagem (de mão ou faturada) daqueles artigos e substâncias perigosas que possam constituir um risco importante para a saúde, a segurança do voo ou a propriedade, tais como:
 - a) Gases (comprimidos, liquefeitos, em solução ou intensamente refrigerados), incluídos os aerossóis, que sejam inflamáveis, tóxicos ou inócuos, tais como: butano, oxigênio, nitrogênio líquido, aerossóis contendo gases paralisantes, tubos de enchimento par isqueiros de gás liquefeito, etc.
 - b) Corrosivos, sólidos ou líquidos, tais como: ácidos, álcalis, mercúrio, baterias de eletrólito líquido, etc.

- c) Explosivos tais como munições, fogos de artifício e sinalizadores, malas com dispositivos de alarme, fulminantes para pistolas de brinquedo, etc.
 - d) Líquidos inflamáveis, tais como combustíveis, pinturas, diluentes, etc.
 - e) Materiais radioativos, quaisquer que sejam suas categorias.
 - f) Materiais oxidantes e peróxidos orgânicos, tais como: alvejantes, fertilizantes, etc.
 - g) Substâncias tóxicas e infecciosas, tais como: inseticidas, praguicidas, produtos biológicos que contenham germes patógenos, etc.
 - h) Sólidos inflamáveis, tais como palitos (fósforos)
 - i) Armas, entendendo-se por tais qualquer elemento ou objeto que for feito, ou possa ser utilizado para o ataque ou defesa, tais como: armas de fogo, armas brancas, gases, elementos de choque elétrico, pontiagudos, afiados, contundentes, entre as quais podem estar incluídos porretes, machados e bastões ou paus com um peso em seu interior ou em forma de espigão.
 - j) Qualquer outro elemento qualificado como perigoso pela legislação aplicável.
8. Com o objetivo de zelar pela segurança do voo e cumprir a normativa vigente, o Transportador e o pessoal de segurança do aeroporto poderão retirar os artigos e substâncias perigosas transportados pelo Passageiro ou em sua bagagem de mão, para colocá-los à disposição das autoridades competentes, de acordo com as normativas locais aplicáveis a este respeito.
9. Em caso de destruição, perda ou dano na bagagem que ocorrer durante o transporte, ou em caso de atraso em sua entrega, será observada a regulação contida no Código Aeronáutico do Chile, no Código Aeronáutico Argentino, o Regulamento Aeronáutico da Colômbia, nas leis brasileiras, especialmente a Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil e outras, ou nos Convênios Internacionais, todos eles de acordo com o caso.

Para os fins do parágrafo anterior, ficará entendido por "atraso", qualquer demora que for provocada no recebimento da bagagem e que tiver ocorrido por responsabilidade direta do Transportador.

VI. DAS MODIFICAÇÕES NOS SERVIÇOS CONTRATADOS. –

Qualquer alteração e/ou modificação que o Passageiro desejar realizar nos serviços contratados com o Transportador poderá estar condicionada à obrigação do primeiro de efetuar um ou mais pagamentos diversos daquele que originariamente tenha realizado quando da contratação dos mencionados serviços. A listagem detalhada das alterações e modificações permitidas, o seu valor e os procedimentos relativos a elas foram informados ao Passageiro e aceitos por este

dentro do processo de compra e também poderão ser consultados na página web www.jetsmart.com.

Para voos para ou do Brasil, há uma tarifa que oferece a possibilidade de reembolso e alterações no itinerário, este bilhete pode ser comprado exclusivamente através do serviço de Call Center.

VII. DOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE. –

1. A obrigação do Transportador será entendida completa e integralmente cumprida pelo fato de transportar o Passageiro e sua bagagem com razoável pontualidade, atendidas as circunstâncias especiais do caso. O Transportador envidará esforços razoáveis para transportar os Passageiros e sua bagagem de acordo com os itinerários publicados e com aqueles contidos no Bilhete de Passagem. O Transportador poderá se fazer substituir por companhias aéreas alternativas, por outras aeronaves, poderá atrasar ou cancelar voos, trocar a marcação de assentos e modificar ou suprimir escalas previstas no Bilhete de Passagem a qualquer momento quando considerar necessário, por razões justificadas e de acordo com a normativa vigente.
2. Qualquer isenção ou limitação de responsabilidade do Transportador em virtude da normativa local ou internacional vigente e aplicável será aplicada e em benefício dos agentes, funcionários e representantes do Transportador e qualquer outra pessoa ou empresa, cuja aeronave utilize o Transportador para efetuar o transporte e os agentes, funcionários ou representantes de tal pessoa ou empresa.
3. Se um agente emitir um bilhete para o transporte em trechos operados por diferentes Transportadores, a Empresa somente será responsável pelo trecho efetivamente realizado por ela. Da mesma forma, a agência de viagens será responsável por entregar toda a informação ao Passageiro, em especial o que se refere aos requisitos de entrada em determinados países ou de trânsito, entre outras informações.
4. A responsabilidade do Transportador em caso de morte ou lesões corporais do Passageiro, pela negativa de embarque, por atrasos e cancelamentos de voos e/ou a perda, atraso ou dano na bagagem em voos internacionais, estará limitada pelo disposto nas Convenções Internacionais ou em qualquer norma internacional aplicável e, em voos em que a viagem se iniciar e terminar dentro de um mesmo país, estará limitada pelo disposto na legislação de tal país.

5. Com relação aos artigos de alto valor comercial, artigos eletrônicos e outros que a legislação aplicável determinar, o passageiro deverá transportar estes objetos como bagagem de mão, para manter sempre a guarda dos mesmos e sob sua responsabilidade, já que caso sejam transportados como bagagem faturada, o Transportador responderá por estes até os limites estabelecidos na lei ou nas Convenções Internacionais e sujeitos à comprovação.

VIII. CHILE: DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM O CÓDIGO AERONÁUTICO DO CHILE, APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NO CHILE.

VIII.I. Negativa de embarque por overbooking

Caso o Transportador preveja que terá que negar o embarque de um ou mais Passageiros por overbooking, que tenha se apresentado tempestivamente e cujo Bilhete de Passagem esteja previamente confirmado em um voo determinado, ele deverá pedir em primeiro lugar que voluntários se apresentem para renunciar a suas reservas em troca de determinados benefícios e reparações que forem acordados entre os voluntários e o Transportador.

Se o número de voluntários for insuficiente para que os demais Passageiros com bilhetes confirmados possam ser embarcados no respectivo voo, o Transportador poderá negar o embarque a um ou mais Passageiros contra sua vontade, os quais terão direito a:

1. À escolha do passageiro:

- a. Ser embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível ou em um transporte alternativo, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo;
- b. Ser reembolsado do valor total pago pelo bilhete, se o passageiro desistir do contrato de transporte aéreo e este não tiver iniciado sua execução, ou
- c. Se já tiver iniciado a execução de uma viagem com escala e/ou conexão, o passageiro poderá optar entre:
 - i. Ser embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível ou em um transporte alternativo, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado da parte não utilizada, ou
 - iii. Ser retornado ao ponto de partida, com reembolso do preço da passagem.

2. A ser compensado com uma soma equivalente a:

- a. 2 UF para voos com menos de 500 quilômetros;
- b. 3 UF para voos entre 500 e 1000 quilômetros;
- c. 4 UF para voos entre 1.000 e 2.500 quilômetros;

- d. 10 UF para voos entre 2.500 e 4.000 quilômetros;
- e. 15 UF para voos entre 4.000 e 8.000 quilômetros e
- f. 20 UF para voos com mais de 8.000 quilômetros.

Com relação às compensações anteriormente referidas, deve-se ter em mente:

- i. O passageiro que aceitar tais compensações não poderá posteriormente intentar ações contra o Transportador pelo mesmo fato.
 - ii. Se, de acordo com o informado na letra a. do item 1. supra, o passageiro for embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível, e a diferença na hora de saída com relação à prevista para o voo inicialmente reservado for inferior a três horas, não caberá qualquer compensação por negativa de embarque.
3. Se o Passageiro decidir perseverar no contrato ante uma negativa de embarque, terá direito a que o Transportador lhe conceda os seguintes serviços assistenciais:
- a. Comunicações que o passageiro necessitar efetuar, sejam telefônicas, eletrônica ou de outra natureza similar, se houver uma diferença na hora de saída prevista para o voo inicialmente reservado superior a três horas;
 - b. Refeições e lanches necessários até o embarque em outro voo, se houver uma diferença na hora de saída prevista para o voo inicialmente reservado superior a três horas;
 - c. Alojamento, para Passageiros com voo de retorno e para Passageiros com voo de ida a quem for negado o embarque em um ponto de conexão, não residentes na cidade, localidade ou área do aeroporto de saída, caso lhes seja oferecido um novo voo cuja saída seja, pelo menos, no dia seguinte ao da saída programada no Bilhete de Passagem, sempre que o passageiro tiver que pernoitar uma ou várias noites, e o tempo de espera para embarcar em outro voo assim exigir. Para este fim, por “noite” se entenderá a partir da meia-noite até as 6 horas da manhã;
 - d. Mobilização do aeroporto para o lugar de residência do passageiro na cidade, localidade ou área do aeroporto de saída, ou para o lugar de alojamento, e vice-versa, se aplicável;
 - e
 - e. Os arranjos e benefícios que forem necessários para continuar a viagem, caso o passageiro perca um voo de conexão com reserva confirmada.

Para os fins do informado nesta seção, ficará entendido que um Bilhete de Passagem está confirmado, com relação aos pontos de partida e destino indicados no mesmo, incluindo pontos intermediários de conexão ou escala, na medida em que constar que a reserva ou o Bilhete de Passagem foi aceito e registrado pelo Transportador aéreo ou por seu agente

autorizado. Por “viagem com escala e/ou conexão” se entende aquela cuja chegada ao ponto de destino contempla um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de escala e/ou conexão, quando fizeram parte de um mesmo contrato.

Sem prejuízo de outros serviços adicionais que os Transportadores possam oferecer, de acordo com as circunstâncias e a condição especial do passageiro, em caso de negativa de embarque, o Transportador embarcará de maneira prioritária as crianças não acompanhadas, pessoas com deficiências, Passageiros com idade avançada ou estado delicado de saúde, grávidas que, em razão de seu estado, queiram embarcar prioritariamente e, em geral, os Passageiros que, por razões humanitárias qualificadas pelo Transportador, devam ser embarcados com preferência.

VIII.II Atrasos e cancelamentos

O Transportador está obrigado a efetuar o transporte na data, horário e demais condições estipuladas. Entretanto, poderá suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por razões de segurança ou de força maior supervenientes, tais como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças contra a aeronave. Nestes casos, qualquer dos contratantes poderá tornar sem efeito o contrato, suportando cada qual seus próprios prejuízos.

Sem prejuízo do anterior, em caso de atraso ou de cancelamento de um voo, o passageiro afetado terá os seguintes direitos:

1. Ser embarcado no voo seguinte que o Transportador tiver disponível ou em um transporte alternativo, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo, ainda que o voo não tenha sido iniciado e se tiver iniciado e estiver em uma escala e/ou conexão.
2. Receber os benefícios assistenciais indicados no item 3. da seção I. - “Negativa de Embarque” anterior, desde que a causa do atraso ou cancelamento seja imputável ao Transportador.
3. Receber uma compensação pelos prejuízos que lhe forem causados, se o atraso ou o cancelamento for por motivo imputável ao Transportador, de acordo com o seguinte:
 - a. *Se o voo for nacional:* A compensação dos prejuízos causados em voos nacionais não excederá 250 UF por cada um dos Passageiros afetados, e será procedente nos seguintes casos:
 - i. Se o atraso for superior a três horas com relação à hora de saída prevista no Bilhete de Passagem ou a quatro horas em voos que utilizem aeronaves que tenham sido projetadas para uma capacidade de até 29 assentos.
 - ii. No momento do cancelamento, salvo se informado ao passageiro e lhe seja oferecido pegar outro voo que lhe permita partir para seu destino com não mais de três horas

de atraso com relação à hora de partida prevista, ou de quatro horas em voos que utilizem aeronaves que tenham sido projetadas para uma capacidade de até 29 assentos.

Para os fins da comunicação de cancelamento, o passageiro, ao efetuar a reserva o compra de seu Bilhete de Passagem, deverá informar ao Transportador, de forma direta ou através de seus agentes autorizados, seus dados de contato, tais como endereço, telefone e correio eletrônico.

Em todo caso, deverá se ter em mente que a compensação pelos prejuízos regulada nesta seção não caberá se o Transportador provar que adotou as medidas necessária para evitar o fato causador do atraso ou que lhe foi impossível adotá-las.

b. *Se o voo for internacional:* Em caso de dano causado por atraso no transporte de Passageiros, a responsabilidade do transportador se limitará a 4.694 Direitos Especiais de Saque (do Fundo Monetário Internacional) por passageiro. Tal limite não será aplicável caso seja provado que o dano é resultado de uma ação ou omissão do Transportador ou de seus funcionários ou agentes, com intenção de causar dano, ou com temeridade, e sabendo que provavelmente causaria danos; sempre que, no caso de uma ação ou omissão de um funcionário ou agente, se provar também que este agia no exercício de suas funções.

Em todo caso, sempre se deverá ter em mente que a compensação dos prejuízos regulada nesta seção não caberá se o Transportador provar que ele e seus funcionários e agentes adotaram todas as medidas que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e outros, adotar tais medidas.

4. Ser reembolsado do valor pago pelo Bilhete de Passagem ou da parte não utilizada, conforme o caso, se o Passageiro decidir não perseverar no contrato e tiverem transcorrido os prazos do item 3. anterior, seja ou não imputável ao Transportador o motivo do atraso ou do cancelamento.

VIII.III Devolução de taxas

Caso a viagem não ocorra, seja por motivos imputáveis ao Transportador, ao passageiro ou por motivos de segurança ou força maior supervenientes, as taxas, encargos ou direitos aeronáuticos que o passageiro tiver pago lhe serão restituídos a seu pedido em qualquer escritório do Transportador aéreo ou através do site web deste último. Caso tais taxas não tenham sido

incluídas no valor pago (por exemplo, foram arrecadadas diretamente pelo aeroporto), o passageiro deverá solicitar seu reembolso à autoridade aeroportuária competente, com sujeição às limitações ou normas anteriormente informadas.

VIII.IV Não cobrança adicional em caso de upgrade involuntário

Caso o Transportador acomode um Passageiro em uma classe superior à que havia pago, e isto ocorrer por qualquer causa alheia à vontade do Passageiro, o Transportador não poderá exigir qualquer pagamento suplementar.

Nenhum agente, funcionário ou representante do Transportador tem autoridade para modificar ou renunciar a qualquer disposição ou termo destas Condições Gerais.

IX. PERU E COLÔMBIA: OS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM A DECISÃO ANDINA 619 QUE REGULA NO PERU E NA COLÔMBIA, APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NA REPÚBLICA DO PERU E DA COLÔMBIA.

1.- Negativa de embarque por causa atribuível ao transportador

Caso o transportador preveja que terá que negar o embarque, deverá, em primeiro lugar, pedir que passageiros voluntários se apresentem para renunciar a suas reservas em troca de determinados benefícios que forem concedidos. Os passageiros voluntários receberão adicionalmente assistência, de acordo com o disposto nos incisos a) e e) do item a seguir, conforme o caso.

Se o número de passageiros voluntários for insuficiente para transportar os demais usuários com reserva confirmada, a companhia aérea poderá negar o embarque a outros usuários contra a vontade deles, caso em que deverá compensá-los, reembolsá-los e assisti-los nos termos indicados no item a seguir.

2.- Direito de compensação

Nos casos de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que não tenha ocorrido o reembolso, ou por qualquer outro evento que seja imputável à companhia aérea, bem como nos casos de overbooking de bilhetes, será buscado o transporte alternativo e, se não for possível, o passageiro será compensado nos seguintes termos:

- a. Atraso. Quando houver atraso no início do voo (início da rodagem para decolar) e, portanto, não for cumprido o horário programado do voo autorizado, será observado o seguinte:

- i. Quando o atraso for maior que duas (2) horas e inferior a quatro (4), será fornecido ao passageiro um lanche e uma comunicação gratuita pelo meio mais adequado, equivalente a uma chamada telefônica que não exceder três (3) minutos, para o lugar de escolha do passageiro;
 - ii. Quando o atraso for superior a quatro (4) horas e inferior a seis (6), além do anterior, deverão ser fornecidos ao passageiro alimentos (café da manhã, almoço ou lanche, conforme o horário) e
 - iii. Quando o atraso for superior a seis (6) horas, além do anterior, o transportador deverá compensar o passageiro de acordo com o estabelecido no item e) deste item. Neste caso, a companhia aérea deverá, adicionalmente, fornecer-lhe hospedagem nos casos em que for necessário pernoitar, despesas de traslado ou o reembolso (imediato se não estiver em seu lugar de residência habitual), a escolha do passageiro, a menos que o passageiro aceite voluntariamente prolongar a espera quando for previsível que o voo será efetuado dentro de um prazo razoável.
- b. Interrupção do transporte. Nos casos de interrupção do transporte, se o passageiro não optar pela devolução da parte proporcional do preço correspondente ao trecho não coberto, ele deverá ser compensado pela demora sofrida até a retomada da viagem, de acordo com o indicado no item a) anterior, conforme o caso.
- c. Cancelamento. Nos casos em que a companhia aérea decidir cancelar o voo tendo o passageiro reserva confirmada, sem que lhe tenha sido reembolsado o valor líquido do bilhete nem conseguido para ele um voo em substituição para o mesmo dia, serão cobertas suas despesas de hospedagem, quando for necessário pernoitar, e de traslado. Além disto, se ocorrer demora antes do cancelamento do voo, o usuário receberá as compensações previstas no item a) anterior, conforme o caso.
- d. Overbooking. Se o embarque for negado por overbooking, tendo o usuário reserva confirmada e tendo se apresentado tempestivamente no aeroporto, a companhia aérea deverá fornecer a viagem do usuário para seu destino final no voo seguinte que tenha lugar disponível da própria companhia, na mesma data e rota. Caso não disponha de voo, a companhia aérea deverá efetuar as diligências necessárias por sua conta para o embarque do usuário em outra companhia aérea, no mais curto prazo possível.
- e. Compensação adicional. A companhia aérea deverá compensar o passageiro com uma soma mínima equivalente a 25% do valor do trajeto descumprido para o Peru e 30% do valor da rota não realizada para a Colômbia, a ser paga em dinheiro ou de qualquer outra forma aceita

pelo passageiro, como bilhetes nas rotas da companhia aéreas, bônus para aquisição de bilhetes, reconhecimento de milhas, etc., nos seguintes casos:

- i. Overbooking, se não ocorrer acordo direto com o usuário, pelo qual este aceite não viajar voluntariamente no voo previsto.
- ii. Atraso superior a seis (6) horas da hora programada, por causas imputáveis à companhia aérea.

Para determinar o valor do trajeto objeto da compensação, será multiplicado o valor líquido do bilhete pago pela relação entre a distância de tal trajeto sobre a distância total.

- f. Trânsitos e Conexões. As compensações anteriores serão também aplicáveis, no que for pertinente, aos usuários em trânsito ou conexão, que não possam continuar sua viagem por causa imputável à companhia aérea.

X. ARGENTINA: DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS NOS TERMOS DA RESOLUÇÃO MEYOSP 1532/1998 APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NA REPÚBLICA ARGENTINA.

Se em razão de circunstâncias operacionais, técnicas ou de caráter comercial, o transportador cancelar ou atrasar um voo ou a entrega de bagagem por mais de QUATRO (4) horas, ou negar o embarque porque não pode oferecer lugar previamente confirmado (overbooking ou venda em excesso), ou não puder fazer escala em um ponto de stopover ou de destino do passageiro, ou causar a um passageiro a perda de um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada, o passageiro terá direito a:

- sua inclusão obrigatória no voo imediato posterior do mesmo transportador para seu destino, ou
- o endosso de seu contrato de transporte, incluindo conexões com lugar confirmado, quando for aceitável para o passageiro, ou
- ser reencaminhado por outra rota até o destino indicado no contrato, pelos serviços do transportador ou serviços de outro transportador, ou por outro meio de transporte, nestes últimos casos sujeito à disponibilidade de lugar.

Se a soma da tarifa, a taxa por excesso de bagagem e qualquer outro encargo de serviço aplicável pela nova rota forem superiores ao valor de reembolso do bilhete ou da parte aplicável ao mesmo, o passageiro não pagará qualquer tarifa ou encargo adicional e o transportador reembolsará a diferença se a tarifa e os encargos para a rota reprogramada forem menores:

- do que a compensação por embarque negado, de acordo com as regulações do transportador,

- do que a imediata devolução, se lhe couber, do preço do contrato de transporte não utilizado e de acordo com as modalidades de pagamento efetuadas.

Aqueles passageiros que, voluntária e expressamente, aceitarem a compensação por embarque negado e realizarem o transporte em alguma das condições descritas neste inciso, não terão direito de efetuar qualquer tipo de reclamação posterior contra o transportador, sem prejuízo de serem beneficiados com os serviços incidentais que o transportador lhes forneça por sua conta nesta situação. Da mesma forma, o transportador fornecerá para o passageiro, sem ônus para ele, os seguintes serviços incidentais:

- comunicação telefônica ou por cabo para o ponto de destino e comunicações locais.

- refeições e lanches, de acordo com o tempo de espera que ocorrer até o embarque em outro voo.

- alojamento em hotel, no aeroporto ou na cidade, quando o atraso de um voo exceder QUATRO (4) horas.

- transporte terrestre de e para o aeroporto.

O transportador ficará isento de fornecer os referidos serviços incidentais a seus passageiros nas hipóteses em que em razão de circunstâncias meteorológicas for cancelado ou atrasado o voo, for atrasada a entrega de bagagem, não se puder fazer escala no ponto de stopover ou de destino do passageiro ou se perder um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada. Entretanto, nestes casos, o transportador deverá providenciar todos os meios a seu alcance para que o passageiro receba informação adequada e verdadeira sobre os atrasos ocasionados por tais circunstâncias, até que seja fornecido ou retomado o serviço, ou seja reencaminhado através dos serviços de outro transportador ou meio alternativo de transporte.

XI. BRASIL: DIREITOS DOS PASSAGEIROS CONFORME A LEGISLAÇÃO QUE REGE O TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL: CONSTITUIÇÃO FEDERAL, CÓDIGO BRASILEIRO DE AERONÁUTICA, CÓDIGO CIVIL, CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E RESOLUÇÕES DA ANAC (AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL)

Atualmente no Brasil, além das previsões específicas que se aplicam ao transporte aéreo doméstico (dentro do território nacional brasileiro), dispostas nos normativos mencionados acima, destacam-se as regras que tratam das “Condições Gerais de Transporte Aéreo”, reguladas pela Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC.

Estas normas definem os novos direitos e deveres dos passageiros no transporte aéreo e consolidam os regulamentos atinentes ao tema. Seguem, abaixo, as principais regras aplicáveis ao transporte aéreo no Brasil:

I – Obrigações prévias ao transporte aéreo

1) Informações sobre a oferta do voo

A companhia deverá - de forma detalhada, em português, de forma a permitir a imediata e fácil compreensão do passageiro - prestar informações claras sobre todos os seus serviços oferecidos, devendo esclarecer:

- a) O valor total (preço da passagem e das taxas) a ser pago em moeda nacional, assim como o valor final;
- b) Todas as regras do transporte, assim como cancelamento e alteração do contrato com eventuais penalidades;
- c) Tempo de escala e conexão e eventual troca de aeroportos; e
- d) Regras de franquia de bagagem despachada e o valor a ser pago em caso de excesso de bagagem.

O transportador deverá oferecer ao passageiro, ao menos, uma opção de bilhete em que a multa pelo reembolso ou remarcação não ultrapasse 5% do valor total dos serviços de transporte aéreo.

2) Comprovante de passagem aérea

A empresa aérea deverá apresentar ao passageiro comprovante da compra, contendo: nome e sobrenome do passageiro, horário e data do voo, procedimento e horário de embarque, produtos e serviços adquiridos e validade do bilhete (se em prazo distinto a um ano).

3) Correção de nome na passagem aérea

O erro no nome ou sobrenome deverá ser corrigido pela empresa aérea, sem custo, por solicitação do passageiro, se o pedido for feito pelo passageiro até o momento de seu *check-in*. No caso de erro no nome em voo internacional *interline* (prestado por mais de uma empresa aérea), os custos da correção poderão ser repassados ao passageiro.

4) Quebra contratual por parte do passageiro

É proibida a cobrança de multa em valor superior ao da passagem, sendo que as tarifas aeroportuárias não poderão fazer parte do cálculo da multa.

Em caso de remarcação do bilhete, o passageiro deverá pagar ou receber: a variação da tarifa aeroportuária (se houver); e a diferença entre o valor dos serviços no ato da contratação e o valor ofertado no ato da remarcação.

5) Direito de desistência da compra da passagem

O passageiro poderá desistir da compra da passagem até 24 horas depois do recebimento do comprovante da passagem, sem ônus, desde que a compra ocorra com antecedência superior a 7 dias em relação à data do embarque.

6) Alteração programada pela transportadora

As alterações programadas deverão ser sempre informadas aos passageiros, assim que conhecidas e no mínimo com 72 horas de antecedência ao voo.

Quando a mudança do horário ocorrer com menos de 72 horas do horário do voo ou for superior a 30 minutos (voos domésticos) e a 1 hora (voos internacionais) em relação ao horário inicialmente contratado e o passageiro não concorde, a empresa aérea deverá oferecer reacomodação em transportadora congênera, sem ônus, ou reembolso integral.

Se a empresa aérea não avisar a tempo de evitar que o passageiro compareça ao aeroporto, deverá prestar assistência material, oferecendo ao passageiro as seguintes opções: reacomodação, reembolso integral, e execução do serviço por outro meio de transporte.

7) Franquia de bagagem

Para bagagens despachadas, as franquias são liberadas. Já quanto às bagagens de mão, o transportador deverá permitir uma franquia mínima de 10 quilos.

O transportador deverá informar aos passageiros, quais bagagens serão submetidas a procedimentos especiais de despacho, sendo que as bagagens que não se enquadrem poderão ser recusadas ou submetidas a contrato de transporte de carga.

O transporte de carga e de animais deverá observar regime de contratação e procedimentos de despacho próprios.

II – Execução do Transporte Aéreo

1) Documentos para embarque

Se o passageiro for brasileiro:

- a) Em voos domésticos o passageiro pode apresentar qualquer documento oficial que permita a sua identificação. São aceitas cópias autenticadas dos documentos.
- b) Nos voos internacionais para brasileiros, é preciso apresentar passaporte brasileiro válido. No caso de viagens para Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, também é aceito como documento de viagem a Carteira de Identidade Civil (RG), emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados ou do Distrito Federal.

Se o passageiro for estrangeiro:

- a) Em voos domésticos são necessários Passaporte ou Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE (RNE). São aceitos ainda a Identidade Diplomática ou a Consular ou outro documento legal de viagem segundo o Decreto nº5.978/2006 ou resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.
- b) Nos voos internacionais é obrigatório o Passaporte ou a Carteira de Identidade Civil (RG) para cidadãos dos países do Mercosul.

Em casos de documentos perdidos ou furtados, crianças e adolescentes – consultar: <https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/novas-regras/documentos-para-embarque>

2) Procedimento para declaração especial de valor de bagagem

O passageiro deve informar o transportador se carrega na bagagem despachada bens de valor superior a 1.131 DES (Direitos Especiais de Saque). Neste caso, a empresa poderá cobrar do passageiro o pagamento de valor suplementar, ou seguro.

3) Obrigações do passageiro

O passageiro, para a execução do transporte aéreo, tem obrigação de:

- a) Apresentar-se para embarque com a documentação correta e em horário definido pelo transportador;
- b) Atender a todas as exigências relativas à execução do transporte, como a obtenção de visto, certificados de vacinação, etc;
- c) Obedecer aos avisos transportador.

4) Vedação do cancelamento automático do trecho de retorno

No transporte internacional, caso o passageiro não utilize o trecho inicial, o transportador poderá cancelar o trecho de volta.

No transporte doméstico, o não comparecimento do passageiro no primeiro trecho de um voo de ida e volta não ensejará o cancelamento automático do trecho de volta, desde que o passageiro comunique à empresa aérea o “no show” até o horário originalmente contratado do voo de ida.

5) Atraso, cancelamento e interrupção dos serviços

O transportador deverá informar imediatamente ao passageiro pelos meios de comunicação disponíveis, sobre atrasos, cancelamentos e interrupção do serviço.

A empresa aérea, ainda, deverá manter o passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos quanto à previsão do novo horário de partida do voo nos casos de atraso.

A informação sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição deverá ser prestada por escrito pelo transportador, sempre que solicitada pelo passageiro.

O transportador deverá oferecer as alternativas de acomodação, reembolso e execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro, nos seguintes casos: atraso de voo por mais de quatro horas em relação ao horário originalmente contratado; cancelamento de voo ou interrupção do serviço; preterição de passageiro; e perda de voo subsequente pelo passageiro, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for do transportador.

6) Compensação financeira em caso de negativa de embarque/preterição (*overbooking*)

Sempre que o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, o transportador deverá procurar por voluntários para serem acomodados em outro voo mediante compensação negociada entre o passageiro voluntário e o transportador, sendo que o transportador poderá condicionar o pagamento das compensações à assinatura de termo de aceitação específico. A acomodação dos passageiros voluntários em outro voo mediante a aceitação de compensação não configurará preterição.

Caso não haja consenso entre a empresa aérea e o passageiro que compareceu no horário previsto e teve seu embarque negado, a empresa deverá efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por meio de transferência bancária, *voucher* ou em espécie, no valor de 250 DES (Direitos Especiais de Saque) para voo doméstico, e de 500 DES (Direitos Especiais de Saque), no caso de voo internacional, além da prestação de outras assistências previstas em normas de regência.

7) Assistência material

Em casos de atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou preterição de passageiro, a empresa aérea deverá prestar assistência material ao passageiro, que consiste em: direito a comunicação depois de uma hora de atraso, de alimentação, após duas horas de atraso, bem como as seguintes alternativas, após quatro horas de atraso, à escolha do passageiro: reacomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte.

No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e de seus acompanhantes (Resolução nº 280, de 2013), a assistência material deverá ser fornecida independentemente da exigência de pernoite, salvo se puder ser substituída por acomodação em local que atenda suas necessidades e com concordância do passageiro ou acompanhante.

O direito de assistência material não poderá ser suspenso em casos de força maior ou caso fortuito.

No entanto, o transportador poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem para o passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem, garantido o traslado de ida e volta. O transportador, também, poderá deixar de oferecer assistência material quando o passageiro optar pela reacomodação em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro, ou pelo reembolso integral da passagem aérea.

8) Reacomodação

A reacomodação será gratuita, não se sobreporá aos contratos de transporte já firmados e terá precedência em relação à celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita, à escolha do passageiro, nos seguintes termos: (1) em voo próprio ou de terceiro para o mesmo destino, na primeira oportunidade; ou (2) em voo próprio do transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do passageiro. Os Passageiros com Necessidade de Assistência Especial – PNAEs (e seus acompanhantes) terão prioridade na reacomodação.

9) Prazo para reembolso

O reembolso de bilhete aéreo deve observar os meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea e também o seguinte:

- a) Nos casos de reembolso, as tarifas aeroportuárias e valores pagos a entes governamentais deverão ser integralmente restituídos.
- b) Para compras em dinheiro, o reembolso deverá ser feito em 7 dias;
- c) Para compras com cartão de crédito, a empresa terá 7 dias para iniciar o processo de reembolso, através das empresas de cartão de crédito;
- d) Para compras por intermédio de agência de viagens, caberá à companhia aérea autorizar o crédito remanescente do bilhete em 7 dias da data da solicitação do pedido de reembolso, que terão início após aviso do agente de viagens.

Nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço ou preterição de passageiro, o reembolso deverá ser restituído nos seguintes termos: integral, se solicitado no aeroporto de origem, de escala ou conexão, assegurado, nestes 2 (dois) últimos casos, o retorno ao aeroporto de origem; proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao passageiro.

O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea, mediante concordância do passageiro, sendo que o crédito e sua validade deverão ser informados ao passageiro por escrito, devendo ser assegurada a livre utilização do crédito, inclusive para a aquisição de passagem aérea para terceiros.

III – Obrigações posteriores ao transporte aéreo

1) Providências em caso de extravio, dano e violação de bagagem

O recebimento da bagagem despachada, sem protesto do passageiro, constituirá em presunção de que foi entregue em bom estado.

Em caso de extravio, o passageiro deve fazer imediatamente o protesto. Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.

O prazo para devolução de bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, é de 7 dias em voo doméstico, e 21 dias em voo internacional. Caso a empresa aérea não encontre a bagagem no prazo indicado, terá até 7 dias para pagar a indenização devida ao passageiro.

O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso: reparar a avaria, quando possível; substituir a bagagem avariada por outra equivalente; indenizar o passageiro no caso de violação.

No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio, que deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas. As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento, e caso a bagagem não seja encontrada: I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final (observado o limite de 1.131 DES); II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem. O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

2) Atendimento aos passageiros

A empresa aérea deverá disponibilizar ao usuário pelo menos um canal de atendimento eletrônico para o recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, rescisão e reembolso.

O transportador que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de passageiros transportados no ano anterior poderá manter o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC para atendimento telefônico nos dias em que estiver operando voos no território brasileiro e em horário comercial.

A empresa aérea deverá prestar atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvida e reclamação do usuário, bem como dos seus deveres decorrentes de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro, sendo que esse atendimento poderá ser realizado em local apartado e devidamente identificado ou no próprio balcão de *check-in* a critério do transportador, devendo funcionar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso e permanecer enquanto houver operação e necessidade nos casos de atraso de voo, cancelamento de voo, interrupção de serviço e preterição de passageiro.

As informações solicitadas pelo passageiro deverão ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar do registro, ressalvados os prazos específicos contidos na legislação de regência.

A empresa aérea deverá responder, no prazo de 10 (dez) dias, as manifestações de usuários encaminhadas pelo sistema eletrônico de atendimento adotado pela ANAC – www.consumidor.gov.br.

XII. COLÔMBIA: DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS AOS PASSAGEIROS DE OPERAÇÕES NA COLÔMBIA, DE ACORDO COM OS REGULAMENTOS AERONÁUTICOS DA COLÔMBIA.

a). Apresentação do Passageiro.

O passageiro deverá se apresentar no aeroporto de saída e realizar seu check-in dentro do tempo estabelecido pela Empresa no momento em que adquirir seu bilhete ou reserva. Na falta de tal indicação, deverá fazê-lo pelo menos com uma (1) hora de antecedência da saída dos voos nacionais e de duas (2) horas da saída de voos internacionais, tempos que se entenderão duplicados durante períodos de alta temporada.

b) NEGATIVA E LIMITAÇÕES AO TRANSPORTE.

Sem prejuízo das demais causas estabelecidas pela Empresa de acordo com as normas aplicáveis, poderá ser negado ou limitado o transporte do Passageiro que:

- i. Estiver em uma condição de saúde mental ou física que a critério da Companhia Aérea possa representar um risco para o ele próprio, para os demais Passageiros, para tripulação ou para a propriedade.
- ii. Tiver se recusado a se submeter a uma checagem de segurança.
- iii. Não tiver pago a Tarifa, os impostos, as taxas, as contribuições aplicáveis serviços adicionais ou os demais custos e despesas a que estiver obrigado.
- iv. Não se apresentar com os documentos de viagem e de identificação exigidos, destruir seus documentos durante a viagem ou se recusar a entregá-los ao pessoal da Companhia Aérea ou às autoridades competentes, quando assim requerido.
- v. Apresentar um Bilhete (passagem): (i) adquirido contra a lei e estas disposições, (ii) que tiver sido adquirido por medo de uma pessoa não autorizada pela Companhia Aérea e (iii) que tiver sido expedido ou modificado por alguém distinto da Companhia Aérea ou sem sua autorização.
- vi. Não possa comprovar por meio de um instrumento de identidade válido com foto que é a pessoa denominada no Bilhete (passagem).
- vii. Quando forem infringidas medidas, disposições ou filtros de segurança determinados pelo Aeroporto.
- viii. Quando o Passageiro descumprir os pontos de controle de segurança da Companhia Aérea e/ou forçar acesso à aeronave.
- ix. Não se aceita o transporte de menores em incubadora.

No exercício desta faculdade discricionária, a Empresa poderá se negar a prestar o serviço de transporte e não será responsável pelas despesas que isto representar para o Passageiro.

Se a um Passageiro for negado o embarque por quaisquer dos motivos mencionados nesta seção, o dinheiro do bilhete não será reembolsado, salvo no previsto na regulação aplicável.

b.) REEMBOLSOS.

Ocorrerá o reembolso ou outras compensações, em conformidade com as condições e termos estabelecidos pela Empresa segundo o marco legal aplicável caso por responsabilidade de JetSMART o voo não possa iniciar ou tiver que ser suspenso depois de ter iniciado, em razão de atrasos, cancelamentos ou desvio do voo.

1. Será realizado o reembolso total quando um Passageiro da Empresa morrer antes de iniciar a viagem, desde que JetSMART possa comprová-lo.

2. O Passageiro deverá levar em conta que: (i) existem Tarifas promocionais que não permitem o reembolso da Passagem.

3. Retrato: O retrato da compra deverá ser exercido por qualquer canal de atendimento do vendedor, no prazo de quarenta e oito (48) horas correntes subsequentes à operação da compra. O retrato somente poderá ser exercido com uma anterioridade igual ou superior a 8 dias naturais entre o momento de seu exercício adequado e a data prevista para o início da prestação do serviço para voos nacionais. Para voos internacionais, o prazo será igual ou superior a 15 dias naturais. A companhia aérea ou agente de viagens que tiver vendido a passagem terá um prazo máximo de 30 dias naturais a partir da comunicação do retrato para reembolsar o dinheiro.

4. Desistência: O Passageiro poderá desistir da viagem até 24 horas antes do início da mesma, desde que o Contrato de Transporte tenha origem na Colômbia. O transportador poderá reter até 10% do valor da tarifa, excluindo taxas, impostos e tarifa administrativa. O anterior não será aplicável quando se tratar de Tarifas promocionais.

5. Nem o Retrato nem a Desistência serão aplicáveis a tarifas promocionais

REGULAÇÕES PARTICULARES JETSMART AIRLINES

Detalhes da tarifa

Na JetSMART Airlines existe uma única tarifa que se aplica a todos os voos, a tarifa SMART que inclui:

Tarifa	Bagagem de Mão	Bagagem de Cabine	Bagagem Despachada	Escolha de Assento	Alterações	Devoluções
SMART	Bagagem incluída	Custo Adicional	Custo Adicional	Atribuição aleatória sem custo adicional. Escolha de assento com custo adicional	Permitidas alterações de nome, voo, data e rota, com custo adicional	Não são admitidas devoluções ou reembolso de passagem nem opcionais. Somente devoluções de taxas de embarque

Para bilhetes comprados no Brasil, há algumas particularidades diferentes do quadro acima, que estão bem explicadas nas regras abaixo.

A bagagem incluída consiste em uma (1) bagagem de mão com dimensões máximas de 45cm x 35cm x 25cm (incluídas as rodas, bolsos e alças) e um peso máximo de 10kg. Pode ser qualquer artigo que possa ser levado a bordo sob o assento dianteiro (com exceção de passageiros sentados em uma saída de emergência ou na primeira fileira, caso em que deve ser guardado no bagageiro superior).

Além da bagagem de mão, pode-se levar sem custo adicional um casaco, um guarda-chuva pequeno de bolsa (sem ponta), uma câmera fotográfica pequena ou um artigo de leitura (livro, revistas, tablet). Além disto, recomenda-se levar qualquer elemento de valor e/ou artigos frágeis dentro da bagagem de mão sob guarda e supervisão do passageiro, já que a JetSMART Airlines não se responsabilizará pela perda ou danos em tais pertences, salvo nos casos e de acordo com os limites estabelecidos na lei ou em Convenções internacionais que forem aplicáveis.

A bagagem que não cumprir o permitido será enviada pela companhia no porão do avião como bagagem despachada, devendo o passageiro, neste caso, pagar o excesso de bagagem, o serviço de bagagem opcional ou cobrança por bagagem sobredimensionada permitida, conforme o caso.

Cada trecho/rota de passagem é independente e não precisa ser utilizado na ordem emitida. Cada passagem é válida até a data e hora da viagem.

A companhia pode negar o transporte em qualquer dos trechos se a tarifa contratada não for paga (total ou parcialmente), a passagem foi obtida com violação à lei e/ou o passageiro não tem a documentação e/ou os requisitos necessários para viajar.

Alterações

Todas as tarifas permitem alterações de data, voo, roto e nome, sujeito ao pagamento de multas e/ou diferença tarifária correspondente.

As alterações são por passageiro e, portanto, podem ser realizadas até uma hora antes da hora de saída do voo através do Contact Center. Alterações no aeroporto não serão permitidas e tampouco alterações posteriores ao voo.

Para alterações de data, voto ou rota, deverá ser paga uma multa de \$15.000CLP para voos efetuados dentro do território nacional da República do Chile, de AR\$ 899 para voos efetuados dentro do território nacional da República da Argentina e de \$24USD para voos internacionais, e até US \$ 65USD para voos de e para a Colômbia, todos por passageiro por cada trecho, mais a diferença de tarifa, se for o caso.

Para alterações de nomes do bilhete de passagem, deverá ser paga uma multa de \$40.000 para voos efetuados dentro do território nacional da República do Chile, de AR\$ 2.199 para voos efetuados dentro do território nacional da República da Argentina e de \$65USD para voos internacionais om de e para a Colômbia, todos por passageiro por trecho. Iniciada a viagem, não pode ser alterado o nome do bilhete de passagem de nenhum dos trechos contidos no itinerário. Em caso de reservas que contemplem voos de ida e volta (*round trip*), o pedido de alteração de nome deverá ser efetuado necessariamente em ambos os voos (trechos), devendo ser designado como beneficiário de ambos os bilhetes de passagem uma mesma pessoa.

Não obstante, o contido no parágrafo anterior, as alterações de nome relativas a bilhetes de passagem emitidos com cobrança em uma reserva grupal (entendida esta como uma reserva de bilhetes de passagem para 10 ou mais passageiros), não serão objeto da multa indicada anteriormente, desde que o pedido de alteração de nome seja comunicado ao Transportador com pelo menos 24 horas de antecedência da data do voo.

No caso das reservas grupais, o ingresso da folha nominal e individualização dos passageiros beneficiários dos bilhetes de passagem serão de responsabilidade exclusiva da pessoa que tiver efetuado a reserva, não se admitindo a realização do check-in nem o embarque de tais passageiros se não se tiver comunicado por escrito ao Transportador a folha nominal correspondente, com pelo menos 24 horas de antecedência da data do voo.

Se a alteração for por um serviço de menor valor, a diferença poderá ser utilizada para pagar a multa ou os serviços opcionais adicionais.

Todos os opcionais são mantidos para o novo voo. Caso não possa confirmar algum opcional, poderá trocar pelo opcional mais similar. Se restar um saldo a favor por diferenças de valor de opcionais, ou caso não possa confirmá-lo em nenhuma categoria, este saldo poderá ser utilizado como crédito pela multa de alteração de ticket, sem exceder o valor da multa. Qualquer excesso de saldo ficará a favor da JetSMART Airlines, não sendo admitida qualquer devolução ou utilização.

Devoluções

As passagens e opcionais não têm direito à devolução ou reembolso. Caso não seja realizada a viagem por causa imputável ao passageiro, somente poderá ser solicitada a devolução da totalidade das taxas de embarque e impostos de acordo com a lei, que serão restituídos a pedido do passageiro através do site web deste último.

Para voos para ou do Brasil, existe uma tarifa que oferece a possibilidade de reembolso. Esse bilhete pode ser adquirido exclusivamente através do serviço de Call Center.

Com relação aos voos que prestarem serviço na, da ou para a Colômbia, de foram alguma poderá haver direito de retrato ou desistência quando se tratar de tarifas promocionais.

Check-in e apresentação no aeroporto

O check-in poderá ser realizado a partir de 72 horas e até 40 minutos antes da hora de saída do voo através de JetSMART.com sem cobrança adicional.

Você também poderá realizar seu check-in no aeroporto, no counter de JetSMART Airlines, com o pagamento prévio do serviço.

Passageiros que voem para destinos nacionais, em qualquer das jurisdições aplicáveis, deverão se apresentar no aeroporto 120 minutos antes da hora de saída do voo. O check-in e/ou entrega de bagagem faturada em counter poderá ser realizado até 40 minutos antes da saída do voo.

Passageiros que voem para destinos internacionais deverão se apresentar no aeroporto 180 minutos antes da hora de saída do voo. O check-in e/ou entrega de bagagem faturada em conter poderá ser realizado até 60 minutos antes da saída do voo.

O cartão de embarque poderá ser obtido gratuitamente em JetSMART.com a qualquer momento, uma vez realizado o check-in online, e deverá ser apresentado na porta de embarque em formato digital ou impresso. Caso queira obter o cartão de embarque no counter do aeroporto, o passageiro terá que pagar por este serviço. O valor do serviço de impressão do cartão de embarque será informado durante o processo de seleção e contratação, informando-se o preço e as condições do mesmo durante o processo de compra. Maiores informações sobre os valores do referido serviço, no seguinte endereço web: www.jetSMART.com/br/pt/opcionales.

Os passageiros que tiverem obtido opcionais depois da obtenção e impressão de seu cartão de embarque deverão imprimi-lo ou baixá-lo novamente para validar a nova compra e ser apresentado na porta de embarque. Isto ocorre já que os comprovantes dos opcionais adquiridos estarão impressos no cartão de embarque.

As portas de embarque fecharão 20 minutos antes da saída do voo para destinos nacionais e internacionais.

É responsabilidade do Passageiro se informar, obter e cumprir os requisitos para viajar que cada autoridade impõe e deverá se informar sobre a documentação e vigência necessária para sua viagem.

Itens Restritos

A companhia negará o transporte como bagagem (de mão ou faturada), daqueles itens ou substâncias que possam constituir um risco importante para a saúde, a segurança do voo ou da propriedade, tais como:

- Gases inflamáveis ou tóxicos.
- Corrosivos, sólidos ou líquidos.
- Explosivos
- Líquidos inflamáveis.
- Materiais radioativos.
- Materiais oxidantes.
- Substâncias tóxicas e infecciosas.
- Sólidos inflamáveis, tais como palitos (fósforos).

- Armas, tais como: armas de fogo, munições, armas brancas, elementos de choque elétrico, pontiagudos, afiados, contundentes.
- Qualquer outro elemento que não for permitido pela normativa aplicável.

Qualquer bagagem estará sujeita à revisão pelas autoridades competentes.

Meios de pagamento

Para pagamentos no Chile, o sistema aceita como meios de pagamento cartões de crédito e de débito, nacionais e internacionais. O uso, as condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são de responsabilidade exclusiva de seu emissor. A compra de passagens com cartões de crédito está sujeita à aprovação do emissor de seu cartão e as validações que forem pertinentes por motivos de segurança, sem as quais não poderá ser finalizada sua compra e confirmada ou mantida sua reserva, caso em que será recusada ou cancelada. Para pagamentos realizados no aeroporto, aceita-se pagamento em dinheiro.

Para pagamentos no Peru, são aceitos como meios de pagamento cartões de crédito. O uso, as condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são de responsabilidade exclusiva de seu emissor. A compra de passagens com cartões de crédito está sujeita à aprovação do emissor de seu cartão e as validações que forem pertinentes por motivos de segurança, sem as quais não poderá ser finalizada sua compra e confirmada ou mantida sua reserva, caso em que será recusada ou cancelada. Para pagamentos realizados no aeroporto, aceita-se pagamento em dinheiro.

Para pagamentos na Argentina, são aceitos como meios de pagamento cartões de crédito. O uso, as condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são de responsabilidade exclusiva de seu emissor. A compra de passagens com cartões de crédito está sujeita à aprovação do emissor de seu cartão e as validações que forem pertinentes por motivos de segurança, sem as quais não poderá ser finalizada sua compra e confirmada ou mantida sua reserva, caso em que será recusada ou cancelada. Para pagamentos realizados no aeroporto, aceita-se pagamento em dinheiro.

Para pagamentos feitos no Brasil, são aceitos como meios de pagamento cartões de débito, crédito e dinheiro. A JetSMART Airlines se reserva o direito de proibir compras com cartão de crédito de terceiros ou até mesmo solicitar o cartão ou a autorização expressa do proprietário do cartão antes que o pagamento possa ser feito.

Para pagamentos na Colômbia, o sistema aceita como meios de pagamento cartões de crédito e de débito, nacionais e internacionais. O uso, as condições de pagamento e outras condições aplicáveis aos cartões de crédito são de responsabilidade exclusiva de seu emissor. A compra de

passagens com cartão de crédito está sujeita à aprovação do emissor de seu cartão e às validações que forem pertinentes por razões de segurança, sem as quais não poderá ser finalizada sua compra e confirmada ou mantida sua reserva, caso em que será recusada ou cancelada. Para pagamentos realizados no aeroporto, são aceitos pagamentos em dinheiro.

Gift Card

Caso tenha recebido um de nossos “Gift Card”, ele poderá ser trocado em www.jetsmart.com, por uma ou mais passagens aéreas e serviços opcionais, conforme disponibilidade, pelos valores publicados em www.jetsmart.com. Cada Gift Card é um cupom único, numerado, que representa o valor nominal fixo nele indicado. Somente é possível utilizar um (1) Gift Card por cada reserva, e se ele não for utilizado em sua integralidade, o saldo não será devolvido e ficará em benefício de JetSMART Airlines. Por outro lado, se o valor a pagar for maior do que o valor do Gift Card, tal diferença poderá ser paga pelos meios de pagamento disponíveis em www.jetsmart.com.

O Gift Card não é resgatável em dinheiro e não poderá ser utilizado para o pagamento de taxas de embarque; para isso, poderão ser utilizados os meios de pagamento disponíveis em www.jetsmart.com.

Cada Gift Card tem uma data máxima de vigência nele indicado, que expirada, tornará o Gift Card sem qualquer valor e será extinto automaticamente seu valor.

Fica expressamente proibido o uso do Gift Card com fins comerciais ou sua venda ou transferência.

Taxas de embarque e Impostos

As taxas aeroportuárias e os impostos que forem aplicáveis são adicionais às tarifas e serviços publicados pela companhia e estão incluídos no valor publicado durante o processo de compra. Antes do débito, o sistema lhe mostrará separadamente o valor das tarifas por pessoa, as taxas aeroportuárias, os impostos e o valor total a pagar. Os governos e/ou as autoridades locais dos aeroportos podem impor e arrecadar taxas ou impostos adicionais no aeroporto.

Encargos por serviço na compra de passagens

Compras de passagens aéreas realizadas através do contact center e/ou no aeroporto terão um encargo adicional devidamente informado no respectivo canal de venda.

Encargos por administração

É o encargo por serviços de administração da página web e meios de pagamento. Este encargo já está incluído dentro da tarifa SMART.

Itens de Valor

Recomenda-se levar os itens de valor e/ou artigos frágeis dentro da bagagem de mão, sob sua guarda, já que JetSMART Airlines não se responsabiliza além dos limites estabelecidos por lei pela perda de ou danos de tais pertences.

Necessidades Especiais

Aos passageiros com necessidades especiais que requeiram assistência especial não é exigida uma notificação prévia de sua condição, mas se recomenda notificar tal fato no momento da compra da passagem ou ligando para o contact center, para que lhe seja dada uma melhor atenção.

A companhia poderá requerer determinada informação, atestado médico, procedimentos especiais e/ou acompanhante para assistência para o embarque de passageiros com necessidades especiais, doenças ou deficiências, nos casos e condições previstos na lei. Os passageiros serão tempestivamente informados sobre isso e, além disto, esta informação está disponível na seção de “Perguntas Frequentes” da página web (<https://jetsmart.com/br/pt/PerguntasFrecuentes/>).

A companhia de forma alguma será responsável por verificar ou emitir qualquer diagnóstico relativo à saúde do passageiro ou sua condição física, sendo de responsabilidade exclusiva deste último verificar seu estado de saúde por médico ou profissional competente, e se já está apto para realizar a viagem de forma segura. Consequentemente, a companhia não será responsável por qualquer piora, evento ou condição de saúde que o passageiro sofrer, incluindo sua morte, durante o transporte aéreo, que se originar da falta de consulta ou revisão médica do passageiro ou de não ter acatado uma opinião médica.

A companhia não dispõe em suas aeronaves de: **(i)** oxigênio médico certificado para seu uso em aviação, para utilizar na cabine de passageiros da aeronave nem **(ii)** acomodação para uma pessoa que precisar viajar em uma maca por razões de repouso, dificuldade para se manter em pé ou perda simples de autonomia, razão pela qual tais serviços não estão disponíveis.

Os passageiros incapacitados ou com necessidades especiais e seus acompanhantes que embarcarem no Peru terão prioridade e/ou facilidades de embarque, de acordo com a legislação comunitária andina.

Cadeiras de rodas, muletas, bengalas e próteses poderão ser transportadas sem custo adicional, de acordo com os procedimentos e condições estabelecidos na regulação aplicável. Será de responsabilidade exclusiva do passageiro as tarefas de montagem e desmontagem de sua cadeira de rodas (seja esta mecânica ou elétrica), bem como da remoção de sua bateria, para que esta esteja em condições aptas para seu adequado transporte por parte da companhia.

Aplicável na República de Chile: O transporte aéreo de passageiros com necessidades especiais será efetuado de acordo com o disposto pelo Decreto 369, proferido pela Subsecretaria para as Forças Armadas em data de 26 de julho de 2017, bem como com as demais normativas aplicáveis.

Aplicável na República Argentina: De acordo com o Artigo 8 – Anexo I da Resolução MEOySP 1532/1998, o Transportador tem direito de negar o transporte se a conduta, idade mental ou física do passageiro for tal que requeira assistência especial do transportador.

Aplicável no Brasil: O transporte aéreo de passageiros com necessidades especiais será realizado de acordo com a Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil, bem como com os demais regulamentos aplicáveis.

Bebês e crianças

Crianças menores de 2 anos são considerados bebês e viajam sem custo. Os bebês não têm direito a assento e deverão viajar no colo do adulto que os acompanha, razão pela qual somente será permitido um bebê por adulto.

Bebês poderão viajar com uma bolsa de mão e um carrinho de bebê. Ambos os itens sem custo adicional.

A idade se aplica na data de término da viagem, não na data de compra. Se na data da viagem não atender à idade permitida para ser considerado como bebê, deverá pagar bilhete de criança, ocupando assento.

JetSMART Airlines não tem serviço de “Menor não acompanhado”, razão pela qual passageiros entre 0 e 14 anos e menos um dia não poderão viajar sozinhos.

Grávida

Estando com menos de 28 semanas de gravidez, sem complicações e em boa saúde, poderá viajar sem necessidade de apresentar atestado médico. Entretanto, se tiver complicações na gravidez, se for de alto risco ou se tiver problemas de saúde, deverá apresentar um atestado médico, nos termos indicados no parágrafo a seguir.

Caso esteja com 28 semanas ou mais de gravidez, para poder ser embarcada, deverá apresentar à companhia um atestado médico que a autorize a viajar. Tal certificado deve conter a seguinte informação mínima:

- Itinerário com data(s) e hora(s) de partida.
- Semanas de gestação.
- Autorização expressa para realizar a viagem do médico acompanhante, com timbre e assinatura.

O atestado médico deve ter uma data de emissão não anterior a 10 dias antes da saída do primeiro voo e deve ser apresentado à companhia no mais tardar 1 hora antes da saída do voo.

Não poderá ser embarcada caso esteja dentro dos 7 dias anteriores ou 7 dias posteriores à data do parto.

As regulações antes descritas se aplicam tanto para gestação simples quanto para gestação múltipla.

Para voos originários do Brasil, o transporte aéreo de mulheres grávidas será realizado de acordo com a Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil, além de outros regulamentos aplicáveis.

Bagagem

Bagagem de mão

Bagagem incluída na tarifa que cada passageiro pode levar a bordo durante a viagem, sob supervisão própria. Suas dimensões máximas são **45cm x 35cm x 25cm** (largura, altura e comprimento) e um peso máximo de 10kg, incluindo rodas, alças, bolsos, etc. Somente é permitida a entrada de uma bagagem de mão por passageiro. Se o passageiro quiser levar uma segunda bagagem de mão, esta deverá ser levada e cobrada como bagagem de cabine.

Valores de Opcionais

O valor de qualquer opcional depende do momento da sua compra, de sua disponibilidade e da data e/ou destino de seu voo, como se informa durante o processo de seleção e contratação, discriminando-se seu preço final e condições antes de efetuar sua compra.

Consequentemente, se decidir adiar a compra de opcionais, ou modificar a data e/ou rota de sua viagem, os valores dos opcionais podem variar, sendo aplicáveis aqueles valores publicados e vigentes no momento da compra dos respectivos opcionais.

Efetuada a compra de qualquer opcional, você receberá o respectivo comprovante, no qual está incluída toda a informação relevante de sua compra e as demais condições aceitas, que fazem parte das condições de sua Passagem.

Bagagem de Cabine

Bagagem, com custo adicional, que se leva na cabine do avião, sob supervisão do passageiro. Pode pesar até **10kg** e não pode exceder as seguintes dimensões: **55cm x 35cm x 25cm** (largura, altura, comprimento), incluindo rodas, alças, bolsos, etc.

Somente é permitida a entrada de uma bagagem de mão por passageiro. Se o passageiro quiser levar uma segunda bagagem de mão, esta deverá ser levada e cobrada como bagagem de cabine.

Caso a bagagem de mão ultrapasse as dimensões e o peso estabelecido, não poderá ser levada na cabine do avião e será faturada e enviada no porão do avião, devendo o passageiro pagar a diferença de valor correspondente.

Guitarras ou baixos devidamente embalados podem ser considerados como bagagem de mão.

Bagagem despachada

Bagagem, com custo adicional, transportada no porão do avião, sob supervisão da companhia. Deve pesar até **23Kg** e não pode exceder os **158cm lineares**. Cada passageiro pode levar no máximo 5 bagagens faturadas.

Bagagem sobredimensionada (itens desportivos ou instrumentos musicais)

Bagagem faturada, com custo adicional, com um peso máximo de 23Kg e dimensões superiores a 158 cm lineares e inferiores a 230 cm lineares, com exceção de pranchas de surfe que podem medir até 300 cm lineares.

Cada passageiro pode levar no máximo 3 bagagens sobredimensionadas.

Excesso de bagagem

É a bagagem que excede os 23Kg (até 32 kg) e que será permitida com prévio pagamento do preço por excesso de bagagem.

Se um passageiro se apresentar para embarque com bagagem que exceda o limite permitido e não tiver pago a taxa respectiva, será cobrada a diferença no aeroporto, de acordo com o valor do excesso de bagagem então vigente. Se o passageiro não realizar o pagamento, será impedido a entrada da bagagem não paga.

Não serão aceitas bagagens que pesarem mais de 32Kg.

Atraso ou perda da bagagem

Em caso de atraso e/ou dano na bagagem, o passageiro deve fazer imediatamente sua reclamação no setor de entrega de bagagem do aeroporto ou até um máximo de 7 dias após a chegada do voo.

Entretanto, para voos efetuados dentro do território nacional da República Argentina, em caso de perda, destruição ou atraso, sua reclamação deverá ser feita ao transportador, no setor de entrega de bagagem, imediatamente ou até um máximo de 10 dias após a data de chegada do voo. Em caso de avaria, o prazo máximo será de 3 dias contados da data de entrega da bagagem.

Para voos para o Brasil, o recebimento de bagagem despachada, sem qualquer protesto do passageiro, pressupõe que ela foi entregue em boas condições. A transportadora deve devolver a bagagem perdida, para o local indicado pelo passageiro, respeitando os seguintes prazos: (i) - em até 7 (sete) dias, no caso de voos domésticos; ou (ii) - em até 21 (vinte e um) dias, no caso de voos internacionais. Se a bagagem não for devolvida dentro dos prazos estabelecidos, a transportadora deverá compensar o passageiro dentro de 7 (sete) dias. Nos casos em que o passageiro perceba a violação do conteúdo da bagagem ou danos nela, ele deve registrar um protesto com a transportadora dentro de sete (7) dias após o recebimento.

Escolha de assentos

Os assentos poderão ser escolhido, pagando os respectivos encargos associados, como informado durante o processo de seleção e contratação.

O passageiro poderá viajar em um assento em fileira de saída de emergência desde que cumpra com os seguintes requisitos:

- Ser maior de 15 anos
- Ser capaz de ler, compreender e se comunicar em espanhol ou inglês
- Não deve estar viajando com outro passageiro que requeira sua assistência ou cuidado. Exemplo: menores de 15 anos, ou pessoas que padeçam de uma doença ou de necessidades especiais.
- Ter mobilidade, força, equilíbrio e destreza suficientes para remover obstáculos, manipular as saídas de emergência e sair de forma rápida, ajudando outros passageiros.
- Ter capacidade de audição e visual que lhe permita entender as instruções ministradas pela tripulação, dar informação verbal a outros passageiros e operar a saída de emergência.
- Não apresentar qualquer condição que possa ser afetada ou agravada ao manipular a saída de emergência.
- Estar disposto a assistir os demais passageiros, se necessário.
- Não viajar com um animal de estimação na cabine.

Se você não cumprir algum destes requisitos, por razões de segurança operacional, destinaremos você a outro assento e o valor pago não será reembolsado. De acordo com a regulação vigente, somos obrigados a não destinar a uma pessoa um assento na saída de emergência, se a companhia determinar que tal pessoa não é capaz de desempenhar uma ou mais das funções requeridas para ocupar tal assento ou se a pessoa não deseja cumprir essas funções ou possa sofrer um dano corporal ao desempenhar essas funções.

Passageiros com necessidades especiais e grávidas têm direito de ser trocados para assentos preferenciais, com prévia solicitação no counter do aeroporto e sujeito à disponibilidade.

Sem compra prévia dos assentos, JetSMART Airlines não se responsabiliza se crianças forem dispostas em assentos separados de seus pais.

No caso de emergência, em que não haja um tripulante em cada assento de saída disponível para ajudar, um passageiro ocupando um assento de saída pode ser chamado para realizar as seguintes tarefas, sem que isto acarrete para JetSMART Airlines um dever de responder ou remunerar – em dinheiro ou em espécie – tal tarefa:

- (1) Localizar a saída de emergência.
- (2) Reconhecer um mecanismo de abertura de saída de emergência.
- (3) Compreender as instruções para operar as saídas de emergência.
- (4) Operar uma saída de emergência.
- (5) Avaliar se a abertura de uma saída de emergência irá aumentar os riscos a que os passageiros estão expostos.

- (6) Seguir as orientações orais e os gestos dados por um tripulante.
- (7) Apoiar ou segurar uma porta de saída de emergência de modo que ela não impeça a utilização da saída.
- (8) Avaliar as condições de uma escorregador, abri-la e estabilizá-la após a abertura, ajudando outras pessoas a utilizá-la.
- (9) Passar rapidamente por uma saída de emergência e
- (10) Avaliar, selecionar e seguir uma trajetória segura a partir de uma saída de emergência.

Embarque prioritário

É o direito de embarcar no avião antes dos demais passageiros que não têm embarque prioritário.

Para garantir a entrega do serviço, o passageiro deverá se apresentar na porta de embarque pelo menos 30 minutos antes da saída do voo. Se descumprida a antecedência requerida, o preço do serviço não será reembolsado. O valor do serviço de embarque prioritário será informado durante o processo de seleção e contratação, discriminando-se seu preço final e suas condições antes de efetuar sua compra.

Para voos originários do Brasil, deve-se priorizar idosos (maiores de 60 anos), pessoas com deficiência (Passageiros com Necessidades Especiais), gestantes e mães ou pais com bebês. A lei não. 13466/2017 estabelece que pessoas com mais de 80 anos têm prioridade especial e devem ter atendimento preferencial aos demais idosos.

Animais de estimação na cabine

Na JetSMART Airlines, queremos que seu animal de estimação também possa viajar SMART. O transporte de seu animal de estimação na cabine é um serviço ao qual serão aplicáveis as condições de transporte de bagagem, para todos os fins legais, circunstância aceita pelo passageiro e por quem contratar o serviço, caso sejam pessoas distintas, e estará condicionado ao pagamento do respectivo serviço, de acordo com o valor informado durante o processo de contratação, e ao cumprimento dos termos do serviço. Para assegurar o padrão de atendimento a nossos passageiros e o cuidado com seu animal de estimação, a prestação deste serviço está sujeita aos seguintes termos e condições:

- O serviço de transporte de animal de estimação em cabine somente está disponível em voos diretos, sem conexão, e o valor informado do serviço é um valor por passageiro e por trecho.

- Somente é permitido o embarque de cães e gatos, de comportamento dócil, sem prejuízo das exclusões devidamente informadas neste documento. Não se permite o transporte de outros tipos de animais de estimação;
- Um passageiro somente pode transportar um (1) animal de estimação (cão ou gato). A quantidade máxima de animais de estimação a transportar em cada voo é fixada em três (3). Não obstante o anterior, a prestação do serviço sempre estará sujeita à disponibilidade, que deverá ser consultada pelo passageiro através do Contact Center com uma antecedência mínima de quarenta e oito (48) horas antes da saída de seu voo;
- Os animais de estimação não podem pesar mais de sete (7) quilos, devem ter pelo menos oito (8) semanas de vida, não podem estar em estado de gravidez, não podem estar sob efeito de tranquilizantes e não podem apresentar mau cheiro ou gerar ruídos que incomodem os passageiros e/ou a tripulação;
- Os passageiros que fizerem uso deste serviço devem se assegurar de que seu animal de estimação esteja em condições adequadas de saúde para seu transporte, sob os mais altos padrões de segurança, e aceitar se responsabilizar por seu cuidado, mediação e atenção durante todo o trajeto, bem como pelas contingências que disso possam derivar.
- A aceitação para transporte de animais está sujeita à condição de que o passageiro assuma total responsabilidade pelo animal. JetSMART Airlines não será responsável por danos, perdas, atrasos, doença ou morte do animal caso seja negada sua entrada ou trânsito em qualquer país, Estado ou território.
- Os passageiros que fizerem uso deste serviço são responsáveis por buscar obter, pagar e diligenciar todos os certificados válidos de saúde e vacinação, autorizações de entrada, Certificados Veterinários Internacionais e qualquer outro documento e/ou procedimento requerido pelos Estados de saída e entrada.
- Os animais de estimação deverão viajar e permanecer durante todo o transcurso do voo em uma caixa de transporte pessoal e fechada, na qual deverão entrar em pé, e que posicionada sob o assento dianteiro tenha as seguintes características:
 - o 36 centímetros de comprimento;
 - o 33 centímetros de largura;
 - o 20 centímetros de altura;
 - o Solo impermeável/absorvente;
 - o Ventilação adequada para que o animal possa respirar sem problemas.
- Os passageiros que fizerem uso deste serviço não poderão viajar em um assento na primeira fileira ou em fileira de saída de emergência;
- Como nem todos os animais de estimação apresentam as condições fisiológicas necessárias para o transporte via aérea de forma segura, e apesar de ser do passageiro a responsabilidade final de garantir que seu animal de estimação apresenta as condições

fisiológicas necessárias, as seguintes raças – bem como quaisquer de suas derivações – não serão transportadas por JetSMART Airlines:

- Cães:
 - Affenpinscher
 - Boxer
 - Bullmastife
 - Dogue de Bordéus
 - Lhasa Apso
 - Presa Canario
 - Shih Tzu
 - Pit Bull
 - American Staffordshire
 - Griffon de Bruxelas
 - Cane Corso
 - Staffordshire Bull Terrier Inglês
 - Mastim
 - Pug ou Carlino
 - Spaniel Tibetano
 - Boston Terrier
 - Bulldog
 - Chow Chow
 - Chin Japonês
 - Pequinês
 - Shar Pei
 - Toy Spaniel inglês
- Gatos:
 - Birmano
 - Himalaio
 - Gato exótico pelo curto
 - Persa

- Sem prejuízo de outra documentação e procedimentos que possam ser requeridos por JetSMART Airlines ou pelas autoridades competentes, a aceitação e transporte do animal de estimação em voos nacionais estão sujeitos à entrega em *counter* da seguinte documentação, com uma antecedência mínima de duas (2) horas contadas antes da saída do voo:

- Certificado expedido por um médico veterinário (na República Argentina, conforme modelo fornecido pelo Conselho ou Colégio da Jurisdição), com uma vigência não superior a 10 dias contados antes da data do voo, que ateste sua idade e raça e que comprove que seu estado de saúde está apto para realizar a viagem;
 - Certificado de vacinação antirrábica (assegure-se de que o certificado contenha todos os dados requeridos - proprietário, animal, vacina utilizada - de forma legível), para animais de estimação com idade superior a 3 meses. Para este fim, informa-se que a vacina antirrábica deve ter sido aplicada com uma antecedência não inferior a 30 dias nem superior a 1 ano, contados antes da saída do voo, e
 - Caderneta e/ou declaração de vacinação e vermifugação, conforme o caso.
- Sem prejuízo de outra documentação e procedimentos que possam ser requeridos por JetSMART Airlines ou pelas autoridades competentes, a aceitação e o transporte do animal em voos internacionais estão sujeitos à entrega em *counter* da seguinte documentação (original e fotocópias), com uma antecedência mínima de três (3) horas contadas antes da saída do voo:
- Certificado expedido por um médico veterinário (Para voos efetuados de ou para a República da Argentina, de acordo com o modelo fornecido pelo Conselho ou Colégio da Jurisdição) com uma vigência não superior a 10 dias contados antes da data do voo, que ateste sua idade e raça e que comprove que seu estado de saúde está apto para realizar a viagem;
 - Certificado de vacinação antirrábica (assegure-se de que o certificado contenha todos os dados requeridos - proprietário, animal, vacina utilizada - de forma legível), para animais de estimação com idade superior a 3 meses. Para este fim, informa-se que a vacina antirrábica deve ter sido aplicada com uma antecedência não inferior a 30 dias nem superior a 1 ano, contados antes da saída do voo.
 - Caderneta e/ou atestado de vacinação e vermifugação e
 - Certificado Zoossanitário de Exportação (CZE), emitido pelo Serviço Agrícola e Pecuário (SAG), se aplicável, e/ou Certificado Veterinário Internacional (CVI), emitido pelo Serviço Nacional de Saúde e Qualidade Agroalimentar (SENASA) da Argentina, se aplicável, comprovando que o animal de estimação atende aos requisitos de entrada exigidos pelo país de destino. Consulte os requerimentos exigidos pelo país de destino em <http://reqpecuaria.sag.gob.cl/> (ver a informação mais adiante para a Argentina).

Sem prejuízo do informado nos parágrafos anteriores, o transporte do animal de estimação está sujeito às restrições de saúde e documentação estabelecidas pela autoridade sanitária de cada país, razão pela qual será responsabilidade do passageiro se informar sobre as mesas e ficará a seu cargo qualquer custo decorrente de seu cumprimento.

Para a República Argentina, tanto a entrada dos animais de estimação (cães e gatos), em caráter temporário, quanto a saída do território, bem como seu transporte interno, são de responsabilidade exclusiva do passageiro, que, em suma, na apresentação dos requisitos acima mencionados, é obrigado a e responsável por conhecer e cumprir todos os requerimentos documentais e procedimentos impostos pelas autoridades sanitárias competentes.

Para maiores informações, pedidos entrar em contato com:

Departamento de Documentação e Informação ao Público do SENASA por quaisquer destes canais: Correio eletrônico: cdei@senasa.gob.ar. Telefones: (54-11) 4121-5460/5461 - Linea gratuita: 0800-999-2386. Horário de atendimento: segunda à sexta, das 9 às 17.

http://mascotas.senasa.gob.ar/index.php/consultar_requisitos

<http://mascotas.senasa.gob.ar/index.php/default/index>

Para vôos originados de ou para o Brasil, é necessário um IVC (International Veterinary Certificate) ou um passaporte para o trânsito de cães e gatos (para países com os quais o Brasil tem um contrato de equivalência), emitido pelo GEOGLAM (VIGIAGRO), Iniciativa Internacional de Monitorização Agrícola). A Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil determina que os cães-guia devem ser transportados gratuitamente no piso da cabine da aeronave, juntamente com seu proprietário e sob seu controle, equipados com guias e isentos do uso de focinheira. O cão guia deve ser acomodado de modo a não obstruir o corredor do avião, e deve possuir certificados comprovando o fato de que eles são cães-guia. Além disso, os requisitos das autoridades nacionais de saúde e do país de destino devem ser atendidos.

Com referência ao transporte de cães-guia, para a República Federativa do Brasil, as regras estabelecidas na Resolução 280 da ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil (para mais informações, consulte: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes-2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf).

Hotéis, aluguel de automóveis e reserva de transporte terrestre

Na JetSMART.com podem ser encontrados acessos a sites ou plataformas de terceiros, nos quais são oferecidos serviços opcionais de hotéis, aluguel de automóveis e reserva de transporte terrestre, caso queira contratar tais serviços para sua viagem.

Os serviços anteriormente referidos serão prestados exclusivamente por tais terceiros, nas condições contratadas com eles pelo passageiro, cujos termos são informados no processo de contratação, não sendo responsabilidade de JetSMART Airlines tal contratação ou as obrigações que dela decorrerem, sem prejuízo das responsabilidades que a lei possa impor.

Contratação de Seguros

Na www.JetSMART.com podem ser contratados diversos tipos de seguros, caso os passageiros queiram adquirir tais serviços para sua viagem.

A prestação de todos os serviços próprios da contratação de seguros será efetuada única e exclusivamente por Chubb Seguros de Chile S.A., Rol Único Tributário N° 99.225.000-3, com domicílio em Miraflores 222, 17º andar, município e cidade de Santiago, Chile (“Chubb”), incluindo sua venda, distribuição, corretagem, etc. Consequentemente, a emissão, modificação e cancelamento das apólices vinculadas aos seguros contratadas serão efetuados diretamente por Chubb. Em tudo aquilo relacionado à contratação de seguros, bem como, em geral, com relação aos serviços prestados e/ou produtos oferecidos ou vendidos por Chubb, serão aplicados os termos, condições e limitações estabelecidos por este último e pela lei.

JetSMART Airlines se limitará exclusivamente a disponibilizar o portal www.JetSMART.com (o “Portal”) para que Chubb possa comercializar os seguros anteriormente referidos e os terceiros possam adquiri-los. JetSMART Airlines não será responsável por interrupções, falhas ou quedas da rede/Internet, perdas de benefícios em razão de tais quedas, ou qualquer outro tipo de dano direto ou indireto que possa ser causado a terceiros adquirentes dos serviços prestados por Chubb através do Portal, salvo por causas que forem imputáveis por negligência de JetSMART Airlines ou com relação às quais JetSMART Airlines tenha que responder por expressa disposição legal.

JetSMART Airlines não deterá, de forma alguma, a qualidade de companhia de seguros, agente de vendas e/ou corretor de seguros. Tendo em vista o anterior, não prestará assessoria de qualquer tipo em matéria de seguros, não emitirá, modificará e/ou cancelará qualquer apólice vinculada aos seguros contratados, não terá ou assumirá qualquer responsabilidade nos termos da apólice emitida em favor do terceiro, não será responsável, de forma alguma, por qualquer reclamação ou qualquer outro assunto relativo ou decorrente da contratação dos seguros

fornecidos por Chubb, nem lhe caberá cumprir as obrigações legais estabelecidas pelo ordenamento vigente para tais entidades.

A descrição dos termos, condições e exclusões dos seguros fornecidos por Chubb está indicada nas condições gerais e particulares da(s) apólice(s) contratada(s), que aceitas pelo contratante vincularão Chubb àqueles que contratarem os serviços por ela fornecidos.

De acordo com o anterior, e sem prejuízo daquelas obrigações ou responsabilidade a cargo de JetSMART Airlines por expressa disposição legal, Chubb será o único obrigado a dar total cumprimento às condições oferecidas ao cliente com relação aos seguros oferecidos por Chubb no Portal e à legislação aplicável à prestação de seus serviços, sendo de sua responsabilidade resolver qualquer assunto relativo ou decorrente de tal prestação. Será de responsabilidade exclusiva de Chubb o pagamento de qualquer multa e/ou sanção pecuniária e/ou indenização de qualquer espécie, em razão ou quando da omissão ou cumprimento parcial e/ou intempestivo das obrigações contraídas por este em favor de terceiros, incluindo, em especial, eventuais indenizações que possam resultar de responsabilidades contratuais ou extracontratuais e que possam ter relação direta e/ou indireta com a prestação de seus serviços, sem prejuízo daquelas obrigações ou responsabilidades que ficarem a cargo de JetSMART Airlines por expressa disposição legal.

Direitos e Deveres dos Passageiros e Condições Gerais do Contrato de Transporte Aéreo de Passageiros e Bagagens

Em caso de negativa de embarque por overbooking, o passageiro terá os direitos estabelecidos nos artigos 133 e 133A do Código Aeronáutico do Chile, normas pertinentes da legislação peruana e comunitária andina, aplicáveis a passageiros embarcando de/para o Peru, conforme o caso, e normas pertinentes da jurisdição Argentina, aplicáveis a passageiros embarcando de/para a Argentina e transporte interno, conforme o caso e o regulamento Colombiano aplicável aos passageiros que embarcam de / para a Colômbia.

A informação e os dados pessoais fornecidos serão armazenados e tratados por JetSMART Airlines de acordo com a Política de Privacidade da companhia disponível em [inserir link direto para Política de Privacidade], que é conhecida e aceita pelo Passageiro e faz parte integrante das presentes Condições Gerais, para todos os fins legais. O Passageiro terá direito de acessar, conhecer, atualizar, retificar e suprimir seus dados pessoais, bem como solicitar prova desta autorização e revogá-la, como descrito Política de Privacidade.

Para compras realizadas através de JetSMART.com e do Contact Center, não se aplica o direito de retrato estabelecido no artigo 3 bis letra b) da Lei N° 19.496 sobre Proteção dos Direitos dos Consumidores vigente apenas no Chile, nem o previsto no artigo 34 da Lei N° 24.240 (de acordo com o previsto no artigo 63 da Lei 24.240, artigo 2 do Código Aeronáutico e artigo 10 inc. a) segundo parágrafo do Anexo I da Resolução MEOySP 1532/1998).

Demais direitos e deveres dos passageiros, limites de responsabilidade de JetSMART Airlines e condições gerais do contrato de transporte aéreo que são informados e aceitos no momento da compra e que fazem parte do Bilhete de Passagem podem ser baixados e impressos em: https://static.jetSMART.com/blob/documents/pt-BR/190916_Terminos_condiciones_PT.pdf

Para a República Argentina: Para o transporte interno na República Argentina serão exclusivamente aplicáveis, sem exceção, as normas do Código Aeronáutico Argentino e a Resolução 1532/1998 do MEyOySP.

Informação sobre autoridade aeronáutica Argentina para reclamações de usuários de transporte aéreo: Para realizar uma denúncia perante a autoridade aeronáutica da República Argentina, por favor clicar aqui: <http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/2/396/reclamos-transp-aereo/reclamos>

Para a República Federativa do Brasil, o transporte aéreo é regido pela Convenção de Montreal (Decreto 5.910 / 2006) e pelas normas e regulamentos da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), em particular as Resoluções nºs 400 e 280, entre outros.

Para o caso de transporte internacional, serão aplicáveis as previsões da Convenção de Montreal de 1999.