

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 compressão 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 acomodação em transportadora congênere, 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: acomodação, 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 enquadrarem 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 reacomodação, 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 reacomodados 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 reacomodação 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, resilição 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