

# Condições Gerais de Transporte

Ao reservar um voo com a Air France, você aceita nossas Condições Gerais de Transporte aplicáveis a você e às suas bagagens. Reserve um tempo para ler essas condições cuidadosamente. As Condições Gerais de Transporte devem sempre ser lidas em conjunto com as Condições Especiais de seu país ou região.

[Consultar as Condições Especiais](#)

Esta versão foi atualizada em 19 de setembro de 2024.

## Artigo 1 - Definições

No âmbito das presentes condições, e exceto quando estabelecido em contrário no presente documento, os termos terão os significados abaixo :

### **Acordos internacionais (IIA e MIA) da Associação Internacional de Transporte Aéreo. (IATA)**

Referem-se aos acordos internacionais que versam sobre a responsabilidade dos Transportadores Aéreos, celebrados no dia 31 de outubro de 1995 em Kuala Lumpur (IIA) e no dia 3 de abril de 1996 em Montreal (MIA) e aplicáveis aos Transportadores membros da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) desde 1º de abril de 1997, e que se encontrem no âmbito legal das legislações Internacionais sobre responsabilidade do Transportador definidos nos pontos (a) à (d) do termo "Convenção" definido abaixo.

### **Contrato de Fretamento**

Representa a operação pela qual o Transportador que foi contratado pelo passageiro (Transportador contratual) delega a outro Transportador (Transportador de fato) a responsabilidade da execução da totalidade ou de parte do transporte. Representa também o acordo comercial por meio do qual qualquer terceiro, contratado pelo Passageiro (por exemplo um operador de turismo), confia ao Transportador a responsabilidade de realizar todo ou parte do transporte aéreo.

### **Agente Autorizado**

Representa uma pessoa física ou jurídica autorizada pelo Transportador a representá-lo na venda de seus bilhetes de transporte aéreo a seu próprio serviço ou a serviço de outra empresa de transporte aéreo, se o referido agente tiver autorização para tal.

### **Air France**

Representa a "Société Air France", sociedade anônima de capital de 126.748.775 Euros, cuja sede social está localizada à Rua de Paris, 45, Cep. 95 747 – Roissy – CDG – cedex, matriculada no Registro do Comércio e das Sociedades de Bobigny, sob o número 420 495 178.

## **Animais de Companhia**

designa o animal de estimação (cão ou gato) que acompanha, na cabine ou no porão, o passageiro que é o dono ou uma pessoa física que assume a responsabilidade por ele em nome do dono durante a viagem.

## **Escala Voluntária (ou Stop-over)**

Representa uma parada programada pelo Passageiro em sua viagem, em escala situada entre o ponto de partida e o ponto de destino, como indicado no Bilhete ou nos Horários dos voos. Beneficiários (ver "Pessoas que têm direito à indenização")

## **Bagagem**

Representa os pertences e outros itens pessoais que acompanham o Passageiro durante sua viagem. Salvo se estabelecido em contrário, esse termo inclui tanto a Bagagem Registrada (Despachada) quanto a Bagagem não Registrada ( Bagagem de Mão).

## **Bagagem de Cabine ( ver Bagagem não Registrada) Bagagem Registrada (Despachada)**

Representa a Bagagem cuja custódia foi aceita pelo Transportador e para a qual foi emitido um Comprovante de Bagagem (Tíquete de Bagagem).

## **Bagagem não Registrada ( ou Bagagem de Mão)**

Representa qualquer Bagagem, que não seja a Bagagem Registrada. Esta Bagagem permanece na custódia do Passageiro.

## **Bilhete**

Representa o documento válido que estabelece o direito ao transporte, sob a forma de um comprovante que poderá ser acompanhado por um Tíquete de Bagagem Despachada, ou por meios equivalentes, em formulário desmaterializado, inclusive eletrônico, emitido ou autorizado pela Companhia Aérea ou seu Agente Autorizado\*. O Bilhete comprova o Contrato de Transporte inclui os Cupons de Voo, os Cupons do Passageiro, os avisos aos Passageiros e inclui as presentes Condições Gerais de Transporte..

## **Bilhete Complementar**

Representa um Bilhete cuja emissão foi necessária devido ao número insuficiente de cupons no bilhete principal, os quais, em conjunto, constituem um único Contrato de Transporte.

## **Bilhete Eletrônico**

Representa o bilhete armazenado pelo Transportador ou a seu pedido em um sistema informatizado de reservas cujo comprovante é o "Mémo-Voyage" (também chamado de Itinerário ou Recibo), emitido pelo Transportador, ou em seu nome, o Cupom de Voo eletrônico ou qualquer outro documento de mesmo valor.

## **Código Identificador da Companhia Aérea**

Representa o código emitido pela IATA que identifica cada Transportador membro dessa associação, por meio de um ou dois caracteres alfabéticos, numéricos ou alfanuméricos e que é exibido no Bilhete.

### **Compartilhamento de Código (Code Share) (ver Voo compartilhado) Condições Gerais de Transporte**

Representa as presentes condições gerais de transporte

### **Condições específicas**

designa as regras especiais aplicáveis de acordo com a legislação local para um dado mercado. Essas condições são publicadas pela transportadora no site do mercado em questão, na seção "Condições específicas" do menu "Informações Legais".

### **Contrato de Transporte**

Representa as declarações e disposições que constam no Bilhete ou no Itinerário e Recibo (Mémo-Voyage), identificadas como tal, e que fazem parte das presentes Condições Gerais de Transporte, bem como os avisos aos Passageiros.

### **Convenção**

Representa, conforme o caso,

(a) A Convenção para a Unificação de Algumas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, celebrada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929.

(b) O Protocolo de Haia de 28 de setembro de 1955, modificando a Convenção de Varsóvia.

(c) A Convenção Complementar de Guadalajara, de 18 de setembro de 1961.

(d) Os protocolos de Montreal 1,2 e 4 (1975), que modificaram a Convenção de Varsóvia.

(e) A Convenção para a Unificação de Algumas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional assinada em Montreal, em 28 de maio de 1999

### **Cupom**

Representa um Cupom de Voo em papel ou um Cupom Eletrônico, cada um deles portando o nome do Passageiro que vai viajar pelo voo identificado no Cupom

### **Cupom Passageiro ou Recibo**

Representa a parte do bilhete, emitido pelo Transportador ou em seu nome, devidamente identificado e que deverá ser conservado pelo passageiro.

### **Cupom de Voo**

Representa a parte do Bilhete identificada como sendo "válido para o transporte" ou, no caso de Bilhetes Eletrônicos, o Cupom Eletrônico indicando os pontos exatos para os quais o Passageiro deverá ser transportado.

## **Cupom Eletrônico**

Representa um Cupom Eletrônico de voo ou qualquer documento que tenha o mesmo valor, e que está armazenado em formato digital no sistema informatizado de reservas do Transportador.

## **Dano**

Refere-se ao prejuízo decorrente de morte ou de lesão corporal que um Passageiro poderia vir a sofrer ou ocasionado por um atraso de voo ou bagagem, perda total ou parcial de bagagem, ou qualquer outro prejuízo resultante do Transporte Aéreo, tal como definido abaixo, ou que tenha relação direta com este.

## **Declaração Especial de Valor**

Representa a declaração feita pelo Passageiro ao entregar a Bagagem para ser despachada, ou registrada, especificando um valor superior ao que é fixado pelo limite de responsabilidade estabelecido pela Convenção, mediante o pagamento de uma sobretaxa.

## **Despesas de emissão**

Correspondem às despesas cobradas, quando aplicável, do Passageiro pela Companhia aérea ou pelo seu Agente autorizado em troca do serviço de emissão da passagem. O montante é fixado pelo emissor da passagem (a Companhia aérea ou o Agente autorizado, conforme o caso).

## **Despesas de reemissão (vide “Despesas de serviços”) Despesas de reembolso (vide “Despesas de serviços”) Despesas de serviços**

Correspondem às despesas cobradas, quando aplicável, do Passageiro pela Companhia aérea e/ou pelo seu Agente autorizado em troca do serviço de reemissão ou de reembolso de uma passagem. A Companhia aérea informa ao Passageiro o montante das Despesas de serviços aplicáveis antes da finalização da solicitação. O montante dessas Despesas pode ser consultado com a Companhia aérea ou seu Agente Autorizado.

## **Direitos Especiais de Saque (DES)**

Representa uma unidade de conta do Fundo Monetário Internacional (FMI), cujo valor é periodicamente definido pelo FMI com base na cotação de diversas moedas de referência.

## **Escalas Intermediárias**

Representam os pontos, com exceção do ponto de partida e ponto de destino, constantes do Bilhete ou mencionados nos Horários como escalas planejadas no itinerário do Passageiro.

## **Etiqueta de bagagem, ou Tíquete de Bagagem**

Representa a parte da ficha de identificação, ou canhoto de identificação emitido pelo Transportador e fixada no Bagagem Registrada ou Despachada.

## **Formulário de Identificação de Bagagem ou Etiqueta de Bagagem**

Representa a etiqueta emitida pelo Transportador com única finalidade de identificar a Bagagem Despachada ou Registrada que inclui uma parte que é fixada na Bagagem ("Etiqueta de Bagagem") e outra parte que é entregue ao Passageiro para a identificação dessa Bagagem ("Comprovante de Bagagem").

## **Fim de Registro para voo "Check –in" (ver Horário-Limite para Registro "Check-in" Força Maior**

Representa as circunstâncias independentes das partes, e que são anormais e imprevisíveis, e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas a despeito de todos os esforços dispensados.

## **Franquia de Bagagens**

Representa a quantidade máxima de bagagens ( em número e/ou peso e/ou dimensão) fixada pelo Transportador, com a qual cada passageiro pode viajar.

## **Horário limite de Check-in**

Representa o horário limite no qual o Passageiro deve efetuar as formalidades, principalmente o (Check-in), despacho das bagagens e obtenção de cartão de embarque.

## **Horários ou Indicadores de Horários**

Representa a lista dos horários das partidas e chegadas das aeronaves, tal como constam das listas de horários de voos publicados pelo Transportador, ou sob sua autoridade, levadas ao conhecimento do público por meios eletrônicos.

## **IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo).**

Representa a Associação Internacional de Transporte Aéreo, criada em abril de 1945 em Montreal, cuja missão consiste em incentivar o desenvolvimento de um transporte aéreo seguro, regular e econômico, favorecendo o comércio aéreo e estudar os problemas a eles relacionados.

## **Indicadores de Horários (ver Horários) Itinerário/Recibo (ver Mémo-Voyage) Dias**

Representam os dias corridos que incluem os sete dias da semana, sendo entendido que no caso de emissão de aviso, o dia da expedição não está incluído, e que, na determinação da validade de um Bilhete, a data de emissão do Bilhete (quando a validade do bilhete se conta a partir de sua emissão, ex. Brasil) ou a data de partida de um voo (quando a validade do bilhete se conta a partir do primeiro voo) não serão contados.

## **Mémo-Voyage ou também Itinerário e Recibo**

Representa um ou mais documentos que o Transportador emite para o Passageiro, que atesta a emissão de um Bilhete Eletrônico contendo seu nome e informações sobre o voo e avisos aos Passageiros.

## **Passageiro**

Representa qualquer pessoa em posse de um bilhete, transportada ou a ser transportada pela aeronave, com exceção dos membros da tripulação.

## **Passageiro com Mobilidade Reduzida**

Representa qualquer pessoa cuja mobilidade é reduzida em razão de qualquer deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), deficiência intelectual, idade ou outra causa de incapacidade, cuja situação exige atenção especial bem como a adaptação às suas necessidades dos serviços disponibilizados a todos os Passageiros.

## **Pessoa com direito a indenização**

Representa o Passageiro ou qualquer pessoa que possa reclamar uma indenização em nome desse Passageiro, de acordo com a legislação aplicável.

## **Plano de emergência em caso de atraso importante com os passageiros já embarcados ou aguardando para embarcar ou "Contingency Plan for Lengthy Tarmac Delays"**

*Plano de contingência de Atraso em Pista* Representa o plano de contingência adotado pelo Transportador em caso de atraso importante de aeronave em pista, (nos Estados-Unidos, tal como descrito pelo Departamento de Transportes Americano (DOT))

## **Recibo de Bagagens**

Representa a parte da Ficha de Identificação entregue ao Passageiro pelo Transportador, quando há Bagagens Registradas ( Despachadas)

## **Recibo-Passageiro (ver Cupom Passageiro) Reserva**

Representa toda solicitação de transporte efetuada por um Passageiro registrada pelo Transportador Aéreo ou por seu Agente de Viagens Autorizado

## **Site Internet da Air France**

Representa o sítio Internet [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) (internacional) e [www.airfrance.com.br](http://www.airfrance.com.br) (no Brasil)

## **Tag (ver Etiqueta de Bagagem) Tarifas**

Representa as tarifas de um transporte reservado pelo Passageiro em função da classe de reserva, trecho, voo e data .

## **Tarifa HT , ou Tarifa sem Taxas**

Representa a Tarifa cobrada ao Passageiro, sem as taxas e sem o custo de emissão.

## **Tarifa TTC ou Tarifa com Todas as Taxas Incluídas**

Representa a tarifa HT acrescida de taxas e custos de emissão.

## **Taxas**

Representa os custos, taxas e impostos cobrados pelo Governo, ou pela Administração de um aeroporto ou por qualquer outra autoridade, tal como definida no Artigo 4 abaixo.

## **Transporte Aéreo (ou viagem aérea)**

Representa o transporte por avião do Passageiro e de sua Bagagem, como definido pela Convenção aplicável.

## **Transporte Aéreo Comunitário Representa um Transportador aéreo titular de uma licença de exploração de voo válida e emitida por um Estado membro da Comunidade Europeia, conforme a Regulamentação Europeia aplicável Transportador**

Representa a AIR FRANCE ou qualquer outro Transportador aéreo, cujo Código de Identificação aparece num bilhete aéreo ou num bilhete aéreo complementar.

## **Transportador de Fato**

Representa o transportador que realizou de fato o voo.

## **Transportador Contratual ou Transportador Contratante**

Representa o transportador com o qual o passageiro concluiu o Contrato de Transporte e cujo Código Identificador aparece no bilhete.

## **Transporte Aéreo Comunitário**

Representa um Transportador aéreo titular de uma licença de exploração de voo válida e emitida por um Estado membro da Comunidade Europeia, conforme os dispositivos do Regulamento do Conselho (CEE) nº 2407/92 de 23 de julho de 1992.

## **Voo Compartilhado ou com "Code Share"**

Representa um voo operado por um Transportador que pode ser tanto a Companhia Aérea com a qual o Passageiro firmou um Contrato de Transporte (Companhia Contratada ou Companhia Contratual) ou outro Transportador (o Transportador que opera o voo, o Transportador de Fato ou operacional), à qual a Empresa contratada associou seu Código Designador.

## **Transporte por via Férrea/Marítima/Rodoviária**

Representa um "transporte combinado" onde o transporte aéreo e as outras formas de transporte são vendidos em conjunto e podem ser realizados sob diferentes regimes de responsabilidade.

## **Voo Interior ou Voo Doméstico**

Representa qualquer voo cuja cidade de partida e a de destino se encontram dentro de um mesmo País com continuidade territorial.

## **Voo Internacional**

Representa, como definido pela Convenção, todo e qualquer voo cujo ponto de partida e de destino, e eventualmente, o ponto de escala, estejam localizados em território de

pelo menos dois Países partes da Convenção, independente de escalas intermediárias ou mudanças de aeronave. Ou voos cuja escala intermediária estejam previstas em outro País, tendo ou não aquele País assinado a Convenção.

## **Viagem Aérea (ver Transporte Aéreo)**

### **Artigo 2 – Âmbito de Aplicação**

#### **2.1 Disposições gerais**

(a) As condições do Contrato de Transporte são as condições às quais o Bilhete do Passageiro se refere. Sujeitas às condições dos Artigos 2.2 abaixo, as presentes Condições Gerais de Transporte se aplicam a todos os voos ou trechos de voos, no qual um número de voo AIR FRANCE (Código Identificador “AF”) aparece no Bilhete ou do cupom correspondente.

(b) Estas Condições Gerais de Transporte também se aplicam ao transporte gratuito ou com tarifa reduzida, exceto se estabelecido de outra forma no Contrato de Transporte ou em qualquer outro documento contratual que vincule a Air France ao Passageiro.

(c) Todo transporte está sujeito às Condições Gerais de Transporte e às regras tarifárias do Transportador em vigor no momento da reserva realizada pelo passageiro.

(d) As presentes Condições Gerais de Transporte foram elaboradas em conformidade com a Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, e a legislação Europeia em vigor.

(e) Estas Condições Gerais de Transporte estão disponíveis junto à AIR FRANCE e seus Agentes Autorizados, bem como no sítio Internet da AIR FRANCE.

#### **2.2 Voos Afretados e Compartilhamento de Códigos (Code-Share)**

(a) Alguns voos do Transportador são suscetíveis de Afretamento ou de “Code-Share”.

(b) Se um Transportador opera nas condições de Contrato de Afretamento ou “Code-Share”, as presentes Condições Gerais do Transporte são aplicáveis, desde que sejam mais favoráveis do que as do Transportador de Fato.

(c) O passageiro é informado, no momento da conclusão do Contrato de Transporte, sobre qual Companhia Aérea será o Transportador de Fato. Após a conclusão do Contrato de Transporte, um outro Transportador, distinto do designado no bilhete, poderá operar o Transporte Aéreo. O Transportador informará ao passageiro a identidade do Transportador, assim que esta for conhecida. Em todos os casos, o Passageiro será informado, o mais tardar, quando de seu check-in para o voo, ou em caso de conexão que se efetue sem check-in prévio, antes do embarque, em conformidade com a regulamentação em vigor.

#### **2.3 O plano de Contingência,**

em caso de atraso importante com o avião em solo, aplicável nos Estados Unidos, será acionado pelo Transportador que efetivamente efetuar o voo ( Transportador de Fato)

#### **2.4. Legislação**

As presentes Condições Gerais de Transporte só se aplicarão na medida em que não contrariarem o Direito e as normas de ordem pública. A nulidade eventual de uma ou várias disposições destas Condições Gerais de Transporte não terá qualquer efeito sobre a validade das demais disposições das mesmas, salvo se o Contrato de Transporte não puder subsistir sem a disposição declarada nula e sem efeito, considerada determinante e essencial à existência do contrato.

### **Artigo 3 - Bilhetes**

#### **3.1. Disposições Gerais**

(a) O Bilhete comprova, até prova em contrário, a existência, a celebração e o conteúdo do Contrato de Transporte entre o Transportador e o Passageiro cujo nome consta do Bilhete.

(b) O Transporte só será prestado ao Passageiro indicado no Bilhete. O Transportador se reserva o direito de verificar os documentos de identidade de seus Passageiros. O Passageiro deverá justificar junto ao Transportador, sempre que solicitado, a sua identidade e daquele que eventualmente está como responsável.

(c) O Bilhete não é transferível, sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, e, em especial, das normas e regulamentos relativos a viagens em pacotes. Se alguém, diferente daquele que deveria viajar apresentar-se com um bilhete para fins de transporte ou reembolso, o Transportador não assumirá nenhuma responsabilidade, caso, o transporte ou lhe reembolse o bilhete, de boa fé.

(d) Alguns bilhetes, vendidos com tarifas reduzidas, são parcialmente ou totalmente não-reembolsáveis. Caberá aos Passageiros, no ato de sua reserva, consultar as condições aplicáveis ao uso de seus Bilhetes, e se for o caso, contratar um seguro apropriado à cobertura dos riscos de um possível cancelamento de sua viagem.

(e) Como o Bilhete está sujeito a condições formais obrigatórias, o mesmo permanecerá, em todos os casos, como propriedade do Transportador emissor

(f) Com exceção dos Bilhetes Eletrônicos, o Passageiro só poderá ser transportado se apresentar um Bilhete válido, que contenha o Cupom correspondente ao voo em questão e todos os demais Cupons não utilizados, bem como o Cupom do Passageiro. Bilhetes danificados ou que tenham sido alterados por uma pessoa que não seja o Transportador nem um de seus Agentes Autorizados não serão válidos para transporte. No caso de Bilhetes Eletrônicos, o Passageiro deverá fornecer prova de sua identidade e só poderá ser transportado se houver sido emitido um Bilhete Eletrônico válido em seu nome.

(g) Em caso de dano, perda, ou roubo do Bilhete ou de parte dele, ou se o Bilhete apresentado não contiver o Cupom do Passageiro e todos os Cupons de Voo não utilizados, o Transportador poderá substituir, a pedido do Passageiro, esse Bilhete (ou parte dele). A substituição será feita sob a forma da emissão de um Bilhete novo, desde que o Transportador tenha provas, no momento do pedido, de que um bilhete válido foi emitido para o(s) voo(s) em questão. O Transportador reemissor do novo bilhete cobrará do passageiro as taxas e custos de serviço pela reemissão de seu bilhete, salvo se a perda ou dano tenha sido causado pelo Transportador ou seu Agente Autorizado. Caso a comprovação mencionada acima não seja fornecida, o

Transportador emissor do Bilhete poderá cobrar do Passageiro o preço total do Bilhete substituído. Esse pagamento será reembolsado quando o Transportador tiver prova de que o Bilhete perdido ou danificado não foi usado durante seu período de validade, ou se, durante esse mesmo período, o Passageiro encontrar o Bilhete original e o entregar para o Transportador.

(h) Cabe ao Passageiro tomar todas as medidas necessárias para garantir que o Bilhete não seja perdido ou roubado.

(i) Se um Passageiro se beneficiar de uma redução de tarifa ou de uma tarifa que esteja sujeita a condições especiais, o Passageiro deverá estar, em condições de, a qualquer momento de sua viagem, fornecer os documentos comprobatórios apropriados, bem como comprovar a validade desta tarifa. Caso não possa fazê-lo, um reajuste tarifário correspondente à diferença entre a Tarifa TTC inicialmente paga e a tarifa TTC que ele deveria ter pago será efetuado, sob pena de o Transportador recusar o seu embarque.

### **3.2. Período de Validade**

(a) Salvo disposição contrária devidamente especificada no Bilhete ou nas presentes Condições Gerais de Transporte, ou ainda para Tarifas condicionadas à validade do Bilhete, tal como informado ao Passageiro no momento da compra e indicado no bilhete este será válido para Transporte, a validade será de : - um ano, a partir da data de sua emissão ( ex. Brasil) - um ano, a partir da data de uso do primeiro Cupom, desde que sua utilização ocorra dentro do período de um ano de sua emissão.

(b) Se o Passageiro em posse de um bilhete válido, não puder viajar durante o período de validade de seu Bilhete porque no momento de seu pedido de Reserva num voo, o Transportador não pôde confirmar a reserva desejada para o Passageiro; - a validade desse Bilhete poderá ser estendida , ou; - a tarifa TTC do bilhete poderá ser reembolsada, nas condições previstas no artigo 14 destas Condições Gerais de Transporte, mesmo na hipótese de um bilhete não reembolsável, ou ; - o passageiro aceitará reajuste tarifário correspondente à tarifa disponível para a data solicitada.

(c) Se, após ter iniciado a viagem, um Passageiro ficar impedido, por motivo de saúde, de continuar essa viagem durante o período de validade do Bilhete, o Transportador poderá, mediante a apresentação de um atestado médico apropriado, estender a validade do Bilhete até a data em que o Passageiro estiver em condições de viajar ou até a data do próximo voo disponível. Tal extensão só poderá começar no ponto em que a viagem foi interrompida e só será válida para transporte na classe da tarifa paga. Se os Cupons de Voo não utilizados compreenderem uma ou mais escalas, a validade do Bilhete poderá ser estendida por prazo não superior a três meses contados a partir da data do atestado médico. A AIR FRANCE poderá igualmente estender a validade dos Bilhetes dos membros próximos da família que estavam acompanhando o Passageiro.

(d) Em caso de falecimento de um Passageiro durante a viagem, os Bilhetes dos acompanhantes do Passageiro falecido poderão ser alterados, ou através da renúncia a qualquer requisito de estada mínima ou estendendo a validade desses Bilhetes. Em caso de morte de um membro próximo da família do Passageiro, cuja viagem já tenha

iniciado a validade de seu Bilhete e a dos bilhetes dos membros próximos da família que viajavam com ele poderão ser alterados da mesma forma. Qualquer uma das alterações mencionadas só poderá ser feita após o recebimento de um atestado de óbito válido. A prorrogação acima mencionada deverá começar no ponto em que a viagem foi interrompida e na mesma classe da tarifa TTC originalmente adquirida. Qualquer extensão não poderá exceder o prazo de quarenta e cinco (45) dias a contar da data do falecimento.

### **3.3 Força Maior Arguida pelo Passageiro**

Se o passageiro, em posse de um bilhete, tal como descrito no Artigo 3.1 (d) acima descrito, não utilizar na totalidade ou parcialmente o bilhete, por Força Maior, tal como definido no Artigo 1, o Transportador fornecerá ao Passageiro um bônus, em forma de Voucher de desconto, não reembolsável e não modificável, válido por um ano, e válido unicamente para viajar nos voos do transportador, correspondente à Tarifa TTC de seu bilhete, podendo o Transportador cobrar as taxas e custos dos Serviços, desde que o Passageiro avise o Transportador, o mais rápido possível e que forneça as provas referentes ao evento de Força Maior.

### **3.4. Ordem de uso dos Cupons de Voo**

As regras estabelecidas neste parágrafo podem variar de acordo com o país de residência, o ponto de partida e o destino da viagem. Por conseguinte, os passageiros devem, sem falta, consultar as "Condições Específicas", disponíveis no site da Air France do seu país de residência, que fazem parte das Condições Gerais de Transporte.

(a) A Tarifa com todas as taxas incluídas estabelecida em função dos dados, das datas de voos e dos trajetos indicados na Passagem cobre um ponto de partida e um ponto de chegada, via qualquer Conexão intermediária prevista durante a compra da Passagem, e é parte integrante do Contrato de Transporte. A Tarifa aplicada na data de emissão da Passagem é válida somente para uma Passagem utilizada em sua totalidade e no respeito da ordem e das datas do trajeto reservado (ordem sequencial dos Cupons de Voo).

(b) Qualquer utilização não conforme por parte do Passageiro (por exemplo, se ele não utilizar o primeiro Cupom ou em caso de violação na ordem dos Cupons emitidos) constatado no dia da viagem acarretará o pagamento de um adicional tarifário fixo no aeroporto correspondente a: . para os voos na Europa (incluindo a França continental e a Córsega), 150 € na Economy e 300 € na Business, . para os voos intercontinentais, 500 € na Economy e Premium, 1.500 € na Business e La Première (ou o equivalente na moeda local).

(c) O custo adicional não será aplicável quando o Passageiro tiver adquirido e utilizado uma nova passagem para o mesmo destino dentro de 24 horas da partida do voo correspondente ao Cupom não utilizado.

**3.5** As modificações que o Passageiro desejar efetuar estão sujeitas às Condições tarifárias de seu bilhete e ao pagamento das Taxas de Serviço aplicáveis.

### **3.6. Identificação do Transportador**

A Identificação do Transportador poderá constar sob forma de uma abreviatura no Bilhete, usando seu Código Identificador (como definido no Artigo I), O endereço do Transportador é o de sua Sede Principal ou de seu escritório registrado no local de suas operações.

## **Artigo 4 – Tarifas, impostos, taxas e Encargos**

### **4.1. Tarifas**

Exceto se de outra forma indicado, as Tarifas se aplicam apenas ao transporte do aeroporto do ponto de partida até o aeroporto do ponto de destino. As Tarifas não incluem transporte terrestre entre aeroportos e entre aeroportos e terminais urbanos. A Tarifa será calculada de acordo com as Tarifas em vigor na data da reserva do Bilhete, para uma viagem programada nas datas e para o itinerário constante desse Bilhete. Qualquer mudança no itinerário ou na data da viagem poderá afetar a Tarifa aplicável. As Tarifas aplicáveis são aquelas publicadas pelo Transportador ou por ele calculadas, de acordo com as condições tarifárias em vigor na data da compra da reserva do bilhete para o(s) voo(s), como consta(m) do Bilhete, do ponto de partida para o ponto de destino, para as classes de transporte pertinentes, na data de compra do Bilhete. No momento da reserva o Passageiro é informado da tarifa TTC do bilhete, das taxas e custos de emissão, assim como da Tarifa global do bilhete (englobando a tarifa TTC e as taxas de emissão)

### **4.2. Taxas, impostos e encargos**

Todos os impostos, taxas e encargos aplicados pelos governos, por qualquer outra autoridade ou pelo operador aeroportuário serão pagos pelo Passageiro. No momento da reserva do seu Bilhete, os Passageiros serão informados dos referidos impostos, taxas e encargos que serão acrescidos à Tarifa HT do Bilhete e discriminados separadamente no Bilhete. Os referidos impostos, taxas e encargos poderão ser criados ou reajustados após a data da compra do Bilhete. Nesse caso, o Passageiro terá de pagar o montante correspondente. De forma inversa, se os impostos, taxas e encargos forem reduzidos ou abolidos, as eventuais diferenças poderão ser reembolsadas ao Passageiro. Caso um passageiro desista de viajar em um voo para o qual ele dispõe de uma reserva confirmada, esse Passageiro poderá solicitar o reembolso de taxas de embarque, impostos e outros encargos mencionados acima, cuja exigibilidade está relacionada ao efetivo embarque do Passageiro, conforme legislação aplicável.

### **4.3 Taxa de Emissão cobrada pelo Transportador**

Taxas de emissão poderão ser cobradas do Passageiro pelo Transportador em contrapartida da prestação da Emissão do Bilhete. As taxas de Emissão de Bilhete podem variar de acordo com o tipo de viagem, a tarifa e o canal de venda do bilhete. Essa Taxa será acrescida à tarifa TTC. As Taxas de Emissão cobradas pelo Transportador não são reembolsáveis, exceto quando se tratar de um cancelamento de bilhete, devido a um erro do Transportador. O passageiro é informado, antes da finalização de sua reserva, do valor das Taxas de Emissão que lhe serão cobradas. O valor da taxa de Emissão cobrada pela Air France está disponível para consulta em seu site Internet.

#### **4.4 Moeda de Pagamento**

As tarifas HT, impostos, taxas e encargos serão pagáveis na moeda do país onde o Bilhete é comprado, a menos que outra moeda seja especificada pelo Transportador ou seu Agente Autorizado, no momento da compra ou em caso de pagamento adiantado (se a moeda local não for conversível, por exemplo). Por outro lado, o Transportador poderá, a seu critério, aceitar pagamentos em outras moedas.

#### **Artigo 5 - Reservas**

##### **5.1 Disposições Gerais**

As Reservas somente estarão confirmadas após terem sido registradas pelo Transportador em seu sistema informático de reserva. Caso solicitado pelo Passageiro, o Transportador poderá fornecer uma confirmação da Reserva.

##### **5.2. Exigências ligadas à Reserva**

Determinadas Tarifas podem estar sujeitas a condições que limitam ou excluem a possibilidade de alteração ou de cancelamento das Reservas. Se o Passageiro não efetuar o pagamento de sua Passagem antes da data limite de emissão tal como indicada pelo Transportador ou seu Agente Autorizado, a Reserva poderá ser cancelada e seu lugar atribuído a outro Passageiro, sem que isso recaia sobre a responsabilidade do Transportador.

##### **5.3. Dados de contato**

É obrigatório que o Passageiro indique ao Transportador um número de telefone celular ou e-mail pelo qual possa ser contatado, ao fazer a Reserva ou, no mais tardar, durante o check-in. Se a Reserva for feita por um Agente Autorizado, o Passageiro aceita que essas informações sejam comunicadas pelo Agente Autorizado ao Transportador. O Passageiro fica ciente de que, se essas informações não tiverem sido comunicadas ao Transportador, ele não poderá desfrutar do direito à informação em caso de irregularidades ligadas ao seu voo.

##### **5.4. Marcação dos assentos**

O Transportador envidará esforços razoáveis para atender aos pedidos de marcação de assentos, porém não pode garantir a atribuição de um determinado assento, mesmo que a Reserva tenha sido confirmada para o assento em questão. O Transportador se reserva o direito de alterar a atribuição de assentos a qualquer momento, inclusive após o embarque, por motivos operacionais, de segurança ou de Força Maior.

##### **5.5. Serviços de bordo**

O Transportador envidará esforços razoáveis para atender aos pedidos do Passageiro referentes aos serviços de bordo, especialmente bebidas, refeições especiais, filmes, etc. No entanto, o Transportador não poderá ser responsabilizado se não puder atender a tais solicitações, ainda que tenham sido confirmadas no momento da Reserva, por motivos de segurança ou independentes da vontade do Transportador.

## **5.6. Tipo de aeronave**

O tipo de aeronave indicado ao Passageiro no momento da Reserva da Passagem, ou mesmo após, constitui um dado meramente informativo. Eventos ligados à segurança, razões independentes da vontade do Transportador ou requisitos de ordem operacional podem determinar a alteração do tipo de aeronave sem que a responsabilidade recaia sobre o Transportador.

## **Artigo 6 - Dados Pessoais**

Os Passageiros deverão fornecer ao Transportador ou ao seu Agente Autorizado seus dados pessoais para fins de fazer a Reserva, de obter serviços auxiliares e complementares, e facilitar as formalidades de imigração e de entrar no território de um País. As informações pessoais comunicadas ao Transportador, no âmbito do estabelecimento e execução do Contrato de Transporte, podem ser objeto de um tratamento informático. Estas informações são obtidas e processadas em conformidade com a lei nº 78-17 de 06 de janeiro 1978, sobre Informática, Processamento de Dados e Liberdades Individuais.

**6.2** Os dados pessoais comunicados pelo Passageiro serão principalmente utilizados para fins

- (i) de Reserva e compra de Bilhete,
- (ii) fornecimento de prestações ou serviços específicos relativos à prestação de transporte,
- (iii) de prospecção, fidelização, informação comercial e
- (iv) realização de estudos estatísticos. Poderão igualmente ser utilizados para facilitar o cumprimento das formalidades administrativas relativas à imigração e à entrada em um País, prevenção de inadimplência e luta contra fraude, assim como assegurar a segurança nos voos.

**6.3** Fica o Passageiro informado de que todo e qualquer incidente ocorrido durante a execução do Contrato de Transporte e suscetível de prejudicar a segurança de um voo é passível de ser registrado em uma base de dados informática. O passageiro está ciente e concorda que o fornecimento de alguns serviços específicos (refeição especial, assistência médica) pode levar o Transportador a registrar em sua base de dados informática informações que são objeto do Artigo 8 da Lei de “Informática e Liberdades Individuais”. Essas informações são exclusivamente utilizadas no âmbito do tratamento de serviços específicos solicitados pelo Passageiro.

**6.4** Os dados coletados são suscetíveis de serem comunicados aos agentes habilitados do Transportador e de seus parceiros (Agentes Autorizados Transportadores, conforme Art.1 acima) ou a seus prestadores de serviços específicos, para fins de execução, em todo ou em parte, das finalidades supra citadas.

**6.5** Em conformidade com leis e regulamentos franceses ou internacionais, é possível que o Transportador deva disponibilizar às autoridades públicas francesas ou estrangeiras habilitadas (Alfândega, imigração, etc..) no intuito de colaborar com a luta contra o terrorismo e outros delitos graves. Algumas Autoridades ou Organismos acima mencionados poderão estar fora da União Europeia e ter acesso a todas ou

parte das informações pessoais coletadas pelo Transportador (nome, sobrenome, número de passaporte, detalhes da viagem, etc...) para a devida execução do Contrato de Transporte do Passageiro ou em razão de uma habilitação legal específica. As transferências dos dados efetuadas fora da União Europeia são realizadas conforme as condições definidas nos Arts. 68 e seguintes da Lei de Informática e Liberdades Individuais.

**6.6** Em cumprimento da Lei de Informática e Liberdades Individuais, o Passageiro tem o direito de acesso, de retificação e de eliminação ou de oposição sobre os seus dados. A fim de executar este direito, o Passageiro deverá encaminhar seu pedido ao seguinte endereço: AIR FRANCE – Correspondant Informatique et Liberté – DB.AJ – 45 rue de Paris – 95747 ROISSY CDG Cedex.

**6.7** De acordo com a regulamentação em vigor, o Transportador se reserva a possibilidade de utilizar os dados do Passageiro nas condições e para as finalidades do presente Artigo.

**6.8** Salvo oposição do Passageiro, expresso no momento da coleta de seus dados ou endereçado por carta ao endereço acima, o Transportador se reserva a possibilidade de utilizar os dados do Passageiro ou de os informar a seus parceiros a fim de poder lhe endereçar ofertas comerciais.

**6.9** Em conformidade com a lei (prospecção comercial via eletrônica), os dados do Passageiro serão utilizados para fins de prospecção, principalmente comercial, pelo Transportador e seus parceiros somente no caso de o Passageiro ter dado seu acordo na ocasião em que comunicou seus dados. O Passageiro poderá, posteriormente, solicitar que seus dados não sejam mais utilizados para tais fins, enviando correspondência, conforme acima especificado.

**6.10** A obtenção de certos dados pessoais é indispensável para se concretizar a Reserva e estabelecer o Contrato de Transporte. O Passageiro poderá exercer seu direito de oposição a tal exigência, mas é desde já informado que tal oposição ao procedimento poderá causar o cancelamento da viagem ou a impossibilidade de acesso a alguns serviços específicos solicitados (refeição especial, etc...). Conforme as leis e internacionais ou franceses, a falta de comunicação de certos dados ou a sua inexatidão poderá determinar a recusa de embarque ou de entrada em um Território estrangeiro, sem que haja Responsabilidade por parte do Transportador.

## **Artigo 7 – Assistência Especial**

**7.1** O transporte de criança desacompanhada, de Passageiros com Mobilidade Reduzida, e de pessoas com doenças ou de qualquer outra pessoa que necessite de assistência especial, estará sujeito a CONDIÇÕES PARTICULARES. Deve o Passageiro informar o Transportador de sua deficiência ou de qualquer necessidade especial de assistência no momento da Reserva. No caso de uma solicitação de assistência particular que seja feita após a Reserva, ou, conforme regulamentação aplicável, em menos de 48 horas antes do embarque, o Transportador fará o que estiver ao seu alcance para satisfazer tal solicitação, conforme as normas aplicáveis, levando-se em conta o prazo e as especificidades da assistência solicitada. As necessidades particulares relativas ao transporte de pessoas tais como as acima

mencionadas no artigo 7.1, estão disponíveis mediante solicitação junto ao Transportador e de seus Agentes Autorizados bem como no site Internet da Air France.

**7.2** Se um Passageiro necessitar de refeições especiais, ele deverá indagar da disponibilidade desse serviço ao fazer sua Reserva (e/ou ao alterá-la) ou dentro do prazo limite publicado pelo Transportador. Caso não o faça, o Transportador não poderá garantir a presença de tais refeições especiais a bordo do voo em questão.

**7.3** Se um Passageiro tiver um histórico médico ou um estado de saúde particular, recomenda-se que ele consulte um médico antes de tomar um voo, especialmente nos casos de voos de longa duração, e que tome todas as precauções necessárias.

**7.4** Passageiro Escoltado ou sob Condição Judicial: expulso ou reconduzido à fronteira  
Um passageiro expulso ou reconduzido à fronteira é uma pessoa que foi inicialmente autorizada a entrar legalmente num país pelas autoridades, ou que tenha entrado ilegalmente, mas que tenha recebido uma ordem formal de deixar o país. O transporte aéreo de passageiro, sob condição judicial ou escoltado, quando autorizado pela empresa aérea, deve ser coordenado com antecedência entre o Órgão de Segurança Pública responsável pela escolta, a administração aeroportuária, a empresa aérea e a autoridade policial, visando a estabelecer, de acordo com as necessidades da escolta, medidas e procedimentos especiais de segurança, de embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo. O embarque do preso, com suas respectivas escoltas, será avaliada pela autoridade policial. Os procedimentos para o embarque de passageiro escoltado ou sob condição judicial deverão seguir os procedimentos de segurança aprovados no Programa de Segurança do Operador Aéreo e Programa de segurança Aeroportuária. As Companhias Aéreas têm o direito de exigir que o passageiro expulso ou reconduzido à fronteira seja acompanhado por uma escolta do país que o expulsou.

- A escolta deverá sempre ser efetuada por um oficial da polícia ou por uma pessoa autorizada pelo governo que ordenou a expulsão.

- A escolta deverá estar em trajes civis.

- A escolta só poderá usar algemas de velcro. Tais algemas deverão ser utilizadas o mais discretamente possível e sempre respeitando as regras de segurança

- Os funcionários não oficiais não poderão estar armados.

**7.4.1** Embarque As autoridades locais deverão acompanhar o deportado até o avião e apresentá-lo ao Chefe de Cabine.

**7.4.2** Controle de segurança Todo o passageiro expulso ou reconduzido à fronteira e suas bagagens deverão ser submetidos a um controle de segurança extremamente rigoroso realizado pelas autoridades antes de embarcar.

**7.4.3** Recusa de transportar

- Cabe às autoridades de assegurar que um passageiro expulso ou reconduzido à fronteira chegue bem ao seu país.

- Por razões de segurança, o Comandante de Bordo poderá recusar transportar o passageiro expulso ou reconduzido à fronteira.

**7.5 Escolta de passageiros não admitidos** Um passageiro não admitido (INAD) é um passageiro cuja entrada no país foi recusada pelas autoridades do País ou cujo trânsito foi recusado por qualquer autoridade a um ponto de correspondência (por exemplo: falta de visto, meios financeiros, falta de bilhete de retorno, passaporte expirado, etc....)

- A escolta deverá estar em trajes civis.

- A escolta só poderá usar algemas de velcro, que deverão ser utilizadas o mais discretamente possível, de acordo com as coordenadas do Comandante de Bordo e respeitando as regras de segurança.

- Os Agentes encarregados da escolta de INADs não poderão estar armados.

#### **7.5.1 Embarque**

**7.5.1.1 Controle de segurança** Todo passageiro INAD e suas malas serão submetidos a um controle de segurança rigoroso realizados pelas autoridades antes do embarque.

**7.5.2 Recusa de Transportar** Cabe ao Comandante de Bordo aceitar ou recusar de transportar um INAD no voo por razões de segurança ou de comportamento.

### **Artigo 8 - Check-in e Embarque**

**8.1** No caso de viagem internacional, o passageiro deve apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no art. 1º do Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006. Em se tratando de criança ou adolescente: No caso de viagem internacional, o documento de identificação é o passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no artigo 1º do Decreto 5.978, de 4 de dezembro de 2006, sem prejuízo do atendimento às disposições do Conselho Nacional de Justiça, às determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque e às orientações da Polícia Federal - DPF. Em se tratando de índio: no caso de viagem internacional, o documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade de outros procedimentos instituídos pela FUNAI e/ou pelo DPF. Art. 3º Constituem documentos de identificação de passageiro.

**8.2** Constituem documentos de identificação de passageiros de outras nacionalidades, considerada a respectiva validade:

I - Passaporte Estrangeiro;

II - Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;

III - identidade diplomática ou consular; ou

IV - outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil. No caso de viagem internacional, o passageiro deve apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no art. 1º do Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

**8.3** Os horários limites para check-in variam de um aeroporto para outro. Os Passageiros devem verificar e, imperativamente, respeitar os Horários Limites para o Registro (Check in) afim de facilitar sua viagem e evitar que sua Reserva seja cancelada. O Transportador ou seu Agente Autorizado deverão fornecer aos

Passageiros todas as informações necessárias sobre o horário limite para check-in para seu primeiro voo em suas linhas. Se a viagem do Passageiro contiver voos subsequentes, caberá ao Passageiro verificar se está em posse de todas as informações sobre os demais horários limites para check-in.

**8.4** O Passageiro deverá chegar ao balcão de check-in da Companhia Aérea com antecedência suficiente em relação ao horário de partida de seu voo para cumprir todas as formalidades necessárias para sua viagem, e, de qualquer forma, deverá respeitar o horário limite para check-in estabelecido pela Companhia Aérea. Se um Passageiro não comparecer ao balcão de check-in antes do prazo limite para o Check-In ou não comparecer ao balcão com os documentos necessários para a sua viagem e estiver, portanto, impossibilitado de viajar, a Companhia Aérea poderá cancelar a Reserva do Passageiro, sem qualquer responsabilidade para com o Passageiro.

**8.5** O Passageiro deverá se apresentar no portão de embarque antes do horário limite especificado no check-in. O Transportador poderá cancelar a Reserva do Passageiro se o mesmo não se apresentar no portão de embarque na hora especificada, sem incorrer em qualquer responsabilidade para com o Passageiro.

**8.6** O Transportador não poderá ser responsabilizado de qualquer forma que seja, em especial por qualquer perda, dano ou despesa, se o Passageiro não tiver cumprido as condições deste artigo.

#### **Artigo 9 – Recusa, Limite de Recusa e Restrição ao Transporte**

A qualquer momento durante o embarque e/ou a conexão, o Transportador poderá se recusar a transportar um Passageiro e sua Bagagem, se um ou mais dos casos abaixo descritos ocorrerem ou tiverem probabilidade de ocorrer:

- (a) O Passageiro não cumpriu a legislação aplicável.
- (b) O transporte do Passageiro e/ou de sua Bagagem colocar em risco a segurança, a saúde, a salubridade e a ordem a bordo da aeronave, especialmente se o Passageiro fizer uso de intimidação, se comportar de forma abusiva ou ofensiva ou usar de linguagem abusiva ou ofensiva para com os agentes no solo e/ou a tripulação a bordo.
- (c) O estado físico ou mental do Passageiro, inclusive qualquer estado causado por consumo de álcool, uso de drogas ou medicamentos que possa representar perigo ou risco para si-próprio, para os demais Passageiros, para a tripulação ou bens do Transportador.
- (d) O Passageiro, entre outros, ameaçou os interesses da Transportadora e seu pessoal, ou colocou ou tentou colocar em risco a segurança deles ou a dos Passageiros, especialmente durante a reserva das passagens, o check-in ou o embarque do voo, a bordo de um voo ou durante um voo anterior. Nestes casos, a Transportadora tem o direito de cancelar qualquer parte não utilizada da passagem e, sob reserva do regulamento aplicável, reembolsar o preço pago pelo Passageiro ou apenas os impostos relacionados.
- (e) Em conformidade com o artigo 15.8, a Transportadora notificou por escrito ao Passageiro que o seu nome consta na lista de pessoas às quais o embarque está proibido a bordo das aeronaves da Transportadora para viagens posteriores em

qualquer ponto da rede. Nesse caso, procede-se ao reembolso da Passagem não utilizada em conformidade com o artigo 14 acima, mesmo que ela não seja reembolsável.

(f) O Passageiro não tem condições de provar que é a pessoa mencionada no campo “Nome do Passageiro” do Bilhete.

(g) O Passageiro (ou a pessoa que pagou o Bilhete) não pagou a Tarifa TTC em vigor e/ou todas as taxas, impostos e encargos aplicáveis.

(h) Se o Passageiro não estiver de posse de documentos de viagem válidos, tiver tentado entrar ilegalmente em um território no qual estava em trânsito, tiver destruído seus documentos de viagem durante o voo, tiver se recusado a permitir a cópia e manutenção das mesmas pelo Transportador, ou se seus documentos de viagem estiverem com validade expirada estiverem incompletos em relação à regulamentação em vigor, ou forem fraudulentos (usurpação de identidade, documentos forjados ou falsificados).

(i) Se o Bilhete apresentado pelo Passageiro:

. Tiver sido adquirido ilegalmente ou comprado de uma organização outra que não seja o Transportador ou um Agente Autorizado ou se o mesmo

. constar como documento perdido ou roubado ou

. for forjado ou falsificado ou

. Se tiver um Cupom de voo que foi danificado ou alterado por alguém que não tenha sido o Transportador ou um de seus Agentes Autorizados.

(j) Se o Passageiro recusar de pagar um complemento tarifário e/ou as Taxas de Serviço nas condições do Art. 3.4 acima.

(k) Se o Passageiro recusar a pagar um complemento tarifário dentro das condições descritas no Art. 10 abaixo;

(l) Se o Passageiro não observar as instruções e as regulamentações referentes à segurança.

(m) Se o Passageiro que não puder apresentar provas que justifiquem um determinado desconto tarifário ou a utilização de uma Tarifa de uso restrito sujeita a condições particulares e se o mesmo se recusar a pagar a diferença tarifária conforme definido no Art. 3.1 (i).

## **Artigo 10 - Bagagens**

### **10.1 Disposições gerais**

#### **10.1.1 Obrigações do Passageiro**

(a) O Passageiro declara ter pleno conhecimento do conteúdo de cada uma de suas malas.

(b) O Passageiro é responsável por não deixar sua bagagem sem vigilância a partir do momento em que as prepara e não deve aceitar nenhum objeto de outro passageiro ou de qualquer outra pessoa.

(c) O Passageiro é responsável por não viajar com bagagens que lhe foram entregues por terceiros;

(d) O Passageiro é aconselhado a garantir que tais Bagagens sejam embaladas e protegidas de forma correta e segura com instrumentos adequados para não danificar tais objetos e materiais, assim como as Bagagens de outros Passageiros ou a aeronave da Transportadora.

### **10.1.2. Itens Proibidos**

Os Passageiros não devem incluir em sua bagagem qualquer objeto cujo transporte é proibido ou restrito pelas Regulamentações aplicáveis e leis em vigor em todos os Países de partida, de destino, de sobrevoos ou de trânsito, principalmente:

(a) Itens que possam por em perigo a aeronave, as pessoas ou os bens a bordo, tais como aqueles especificados nos Regulamentos sobre Cargas Perigosas da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO) e da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) e nos regulamentos do Transportador, se aplicável (informações adicionais estão disponíveis mediante solicitação junto ao Transportador); esses itens abrangem, em particular, explosivos, gás pressurizado, substâncias oxidantes, radioativas ou magnetizadas, substâncias inflamáveis, substâncias tóxicas ou corrosivas, e substâncias líquidas de qualquer tipo (com exceção dos líquidos contidos na Bagagem de Mão e destinados ao uso pessoal dos Passageiros durante sua viagem).

(b) Itens cujo peso, dimensões, configuração ou natureza os tornem inadequados ao transporte, considerando, em particular, o tipo de aeronave utilizado. Itens cujo peso, dimensões, configuração ou natureza os tornem inadequados ao transporte, considerando, em particular, o tipo de aeronave utilizado. Informações sobre estes itens serão fornecidas aos Passageiros quando solicitadas;

(c) Armas de fogo e munições diversas daquelas destinadas à caça ou tiro esportivo, que, para serem aceitas como Bagagem Despachada deverão estar descarregadas, adequadamente embaladas e ter sua trava de segurança engatada. O transporte de munição está sujeito aos regulamentos sobre Cargas Perigosas da ICAO e da IATA, conforme indicado no parágrafo (a) acima;

(d) Armas de corte, punhais, e aerossóis que possam ser usados como armas de ataque ou defesa; armas antigas, espadas, facas e outras armas desse tipo. Este tipo de item não pode, em circunstância alguma, ser transportado na cabine. Elas podem, entretanto, ser aceitas como Bagagem Despachada, a critério da Companhia Aérea;

(e) Animais vivos, exceto os animais de estimação desde que estejam em conformidade com o disposto no Artigo 10.4.

### **10.1.3. Direito de Revista**

Por motivos de segurança e/ou proteção e/ou a pedido das autoridades, o Transportador poderá solicitar ao Passageiro que passe suas Bagagens por uma revista ou por qualquer tipo de varredura, por raio-X ou outro meio. Se um Passageiro não estiver disponível, sua Bagagem poderá ser inspecionada ou revista na sua ausência, com o objetivo de verificar se ela contém itens relacionados no Artigo 10.1.2

acima. Se o Passageiro se recusar a cumprir tal solicitação, o Transportador poderá se recusar a transportar esse Passageiro e sua Bagagem.

#### **10.1.4. Direito de Recusar Transporte de Bagagem**

(a) O Transportador, poderá, por razões de segurança, recusar-se a transportar ou a continuar transportando as bagagens do passageiro, se as mesmas contiverem os objetos enumerados no Art. 10.1.2 acima, ou se o passageiro não respeitar as obrigações definidas no Art. 10.1.1(a) e (c). O Transportador não tem nenhuma obrigação de ficar com a guarda da bagagem recusada.

(b) O Transportador poderá se recusar, por razões de segurança, de salubridade, a transportar qualquer objeto incompatível com o transporte aéreo, devido às suas dimensões, forma, peso, conteúdo, configuração ou natureza, ou pode recusar-se a continuar transportando, caso venha a identificá-los durante a viagem.

(c) O Transportador poderá se recusar a transportar as bagagens cujo suplemento tarifário o passageiro se recusou a pagar, conforme definido no art. 10.2.2. O Transportador não terá nenhuma obrigação de ficar com a guarda da bagagem ou dos artigos recusados.

(d) O Transportador não aceitará o transporte de animais desprovidos de documentos exigidos pela regulamentação aplicável, tal como definido no Art. 10.4

(e) O Transportador poderá se recusar a transportar no compartimento de cargas as bagagens que lhe foi entregue pelo Passageiro antes do Horário Limite de Registro (check-in) conforme definido no Artigo 10.2.1 (a)

#### **10.1.5 Armas de serviço e Munição**

As armas de serviço são as armas que pertencem aos seguintes passageiros:

- Agentes do governo em missão (escolta de criminosos ou prisioneiros)
- Funcionários escoltando um Oficial
- Agentes de segurança escoltando um funcionário estrangeiro Estes devem se informar no momento de reservas, de como proceder.

### **10.2 Bagagem Despachada (Registrada)**

#### **10.2.1 Disposições gerais**

(a) Deverá o Passageiro entregar a sua bagagem no balcão de Registro (Check in) da empresa antes do Horário Limite para o Registro.

(b) Assim que o Passageiro tiver feito seu check-in e despachado sua Bagagem, nas condições acima descritas, a custódia da mesma ficará por conta do Transportador, que emitirá um Tíquete de Bagagem para cada item de Bagagem despachada.

(c) O Passageiro deve afixar seu nome na Bagagem despachada.

(d) Tudo será feito para que a Bagagem Despachada seja transportada na mesma aeronave que o Passageiro, salvo se o Transportador, por motivos operacionais ou de segurança, decidir transportá-la em outro voo. Nesse caso, é o Transportador que

entregará a Bagagem ao passageiro, a menos que a lei vigente exija a presença do Passageiro para uma inspeção alfandegária.

(e) A Bagagem registrada deverá estar corretamente condicionada a fim de proteger seu conteúdo bem como resistir ao seu manuseio.

(f) Sob reserva do regulamento aplicável, É aconselhável ao Passageiro não incluir na bagagem, dinheiro, joias, objetos de arte, metais preciosos, prataria, valores ou outros objetos preciosos, aparelhos óticos ou de fotografia, lap-tops, aparelhos eletrônicos ou de telecomunicação, instrumentos musicais, passaportes, carteira de identidade, papéis de negócios, manuscritos ou títulos, produtos fungíveis etc. Importante destacar que em caso de destruição, perda ou avaria nas Bagagens Registradas, o Transportador será responsável nos limites definidos na Convenção e Art. 19 destas Condições Gerais do Transporte.

(g) Salvo regulamentação aplicável de cada país, recomenda-se ao Passageiro não incluir medicamentos nas bagagens registradas.

(h) A fim de buscar suas bagagens despachadas, quando o Passageiro decide interromper a viagem prematuramente sem ter utilizado os Cupons de Voo em sua totalidade, ele poderá ser levado a pagar uma taxa fixa que não excederá € 400.

### **10.2.2 Franquia de Bagagem**

(a) A franquia de bagagem corresponde ao transporte de uma quantidade de bagagem por Passageiro, em número e/ou peso e/ou dimensão, determinada em função do destino e da tarifa e está indicada no bilhete.

(b) O Passageiro, poderá viajar com Bagagens Registradas (despachadas) que ultrapassem a franquia de bagagem, mediante pagamento de uma tarifa adicional. As condições relativas a esse adicional estão disponíveis junto ao Transportador, de seus Agentes Autorizados e no site Internet da Air France.

(c) De qualquer maneira, as Bagagens Registradas (despachadas) não poderão exceder o peso máximo autorizado por passageiro. As informações relativas ao peso máximo estão disponíveis junto ao Transportador, de seus Agentes Autorizados e no site Internet da Air France.

(d) O Passageiro pode obter todas as informações úteis referentes à Franquia de bagagem junto ao Transportador, seus Agentes Autorizados e no site Internet da Air France.

### **10.2.3 Declaração Especial de Valor**

(a) Para toda Bagagem despachada cujo valor exceda os limites de responsabilidade em caso de destruição, perda, dano ou atraso, conforme definido pela Convenção, o Passageiro pode fazer seguro de sua Bagagem previamente à viagem ou, no momento da entrega da Bagagem ao Transportador, fazer uma Declaração Especial de Valor limitada a um certo montante. Nesse caso, um valor adicional deverá ser pago pelo Passageiro. A indenização será paga em conformidade com o disposto no Artigo 19.

(b) O Transportador se reserva o direito de verificar se o valor declarado condiz com o valor da Bagagem e seu conteúdo.

(c) Toda Declaração Especial de Valor deverá ser efetuada pelo Passageiro antes do Horário Limite de Registro (check-in). O Transportador pode definir um teto para a cobertura de tais declarações. Em caso de dano, a Companhia Aérea também tem o direito de fornecer prova de que o valor declarado era mais elevado que o conteúdo real da bagagem quando de sua entrega.

(d) O passageiro pode obter todas as informações úteis referentes à Declaração Especial de Valor e sua taxa adicional, descrita no Artigo 10.2.3 acima, junto ao Transportador.

#### **10.2.4 Coleta e Entrega de Bagagem**

(a) À exceção do disposto no Artigo 10.2.1 (d), é responsabilidade do Passageiro coletar sua Bagagem Registrada assim que esta estiver disponível nos pontos de chegada ou nos Pontos de Escala Acordados. Se o Passageiro não recolher sua Bagagem dentro de um prazo de três meses a contar do momento em que esta ficar disponível, o Transportador poderá dispor da bagagem sem incorrer em ônus de qualquer tipo para com o Passageiro.

(b) Somente o detentor do Tíquete de Bagagem está autorizado a coletar a Bagagem.

(c) Se a pessoa que reclamar a Bagagem não estiver com o Tíquete de Bagagem, a Companhia Aérea somente irá lhe entregar mediante a condição de que seus direitos sobre a Bagagem sejam comprovados de forma satisfatória.

(d) A aceitação da Bagagem pelo portador do Tíquete de Bagagem sem qualquer queixa de sua parte no momento da entrega constitui presunção, a menos que se prove o contrário, de que a Bagagem foi entregue em boas condições e em conformidade com o Contrato de Transporte.

#### **10.3. Bagagem Não-despachada ou Bagagem de Mão**

(a) Todos os bilhetes permitem o transporte em cabine de uma quantidade de bagagem não registrada, limitada em número, peso e/ou dimensão. A menos que especificado diferentemente, a Bagagem de Mão deve ser colocada sob a poltrona à frente do Passageiro ou em um compartimento específico para tal. Caso o Transportador veja necessidade de Registrar uma bagagem no porão em razão do não respeito pelo Passageiro dos termos acima descritos, um valor adicional poderá ser cobrado conforme previsto no Artigo 10.2.2.(b) A qualquer momento, antes da partida do voo, poderá o transportador recusar o embarque de uma bagagem em cabine por razões de segurança operacional e/ou de configuração da aeronave. Esta deverá ser esta embarcada como bagagem Registrada (despachada).

(b) Os itens de Bagagem que os Passageiros não queiram despachar (tais como instrumentos musicais frágeis ou outros) e que não satisfaçam o disposto no Artigo 10.3 acima (dimensão e/ou peso fora das normas) somente serão aceitos para transporte em cabine caso o Transportador tenha sido informado com a devida antecedência e concedido autorização para tal. Este serviço de transporte poderá ser sujeito a uma tarifa adicional, em conformidade com as modalidades tarifárias do Transportador, disponíveis para consulta mediante solicitação.

(c) O Passageiro é responsável pelos seus bens pessoais e pelas Bagagens não Registradas (Não Despachadas). Em caso de destruição, furto, perda ou avaria dos bens pessoais e das Bagagens Não Registradas, nenhuma responsabilidade caberá ao Transportador, salvo se ficar comprovado que tal dano ocorreu por responsabilidade do Transportador, ou por seus prepostos ou terceirizados. Tal responsabilidade está limitada ao valor definido no Artigo 19 destas Condições Gerais de Transporte.

## **10.4. Animais de Companhia**

### **10.4.1 Disposições gerais**

(a) O transporte de Animais de Companhia é condicionado à aceitação explícita pelo Transportador no momento da Reserva.

(b) O número de Animais de Companhia é limitado por voo e por passageiro.

(c) Conforme a Regulamentação em vigor, o Transporte de alguns tipos de Animais de Companhia é proibido. As informações relativas a esses Animais estão disponíveis mediante solicitação do passageiro junto ao Transportador, seus Agentes Autorizados e no Site Internet Air France.

(d) O Passageiro deverá apresentar todos os documentos relativos a seu Animal de Companhia, exigidos pelas autoridades do país de partida, de destino e de trânsito, principalmente o passaporte, certificados sanitários, vacinas e permissão de entrada e trânsito.

(e) Conforme o destino, o transporte de Animais de Companhia, poderá estar sujeito a certas condições, principalmente quanto a idade, peso, controle sanitário, sobre os quais o Passageiro pode se informar junto ao Transportador.

(f) O animal e sua caixa de transporte ou gaiola não estarão incluídos na Franquia de Bagagem. O Passageiro deverá pagar um adicional tarifário, cujas condições estão disponíveis junto ao transportador.

(g) Cães-guia, juntamente com suas caixas de transporte, que acompanhem Passageiros com Mobilidade Reduzida serão incluídos na franquia de Bagagem gratuita, em conformidade com as normas do Transportador, as quais estão disponíveis se solicitadas. (d) Se a caixa de transporte não condiz com os padrões de indenização da Convenção, o Transportador não se responsabiliza por lesão, perda, atraso, doença ou morte de animal que se prontifique a transportar, a menos que o Prejuízo mencionado se dê por falha da Companhia Aérea. (e) Em caso de fraude, ausência ou irregularidade dos documentos exigidos, ou ainda se a caixa ou gaiola destinada ao transporte do Animal de Companhia não estiver conforme ao disposto no Art. 10.04.3, O Transportador não assumirá qualquer responsabilidade por lesão, perda, atraso, doença ou morte dos animais transportados, a menos que a causa tenha sido falta ou negligência por parte do Transportador. Passageiros viajando com animais que não estiverem em conformidade com a regulamentação aplicável, deverão reembolsar as multas, perdas, indenizações e todos os custos incorridos devido a tal situação.

(i) O Passageiro poderá obter todas informações relativas ao Transporte de Animais, e principalmente sobre o adicional tarifário citado no art. 10.4.1 (f) acima, junto ao transportador e seus agentes autorizados e no Site Internet da Air France.

#### **10.4.2 Animais de Companhia viajando em cabine**

(a) Somente os animais de companhia e sua gaiola que não ultrapassem o peso fixado pelo Transportador serão aceitos em cabine. Os Cães guias serão aceitos em cabine, de acordo com a Regulamentação Aplicável.

(b) O Animal de Companhia, deverá estar acomodado numa bagagem prevista para tal transporte, fechada, que acomode todo o animal. Nela o animal deverá ter condições de se levantar, se virar e respirar tranquila e livremente.

(c) O Passageiro se compromete a não soltar o animal, mesmo que parcialmente, de sua gaiola ou compartimento apropriado durante toda a duração do voo.

#### **10.4.3 Animais de Companhia viajando no porão de bagagens.**

O Animal de Companhia deverá estar acomodado numa caixa, ou gaiola, de plástico rígido ou em fibra de vidro. Esta deverá ser homologada pela IATA (International Air Transportation)

#### **Artigo 11 - Horários**

**11.1** Os voos e horários de voos listados nos Indicadores de Horários não têm valor contratual e seu único objetivo é a informação dos Passageiros sobre os voos oferecidos pelo Transportador. Tais Indicadores de Horários não são definitivos e são passíveis de serem alterados após sua data de publicação.

**11.2** Por outro lado, os Horários de voos impressos no bilhete de transporte, a não ser por mudanças cuja razão foge ao controle do Transportador, são considerados parte integrante do contrato de transporte.

**11.3** Cabe ao Passageiro comunicar ao Transportador seus contatos, afim de que possa ser contatado no caso de mudança do horário programado em seu bilhete.

#### **Artigo 12 - Atraso e cancelamento**

**12.1** O Transportador tomará todas as medidas necessárias para transportar o Passageiro e sua Bagagem sem atraso. Neste sentido, e com o intuito de evitar o cancelamento da viagem, o Transportador poderá oferecer transporte ao Passageiro em outra aeronave ou mesmo em voo de outro Transportador e/ou por qualquer outro meio de transporte.

**12.2** Nos casos em que o passageiro for detentor de um bilhete cujo Contrato de Transporte é único (nos termos da Convenção) o Transportador tomará todas as medidas cabíveis de acordo com a Regulamentação na eventualidade de um cancelamento ou atraso de voo.

#### **Artigo 13 - Overbooking e Downgrading**

**13.1** Se, devido à overbooking programado, o Transportador não estiver em condições de oferecer um assento ao Passageiro, mesmo que o Passageiro tenha uma Reserva confirmada, um Bilhete válido e tenha feito seu check-in dentro do prazo e das condições estabelecidas, caberá ao Transportador dar a indenização prevista pela lei em vigor.

**13.2** Na hipótese de o Passageiro ser acomodado em uma classe inferior àquela do bilhete adquirido, o Transportador reembolsará a diferença da Tarifa, nas condições previstas pela Regulamentação específica.

#### **Artigo 14 – Reembolsos**

**14.1.** O reembolso de um Bilhete, na totalidade ou em parte, será efetuado nas modalidades definidas no presente Artigo 14.º, em conformidade com as condições tarifárias do Bilhete e, em todos os casos, com a regulamentação aplicável nesta matéria.

**14.2.** O reembolso, se for autorizado pelas condições tarifárias do Bilhete, será efetuado com base na Tarifa com Impostos do Bilhete pago.

**14.3.** Os pedidos de reembolso de um Bilhete deverão ser apresentados à entidade que o emitiu (a Transportadora ou o Agente Autorizado, consoante o caso).

**14.4.** A Transportadora poderá recusar-se a proceder ao reembolso de um Bilhete:

(a) se o pedido for apresentado após o termo do período de validade;

(b) que cumpre com a obrigação legislativa ou regulamentar de posse de um Bilhete que permite que o Passageiro abandone o país, salvo se o Passageiro apresentar provas suficientes para que se apure que está autorizado a permanecer no referido país ou que o abandonará através de outra Transportadora ou de qualquer outro meio de transporte;

(c) caso a entrada do seu titular tenha sido impedida pelas autoridades de destino ou trânsito da rota prevista e se o Passageiro tiver sido reenviado para o seu ponto de embarque ou para qualquer outro destino por este motivo;

(d) furtado, falsificado ou contrafeito;

(e) caso o transporte do Passageiro tenha sido recusado pela Transportadora, em conformidade com o Artigo 9.º, salvo no caso referido no ponto 9 (e).

**14.5.** Os reembolsos estão sujeitos à regulamentação aplicável no país onde o Bilhete foi inicialmente adquirido e/ou à regulamentação aplicável no país onde o reembolso deve ser efetuado.

#### **Artigo 15 – Comportamento a bordo**

**15.1** A bordo da aeronave, o Passageiro não deve ter um comportamento que incomode, ameace ou ponha em risco as outras pessoas, os bens e mesmo a aeronave. O Passageiro não poderá impedir que a tripulação cumpra com suas funções e este deverá se submeter às indicações, instruções e recomendações desta visando assegurar a segurança da aeronave, o bom desenrolar do voo e o conforto dos passageiros.

**15.2** Por razões de segurança, o Transportador poderá proibir ou limitar o uso, a bordo da aeronave, de dispositivos eletrônicos tais como telefones celulares, notebooks, gravadores portáteis, rádios portáteis, jogos eletrônicos ou dispositivos de transmissão, bem como quaisquer jogos radio-controlados e radiocomunicadores portáteis, a menos que sejam aparelhos para surdez e/ou marca-passos.

**15.3** O fumo é terminantemente proibido a bordo da aeronave.

**15.4** O Transportador poderá limitar ou proibir o consumo de álcool a bordo

**15.5** É proibido a bordo a aeronave gravar vídeos e/ou tirar fotografias, que não sejam vídeos e fotografias pessoais.

**15.6** Se um Passageiro não se conformar com os termos previstos neste artigo e se comportar de formais inadequadas, o Transportador poderá tomar as medidas que considerar cabíveis e motivadamente necessárias à situação, de maneira a impedir a continuação de tal comportamento. Com essa finalidade, o Transportador poderá fazer uso de medidas de contenção e/ou desembarcar o Passageiro em qualquer fase do voo.

**15.7** Se um Passageiro não se conformar com as disposições do presente artigo ( bem como àquelas descritas no Artigo 9 relativo à recusa e à limitação de transporte), ou cometer um delito ou um ato repreensível e inadequado a bordo do avião, o Transportador se reserva o direito de processar judicialmente o Passageiro.

**15.8** Se o Passageiro não se sujeitar às disposições do presente artigo, seu nome poderá vir a constar na lista de pessoas às quais o embarque está proibido a bordo das aeronaves da Transportadora.

## **Artigo 16 – Transporte de Superfície**

Quando o Transportador se propõe a prestar serviços de transporte terrestre ou marítimo (limousine, ônibus, trem, barco, etc...) diferentes regimes de responsabilidade são aplicáveis aos transportes de superfície. As condições de transporte e o regime de responsabilidade estão disponíveis junto ao Transportador. O Transportador aéreo não é responsável pelos eventuais danos ocorridos ao Passageiro e à suas bagagens durante o transporte pela via terrestre, férrea ou marítima.

## **Artigo 17 - Transportadores Sucessivos**

**17.1.** O Transporte feito por diversos ou sucessivos Transportadores sob um único Bilhete ou vários bilhetes emitidos conjuntamente é considerado como constituindo, para efeitos da Convenção, uma operação única de transporte, e visto pelas partes como uma só operação. As disposições sobre esta situação são as detalhadas no Artigo 19.1.3 (a))

**17.2.** Quando o Transportador for o emissor do Bilhete ou for a Companhia Aérea designada em primeiro no Bilhete ou no Bilhete Conjugado emitido para Transportes sucessivos, o Transportador somente se responsabilizará pelo trecho realizado usando seus próprios meios.

**17.3.** Em caso de a Bagagem ser objeto de destruição, perda, dano ou atraso, os Passageiros ou seus beneficiários poderão encaminhar queixa contra o Transportador que tiver realizado o transporte durante o qual tiver ocorrido o incidente ou atraso. O Passageiro também poderá entrar com queixa contra a primeira e a última Companhia Aérea.

## **Artigo 18 - Formalidades Administrativas**

### **18.1 Disposições Gerais**

(a) É de inteira responsabilidade do Passageiro a obtenção de todos os documentos, vistos e autorizações exigidos para sua viagem, e quando for o caso, dos menores de idade e/ou dos passageiros que estão sob sua responsabilidade e/ou dos animais de Companhia com os quais está viajando, assim como deve submeter-se à regulamentação aplicada nos Países ( de partida, destino e trânsito), bem como às normas e instruções do Transportador.

(b) O Transportador não se responsabilizará pelas consequências sofridas pelos Passageiros pela falta de observância das obrigações referidas no Artigo 18.1 (a)

### **18.2. Documentos de Viagem**

(a) O Passageiro é obrigado a apresentar documentos de entrada, saída e trânsito, bem como documentos sobre saúde e outros que sejam exigidos pelas normas em vigor (leis, regulamentações, decisões, exigências e disposições) nos países em que se dão a partida, a chegada e o trânsito. O Passageiro deve, além disso, permitir que a Companhia Aérea faça uma cópia dos referidos documentos, se assim exigido, ou registre informações neles contidas.

(b) O Transportador reserva-se o direito, conforme disposto no Artigo 9, de recusar o transporte, se o Passageiro não cumprir as leis e regulamentações em vigor ou se o Transportador tiver dúvidas quanto à validade dos documentos apresentados.

(c) O Transportador não se responsabiliza pelas consequências ( principalmente por perdas ou despesas) que recaiam sobre o Passageiro que não cumprir as disposições legais.

### **18.3 Entrada Recusada**

Se um Passageiro tiver recusada sua entrada num País, caberá ao Passageiro pagar todos os encargos ou multas que sejam conseqüentemente cobrados do Transportador pelas autoridades locais, bem como o preço do Transporte (Tarifa TTC) caso o Transportador, devido a ordem governamental, seja obrigado a retornar o Passageiro ao seu ponto de partida ou outro lugar. O valor pago pelo transporte até o destino onde se fez a recusa de entrada no território não será reembolsado pela Companhia.

### **18.4 Responsabilidade do Passageiro quanto a Multas, Custos de Detenção, etc.**

Se o Transportador tiver que pagar ou depositar o valor correspondente a uma multa ou sanção de qualquer tipo devido ao não-cumprimento – voluntário ou não -, pelo Passageiro, da lei em vigor nos países pelos quais o mesmo tenha transitado , ou devido à não-apresentação dos documentos exigidos, ou mesmo devido à apresentação de documentos inválidos, o Passageiro deverá, caso o Transportador o solicite, reembolsar os valores a este título pagos ou consignados assim como qualquer desembolso incorrido. Com tal finalidade, o Transportador poderá usar qualquer valor que lhe tiver sido pago pelo transporte ainda não realizado ou qualquer valor pertencente ao Passageiro que esteja em posse do Transportador.

## **18.5 Controles Alfandegários**

(a) O Passageiro pode ter sua presença solicitada durante a inspeção de sua Bagagem (atrasada, despachada ou não despachada) por disposição da alfândega ou de quaisquer outras autoridades governamentais. O Transportador não poderá ser responsabilizado por danos ou prejuízos sofridos pelo Passageiro que não queira acatar tal disposição.

(b) Caberá ao Passageiro indenizar o Transportador caso alguma ação, omissão ou negligência de sua parte venha a causar Dano à Companhia Aérea, sobretudo se resultante do descumprimento das disposições deste parágrafo ou da autorização dada ao Transportador para inspecionar sua Bagagem.

## **18.6. Controle de Segurança**

(a) É dever do Passageiro submeter-se às inspeções de segurança exigidos pelo governo ou autoridades aeroportuárias, bem como às que forem exigidas pelo Transportador, visto que ao recusar o passageiro terá seu embarque negado.

(b) O Transportador não poderá ser responsabilizado pela recusa em transportar um Passageiro, se esta decisão for baseada na convicção profunda de que alguma lei, regulamentação e/ou exigência aplicável justifique esta recusa.

## **Artigo 19 - Responsabilidade por Danos**

### **19.1 Disposições Gerais**

A responsabilidade do Transportador será determinada pelas Condições Gerais de Transporte Do Transportador que tiver emitido o Bilhete, a menos que disposto de outra forma e trazido ao conhecimento do Passageiro. A responsabilidade do Transportador poderá ser acionada nas seguintes condições:

**19.1.1** Que o Transporte mediante estas Condições Gerais de Transporte esteja sujeito às regras de responsabilização estabelecidas pela Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, e pelas Regras do Parlamento Europeu e do Conselho (CE) No 889/2002 de 13 de maio de 2002, que emenda a Regulamentação do Conselho (CE) No 2027/97 de 9 de outubro de 1997 sobre responsabilização dos Transportadores Aéreos relativa ao transporte de passageiros e de suas bagagens.

**19.1.2** O Transportador será responsabilizado pelo dano causado em caso de morte ou lesão corporal desde que o acidente que causou a morte ou a lesão corporal tenha ocorrido a bordo da aeronave ou durante quaisquer operações de embarque ou desembarque, conforme definido pelo Artigo 17 da Convenção.

**19.1.3** Na medida em que tais disposições não sejam conflitantes com as demais disposições apresentadas nestas Condições Geral de Transporte e que a Convenção de Montreal deverá ser ou não aplicável:

(a) A responsabilidade do Transportador é limitada ao Dano ocorrido durante o Transporte aéreo correspondente ao Código Designador que aparece no Cupom ou Bilhete referente ao voo. Quando um Transportador emite um Bilhete para um serviço de transporte a ser realizado por um outro Transportador ou se o Transportador despachar Bagagem em nome de outro Transportador, o Transportador agirá somente

como agente em nome do último. Todavia, com relação à Bagagem Despachada, o Passageiro tem o direito de processar tanto o primeiro quanto o último Transportador envolvidos em sua viagem.

(b) A responsabilidade do Transportador não poderá exceder o valor do Dano direto provado e o Transportador não poderá, de forma alguma, ser responsabilizado por qualquer Dano indireto ou por qualquer forma de Dano sem valor indenizatório.

(c) O Transportador não poderá ser responsabilizado por Dano que resulte da conformidade do Transportador com quaisquer disposições legais ou regulamentações (leis, normas, decisões, exigências e disposições) ou do não-cumprimento de tais disposições pelo Passageiro.

(d) A responsabilidade do Transportador não poderá ser acionada em caso de Dano a Bagagem de Mão ( bagagem não registrada) , a menos que tal Dano tenha sido diretamente causado pelo Transportador ou por um de seus funcionários ou agentes, o que deverá ser comprovado pelo Passageiro que alegar tal Dano.

(e) O Transportador não pode ser responsabilizado por qualquer doença, lesão ou deficiência, incluindo a morte do Passageiro, causada pela condição física do Passageiro ou por qualquer agravamento da referida condição.

(f) O Contrato de Transporte - incluindo estas Condições Gerais de Transporte e todas as exclusões e limitações de responsabilidade aqui contidas se aplicam e beneficiam aos Agentes Autorizados do Transportador, seus prepostos e mandatários que agiram no exercício de suas funções, seus representantes e proprietário da aeronave usada pelo Transportador, bem como seus agentes, empregados e os representantes do referido proprietário. O total do valor a recuperar das pessoas citadas não poderá exceder o valor da responsabilidade da Companhia.

(g) Se o Dano tiver sido causado por negligência, ato ilícito ou omissão da pessoa que reivindica indenização ou da pessoa que representa seus direitos, o Transportador ficará total ou parcialmente isento de responsabilidade com relação a tal pessoa, mesmo em caso de morte ou lesão corporal, conforme estabelecido pela legislação em vigor.

(h) A menos que expressamente disposto de outra maneira, nenhuma destas disposições prevê a renúncia à exclusão ou limitação de responsabilidade da Companhia, do proprietário da aeronave usada pelo Transportador, de seus Agentes, de seus funcionários, ou representantes, tal como estabelecido pela Convenção e pela lei em vigor.

## **19.2 Disposições Aplicáveis a Voos Internacionais e Domésticos**

### **19.2.1 Lesão Corporal**

(a) Em conformidade com o Artigo 17 § 1 da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, o Transportador é responsável pelo Dano causado em caso de morte ou lesão corporal sofrida pelo Passageiro, se o acidente causador de tal Dano ocorrer a bordo da aeronave ou durante quaisquer operações de embarque e desembarque, conforme definido pela Convenção de Montreal, ficando sujeita às isenções de responsabilidade existentes.

(b) O Transportador não poderá ser responsabilizado pelo Dano se comprovar que:

- A morte ou as lesões corporais sofridas foram resultado do estado de saúde física ou mental do Passageiro anterior ao embarque do Passageiro para o voo.
  - O Dano, tal como disposto no parágrafo 2.1 (a) tiver sido causado, no todo ou em parte, por negligência, ato ilícito ou omissão da pessoa que reivindica indenização ou da pessoa que defende os seus direitos, tal como disposto no Artigo 20 da Convenção de Montreal.
  - O Dano não se deve a negligência, ato ilícito ou omissão do Transportador e de seus prepostos ou agentes, contanto que o Dano exceda os 151.880 DES (Direitos Especiais de Saque) por Passageiro, tal como disposto no Artigo 21 § 2 (a) da Convenção de Montreal.
  - O Dano resulte exclusivamente de negligência, ato ilícito ou omissão de um terceiro, contanto que o Dano exceda os 151.880 DES por Passageiro, tal como disposto no Artigo 21 § 2 (b).
- (c) Valor do Dano Indenizável:
- O valor da responsabilidade do Transportador em caso de morte ou lesão corporal de Passageiro, conforme definido no parágrafo 2.1 (a) acima, não é sujeito a qualquer limitação. O valor do Dano indenizável deverá cobrir o ressarcimento pelo Dano, tal como acordado amigavelmente, por meio de avaliação por perito ou pelas cortes competentes.
  - Dentro do escopo destas disposições, o Transportador deverá indenizar o Passageiro somente em complemento aos valores recebidos do sistema de seguridade social ao qual estiverem afiliados e somente em caso de Dano indenizável.

(d) O Transportador reserva-se a todos os direitos a recursos e sub-rogações contra terceiros.

(e) Em caso de morte ou lesão corporal resultante de acidente aéreo, conforme definido no Artigo 17 da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999 e no parágrafo 2.1 (a) do referido Artigo e no Artigo 5 da Norma (CE) No 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, com data de 13 de maio de 2002, a qual serve de emenda à Norma do Conselho (EC) No 2027 de 19 Outubro de 1997, a pessoa identificada como Beneficiária poderá receber um adiantamento para satisfazer suas necessidades imediatas, proporcionalmente ao dano material sofrido. Tal adiantamento não deverá ser de menos que o equivalente em euros a 16.000 DES por Passageiro em caso de morte. Sujeito à lei em vigor, tal adiantamento deverá ser pago num prazo de 15 dias a contar da identificação do Beneficiário e deverá ser dedutível do valor definitivo da indenização devida ao Passageiro falecido. Tal como estabelecido no Artigo 5 da Norma (CE) No 889 de 13 de maio de 2002 e no Artigo 28 da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, estes pagamentos adiantados ou antecipados não constituem reconhecimento de responsabilidade, sendo que tais valores poderão ser deduzidos dos valores pagos posteriormente pelo Transportador da União Europeia a título de indenização, em função de sua responsabilidade. O referido adiantamento não é reembolsável a não ser que se comprove que a negligência, o ato ilícito ou a omissão da pessoa que solicita a indenização ou da pessoa que representa os direitos desta

tenha causado o Dano ou contribuído para que ocorresse, ou caso a pessoa que recebeu o adiantamento não tivesse direito a tal.

### **19.2.2 Atrasos**

(a) Características de um Dano Indenizável:

- É indenizável apenas o Dano direto comprovado que resulte diretamente do atraso, ficando excluído todo Dano que seja consequência deste ou qualquer outra forma de Dano além do Dano passível de indenização.
- Caberá ao Passageiro provar a existência do Dano que resultou diretamente do atraso.

(b) Abrangência da responsabilidade da Companhia:

- O Transportador não poderá ser responsabilizada por um Dano que resulte de um atraso, se ficar comprovado que a Companhia, seus funcionários ou agentes tomaram todas as medidas cabíveis para prevenir o Dano, ou se ficar comprovado que era impossível tomar tais medidas.
- O Transportador não é responsável por Dano que resulte de um atraso, se este atraso for atribuível ao Passageiro ou se o Passageiro tiver contribuído para que tal atraso ocorresse, ou seja, se o Dano resultar no todo ou em parte de negligência, ato ilícito ou omissão da pessoa que estiver solicitando a indenização ou da pessoa representando os direitos desta.

(c) Valor da Indenização:

- Em havendo Dano aos Passageiros que resulte de um atraso, conforme definido pela Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, com exceção de atos ou omissões do Transportador ou de seus prepostos, cometidos com a intenção de causar Dano ou por imprudência, mesmo sabendo que poderia provocar um Dano, a responsabilidade do Transportador é limitada ao valor de 6.303 DES por Passageiro. O valor da indenização será determinado em função do Dano comprovado pelo Passageiro.
- Em havendo Dano que resulte de um atraso na entrega de Bagagem Registrada (Despachada), com exceção de atos ou omissões cometidos com a intenção de causar Dano ou por imprudência, mesmo sabendo que poderia provocar um Dano, a responsabilidade do Transportador irá se limitar ao valor de 1.519 DES por Passageiro. Uma indenização global (com a finalidade de cobrir custos decorrentes de necessidades imediatas) poderá ser concedida aos Passageiros.

### **19.2.3 Bagagem**

- O Transportador não assumirá nenhuma responsabilidade, além do disposto no sub-parágrafo (c) abaixo, por qualquer Dano e/ou perda causados a itens frágeis, perecíveis ou valiosos, ou itens que não forem embalados adequadamente, tal como disposto no Artigo 10.1.2

(a) Tal como disposto no Artigo 17 da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999 o Transportador é responsável pelo Dano causado pela destruição, perda ou avaria na Bagagem Registrada (Despachada), se o acidente que causou o Dano ocorreu a

bordo da aeronave ou durante qualquer período em que o Transportador tenha estado com a custódia da Bagagem Despachada.

(b) Isenção da responsabilidade da Companhia:

- O Transportador não será responsável por Dano à Bagagem do Passageiro quando tal Dano resultar da própria natureza da Bagagem ou de defeito a ela inerente. Se os bens contidos na Bagagem do Passageiro causar um Dano a outra pessoa ou ao Transportador, caberá ao Passageiro indenizar o Transportador por toda a perda sofrida e pelos custos incorridos pelo fato. supracitado, a menos que o Passageiro tenha feito a Declaração Especial de Valor disposto no Artigo 10.2.3 supracitado e pago o adicional correspondente.
- O Transportador não se responsabilizará por dano causado à Bagagem inteira ou a partes dela decorrente de negligência, ato ilícito ou omissão da pessoa que está pleiteando indenização ou daquela que representar seus direitos.

(c) Valor da Indenização por Dano:

- Para Bagagem Registrada (Despachada) e excetuando atos ou omissões cometidos com a intenção de causar Dano ou imprudentemente, a despeito do conhecimento do Dano que poderia resultar, a responsabilidade do Transportador limitar-se-á a 1.519 DES por Passageiro. Caso um valor mais alto tenha sido declarado, tal como disposto no Artigo 10.2.3, a responsabilidade do Transportador se limitará ao valor declarado, a menos que o Transportador possa provar que tal valor é mais alto que o valor efetivo do bem do Passageiro por ocasião da entrega.
- Para Bagagem Não Registradas ( Bagagem de Mão) permitida a bordo, o Transportador poderá ser responsabilizado somente caso se comprove falha do Transportador, de seus funcionários ou de seus agentes. Tal ônus, nesse caso, haverá de se limitar a 1.519 DES por Passageiro.

## **Artigo 20 - Prazo limite para reclamações e ações na Justiça**

### **20.1. Notificação de Queixas sobre Bagagem**

(a) O recebimento da Bagagem Registrada ( Despachada) sem queixa feita, dentro dos prazos previstos, constituirá presunção, salvo prova em contrário, de que a bagagem lhe foi entregue em bom estado e conforme o Contrato de Transporte. Qualquer falta de Bagagem deve imperativamente ser notificada ao Transportador assim que o voo chegar. Qualquer notificação posterior poderá não ser levada em consideração. Da mesma forma, deve imperativamente ser notificada ao transportador o quanto antes a falta de qualquer item na Bagagem. Qualquer notificação atrasada poderá não ser levada em consideração.

(b) Em caso de dano, atraso, perda ou destruição de sua Bagagem, o Passageiro deve encaminhar queixa por escrito à Companhia Aérea o quanto antes e, no mais tardar, dentro dos respectivos prazos máximos de sete (7) dias (em caso de dano ou destruição) e vinte e um (21) dias (em caso de atraso) a contar do dia no qual a Bagagem foi disponibilizada para o Passageiro. Se uma queixa não for encaminhada dentro dos prazos estipulados, todas as ações contra o Transportador serão inadmissíveis, exceto em caso de fraude do Transportador. Se a queixa tiver sido

encaminhada dentro dos prazos estipulados de sete (7) ou vinte e um (21) dias sem que se tenha alcançado uma conciliação entre o Transportador e o Passageiro, este último poderá entrar com ação por danos num prazo de dois anos, a contar da data de chegada da aeronave, ou seguindo a data programada para o pouso da aeronave.

## **20.2 Ações de Responsabilidade por parte de Passageiros**

Todas as ações de responsabilidade devem ser encaminhadas, sob pena de prescrição, num prazo de dois anos a contar da chegada ao destino ou da data na qual a aeronave teve sua chegada prevista ou ainda após o término do transporte. O método para calcular o prazo final deverá ser determinado pela lei da Corte perante a qual forem encaminhados os processos.

**20.3.** Todas as queixas ou ações mencionadas nos parágrafos 20.1 e 20.2 supracitados devem ser submetidas por escrita, dentro dos prazos **especificados**.