

## 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 counter 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](http://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](http://www.jetsmart.com), por uma ou mais passagens aéreas e serviços opcionais, conforme disponibilidade, pelos valores publicados em [www.jetsmart.com](http://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](http://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](http://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/PreguntasFrecuentes/>).

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.

Conseqüentemente, 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 conter 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 nº. 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:
  - o 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](mailto: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/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](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](http://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. Conseqüentemente, 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](http://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.