



TAAG
Linhas Aéreas de Angola

CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE (PASSAGEIROS E BAGAGENS)

1 - TERMOS E DEFINIÇÕES

Os termos e definições utilizados nestas Condições Gerais de Transporte (doravante, "CGT") têm o seguinte significado:

Bilhete

Refere-se ao "Bilhete de Passagem e de Registro de Bagagem", ou "Itinerário/Recibo", no caso de um bilhete eletrônico, do qual fazem parte estas condições de contrato e os avisos contidos neste documento.

Transportador

Refere-se a todos os transportadores aéreos que transportem ou se comprometam a transportar o passageiro ou a sua bagagem, ao abrigo do bilhete, ou efetuem quaisquer outros serviços relacionados com esse transporte aéreo.

Bilhete Eletrônico

Refere-se ao itinerário/recibo emitido pelo, ou em nome do transportador, os talões eletrônicos e, se aplicável, um documento de embarque.

Convenção de Varsóvia

Refere-se a convenção para a unificação de vertas regras relativas ao transporte aéreo internacional, assinada em Varsóvia a 12 de outubro de 1929, ou a mesma Convenção, modificada em Haia, em 28 de setembro de 1955, podendo qualquer delas ser aplicável.

Website

Significa o website taag.com.br da Companhia Aérea, no qual estas CGT e todas as demais informações pertinentes mencionadas neste documento estão disponíveis.

TAAG

Empresa de razão social TAAG Linhas Áreas de Angola, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 29.926.961/0001-03, e com sede na Avenida Presidente Vargas, 542, Sala 303, Centro, CEP 20071-000, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

ANAC

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), uma das agências reguladoras federais do País, foi criada para regular e fiscalizar as atividades da aviação civil e a infraestrutura aeronáutica e aeroportuária no Brasil.



2 – APLICABILIDADE

A presente contrato (doravante designado "CGT"), celebrado em língua portuguesa, se sujeita e é complementado pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986), Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002), Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016 e Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, ambas da Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC, Convenção de Montreal, de 1999 (no caso de transporte internacional) e demais legislações aplicáveis, e regula a prestação de serviços de transporte aéreo regular e individual de passageiros doméstico e internacional.

Seu contrato de transporte com o transportador aéreo que providencia a viagem, quer internacional, doméstica ou porção doméstica de uma viagem internacional está sujeito a este aviso; a qualquer aviso ou recibo do transportador; e aos termos e condições individuais do transportador (Condições), regras e regulamentos relacionados, e a qualquer tarifa aplicável.

Se o transporte é efetuado por mais do que um transportador, podem aplicar-se diferentes Condições, Regulamentos e tarifas por cada transportador.

Se um transportador vende serviços de transporte aéreo ou aceita bagagem que especifique o transporte com outro transportador, atua unicamente como agente deste.

As Condições, Regulamentos e tarifas aplicáveis por cada transportador são incorporadas por referência neste aviso e fazem parte do seu contrato de transporte.

As Condições podem incluir, mas não estão limitadas a:

- Condições e limites sobre a responsabilidade do transportador em caso de ferimentos pessoais ou morte dos passageiros.
- Condições e limites sobre a responsabilidade do transportador em caso de perda de, dano a ou atraso de bens e bagagem, incluindo bens frágeis ou deterioráveis.
- Regras aplicadas à declaração de um valor mais elevado pela bagagem e ao pagamento de quaisquer encargos adicionais aplicáveis.
- Aplicação das Condições e limites de responsabilidade estabelecidos pelo transportador em relação aos atos dos seus agentes, empregados e representantes, incluindo qualquer pessoa que forneça equipamento ou serviços ao transportador.
- Restrições aplicáveis a reclamações, incluindo os prazos dentro dos quais os passageiros devem reclamar ou apresentar ação legal contra o transportador.
- Regras aplicáveis a reconfirmações ou reservas; horários de check-in; uso, duração e validade dos serviços de transporte aéreo; e ao direito do transportador a recusar o transporte.
- Direitos do transportador e limites sobre a responsabilidade por atraso ou falha em fornecer um serviço, incluindo alterações de horário, substituição de transportadores ou aeronave alternativos e alteração de percurso, e, quando exigido pela lei aplicável, a obrigação por parte do transportador de informar os passageiros acerca da identidade da companhia aérea operadora ou da aeronave de substituição.
- Direitos do transportador a recusar o transporte aos passageiros que não cumpram a lei aplicável, ou que não apresentem todos os documentos necessários à viagem.



O transportador compromete-se a envidar os seus melhores esforços no sentido de transportar o passageiro e a bagagem com prontidão razoável. As horas indicadas nos horários ou em qualquer outro lugar não são garantidas, e não fazem parte deste contrato.

O transportador pode, sem aviso prévio, fazer-se substituir por outros transportadores, utilizar outros aviões ou alterar ou omitir escalas indicadas no bilhete, em caso de necessidade. Os horários podem ser alterados sem aviso prévio. O transportador não assume qualquer responsabilidade quanto a ligações com outros serviços.

3 - LIMITES DE RESPONSABILIDADE E INDENIZAÇÃO DE DANOS

O transporte está sujeito às regras e limitações de responsabilidade estabelecidas pela Convenção de Varsóvia, a menos que tal transporte não seja “Transporte Internacional”, tal como define a convenção.

A Convenção de Montreal ou o sistema da Convenção de Varsóvia podem ser aplicáveis à sua viagem e estas Convenções governam e podem limitar a responsabilidade dos transportadores aéreos em caso de morte ou ferimentos pessoais, perda ou dano de bagagem, e por atrasos.

Caso seja aplicável a Convenção de Montreal, os limites de responsabilidade são os seguintes:

- Não existem limites financeiros em caso de morte ou ferimentos pessoais.
- Em caso de destruição, perda de, dano ou atraso de bagagem, 1.131 “Special Drawing Rights” (aproximadamente 1.200EUR; 1.800USD) por passageiro na maioria dos casos.
- Por danos causados por atraso na viagem, 4.694 “Special Drawing Rights” (aproximadamente 5.00EUR; 7.500USD) por passageiro na maioria dos casos.

O Regulamento EC nº889/2002 requer que aos transportadores aéreos da Comunidade Europeia a aplicação dos limites estabelecidos pela Convenção de Montreal em relação ao transporte aéreo dos passageiros e da sua bagagem. Muitos transportadores aéreos que não pertencem à Comunidade Europeia aplicam também a Convenção de Montreal no transporte de passageiros e da sua bagagem. Nos casos em que é aplicável a Convenção de Varsóvia, podem aplicar-se os seguintes limites de responsabilidade:

- 16.600 “Special Drawing Rights” (aproximadamente 20.000EUR; 20.000USD) por morte ou ferimentos pessoais nos casos em que seja aplicável o Protocolo de Haia à Convenção, ou 8.300 “Special Drawing Rights” (aproximadamente 10.000EUR; 10.000USD) caso seja unicamente aplicável a Convenção de Varsóvia. Muitos transportadores aéreos dispensaram voluntariamente estes limites na sua totalidade, e as regras dos Estados Unidos da América estabeleceram que, em viagem para, de ou com um local de paragem acordado que se situe nos E.U.A. o limite não poderá ser menor que 75.000USD.
- 17 “Special Drawing Rights” (aproximadamente 20EUR; 20USD) por quilo de perda ou de dano ou atraso da bagagem registada, e 332 “Special Drawing Rights” (aproximadamente 400EUR; 400USD) para bagagem não registada.
- Transportador pode ser responsável por danos provocados por atraso.



O passageiro poderá beneficiar de um limite superior de responsabilidade por perda de, dano ou atraso da bagagem independentemente da Convenção aplicável à sua viagem, através de uma declaração especial feita no momento de check-in do valor da sua bagagem e pagando quaisquer encargos suplementares aplicáveis. Em alternativa, se o valor da bagagem excede os limites de responsabilidade aplicáveis, deverá ser feito um seguro da totalidade da bagagem antes da viagem.

Prazo para ação legal: Qualquer ação legal em tribunal relativa a reclamação por danos deve ser feita no prazo de dois anos a partir da data de chegada do avião, ou a partir da data em que o avião deveria ter chegado ao destino.

Os passageiros cuja viagem compreende um ponto de destino final ou de escala num país que não o da partida são informados de que tratados internacionais conhecidos como Convenção de Montreal, ou a sua predecessora, a Convenção de Varsóvia, incluindo as suas emendas (sistema da Convenção de Varsóvia) podem ser aplicáveis à totalidade da viagem, ou a uma parte da mesma realizada dentro de um país. A estes passageiros, o tratado aplicável, incluindo contratos especiais de transporte incorporados em quaisquer tarifas aplicáveis, regula e pode limitar a responsabilidade dos transportadores.

As exceções ou limitações de responsabilidade do transportador, aplicar-se-ão aos agentes, empregados e representantes do transportador, e a qualquer pessoa cujo avião seja atualizado pelo transporte na execução do transporte, assim como aos seus agentes, empregados e representantes.

Nenhum agente, empregado ou representante do transportador está autorizado a alterar, modificar ou suprimir qualquer cláusula deste contrato.

Na medida em que não contrarie o que atrás se estabelece, o transporte e quaisquer outros serviços prestados por cada transportador, estão sujeitos:

- i. às disposições contidas neste documento;
- ii. à regulamentação tarifária aplicável;
- iii. às condições de transporte do transportador e demais regulamentação vigente, que fazem parte integrante deste contrato (e podem ser consultadas em qualquer dos seus escritórios), excetuando o transporte entre um ponto nos Estados Unidos da América ou Canadá e qualquer ponto fora destes países aos quais se aplique a regulamentação tarifária em vigor nesses países.

Poderá obter mais informações junto do transportador em relação aos limites de responsabilidade aplicáveis à sua viagem. Se a viagem do passageiro envolve transporte efetuado por diferentes transportadores, deve contactar cada transportador para obter informação sobre os limites de responsabilidade aplicáveis.

Poderá obter informação adicional sobre o seu contrato de transporte e solicitar uma cópia do mesmo nos pontos de venda do transportador. Muitos transportadores publicam esta informação nos seus sítios na internet (websites). Sempre que exigido pela lei aplicável, o passageiro tem o direito de inspecionar o conteúdo total do seu contrato de transporte no aeroporto e pontos de venda do transportador, e, a pedido, de receber gratuitamente de cada transportador uma cópia por correio ou outro serviço de distribuição.

4 - FORMALIDADES LEGAIS

O passageiro deverá cumprir as determinações governamentais relativas a viagens, exibir os documentos de saída, entrada ou quaisquer outros exigidos, e apresentar-se no aeroporto à hora fixada pelo transportador ou, se não tiver sido fixada qualquer hora, com a antecedência suficiente para a efetivação das formalidades de embarque.

Apenas poderá viajar se possuir toda a documentação atualizada necessária à viagem, tal com passaporte, visto e certificados de vacina. Algumas entidades governamentais poderão solicitar ao seu transportador que forneça informação sobre ou que autorize o acesso a dados do passageiro.

4.1 - Documentos para embarque

Os documentos necessários para embarque, inclusive de crianças e adolescentes são:

- Passaporte brasileiro válido e os previstos no Decreto nº 5.978/2006.
- Crianças e adolescentes acompanhadas dos pais ou responsáveis devem observar as demais exigências do Estatuto da Criança e do Adolescente e do Conselho Nacional de Justiça e determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque. Importante consultar orientações da Polícia Federal – DPF.
- Crianças e adolescentes desacompanhados dos pais ou responsáveis necessitam ainda de autorização judicial (além dos demais documentos), nos termos da Resolução nº 131 do Conselho Nacional de Justiça.
- Em caso de furto, roubo ou extravio, deve ser retirado outro passaporte. Se estiver em território estrangeiro, procure a embaixada do Brasil ou outra representação diplomática brasileira. Além desses documentos, devem ser observadas as disposições do Conselho Nacional de Justiça, as determinações da Vara da Infância e Juventude da localidade de embarque e as orientações do Departamento de Polícia Federal (DPF).

O passageiro de nacionalidade estrangeira deverá apresentar algum dos documentos a seguir:

- Passaporte válido para todos;
- Em caso de furto, roubo ou extravio de documento, o passageiro de nacionalidade estrangeira deve adotar as regras do Decreto nº 5.978/2006 ou procurar o consulado ou embaixada de seu país.

Mais informações sobre documentos de identificação válidos para viagens internacionais, decorrentes de acordos ou outros atos internacionais, podem ser obtidas com as empresas aéreas, no Ministério das Relações Exteriores e no Departamento de Polícia Federal.

4.2 - Antes da compra da passagem, a transportadora deverá informar de forma resumida e destacada:

- O valor total (preço da passagem mais as taxas) a ser pago em moeda nacional
- Regras de cancelamento e alteração do contrato com eventuais penalidades
- Tempo de escala e conexão e eventual troca de aeroportos
- Regras de franquia de bagagem despachada e o valor a ser pago em caso de excesso de bagagem
- Informar que será negado o acesso à Área Restrita de Segurança (ARS), bem como o embarque na aeronave no caso de recusa por parte do passageiro em submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil, sob responsabilidade do operador do Aeroporto.

5 – BILHETES

De acordo com a Resolução ANAC nº 400, o comprovante de passagem aérea é a prova do contrato de transporte entre o transportador e o consumidor do transporte aéreo. Este comprovante é entregue ou enviado pela empresa aérea ao passageiro. Vale ressaltar que o contrato de transporte completo normalmente se encontra disponível no endereço eletrônico das empresas, contendo todas as cláusulas estipuladas pelos transportadores, as quais devem ser lidas pelos consumidores do serviço.

O nome do transportador poderá ser indicado em abreviado no bilhete, figurando o nome completo e a respectiva abreviatura, na regulamentação tarifária, em condições de transporte, regulamentos ou horários do transportador. O endereço do transportador será o aeroporto de partida indicado no bilhete antes da primeira abreviação do seu nome. As escalas previstas são as que se indicam no bilhete ou as que figuram nos horários do transportador como escalas regulares do itinerário do passageiro. O transporte ao abrigo do bilhete, ainda que se destine a ser efetuado por vários transportadores sucessivos, será considerado como uma única operação.

O transportador que emite um bilhete para transporte nas linhas de outro transportador atua unicamente como agente deste.

O bilhete é válido para transporte durante um ano, a contar da data da sua emissão, exceto quando se fixe outro prazo no bilhete, na regulamentação tarifária do transportador, condições de transporte ou na regulamentação aplicável. A tarifa do transporte ao abrigo do bilhete está sujeita a alterações antes do início da viagem. O transportador pode recusar o transporte se, à altura da viagem, a tarifa aplicável não tiver sido paga cabalmente.

5.1 Correção de nome na passagem aérea

O erro no nome ou sobrenome deverá ser corrigido pela empresa aérea, sem custo, por solicitação do passageiro, se solicitada pelo passageiro até o momento de seu check-in

5.2 Direito de desistência da compra da passagem

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

5.3 – Quebra contratual e multa por cancelamento

- Proibição de multa superior ao valor da passagem
- A tarifa de embarque e demais taxas aeroportuárias ou internacionais deverão ser integralmente reembolsadas ao passageiro
- Empresa deve oferecer opção de passagem com regras flexíveis, garantindo até 95% de reembolso

6 - BAGAGEM

Pode ser declarado excesso de valor para determinados tipos de artigos. Os transportadores podem aplicar regras especiais ao transporte de artigos frágeis, valiosos ou deterioráveis. Informe-se junto do seu transportador.

A restrição ao porte de determinados itens em bagagem de mão ou despachada nas aeronaves tem como objetivo garantir a segurança no transporte aéreo, impedindo a presença de artigos que ofereçam algum perigo aos passageiros e aos tripulantes ou que possam ser utilizados como instrumentos para a prática de atos de interferência ilícita, como objetos contundentes, perfurantes, explosivos, armas de fogo etc.

Consulte abaixo orientações sobre os itens considerados Artigos Perigosos, reconhecidos por etiquetas ou marcas, e que não podem ser transportados pelo passageiro, salvo observações dispostas. Bagagens de mão ou despachadas que contenham etiquetas ou marcas listadas serão recusadas no momento do check-in.



Essas orientações se aplicam aos embarques com origem no Brasil. Procure a empresa aérea contratada para verificar eventuais restrições impostas por outros países ou exigências de outras autoridades nacionais, como órgãos ligados à vigilância sanitária e à agropecuária.

Itens classificados como artigos perigosos, têm seu transporte proibido pelo passageiro na bagagem de mão ou despachada. É importante consultar previamente a empresa aérea contratada quanto à permissão do transporte do item desejado, pois algumas são mais restritivas que a regulamentação.

A decisão final sobre a possibilidade de determinado item ser transportado é da empresa aérea ou do agente de proteção da aviação civil que atua no aeroporto e que está em contato direto com o objeto.

O passageiro deve recusar o transporte de pacotes ou objetos recebidos de pessoas desconhecidas na bagagem de mão e na bagagem despachada.

No caso de suspeita em relação ao conteúdo da bagagem despachada, após a inspeção de segurança, o passageiro deve ser requisitado para acompanhar, presencialmente ou por meio de imagens, a realização de inspeção manual de sua bagagem. Caso o passageiro não compareça para acompanhar a inspeção manual da sua bagagem, esta deve ser considerada bagagem suspeita.

6.1 – Bagagem Registrada

Os transportadores podem autorizar uma franquia de bagagem gratuita, que é definida pelo transportador e que pode variar consoante a classe e/ou o percurso. Os transportadores podem aplicar encargos adicionais pela bagagem registada que exceda a franquia permitida. Informe-se junto do seu transportador.

A bagagem registrada será entregue ao portador da etiqueta de registo da bagagem. No transporte internacional, em caso de dano à bagagem, a competente reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador, imediatamente após a descoberta do dano e, o mais tardar e, o mais tardar, dentro do prazo de 7 dias, a contar da data da sua entrega. No caso de atraso, a reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador, dentro de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi entregue. Para o transporte que não seja internacional, favor ver a respectiva regulamentação tarifária ou condições de transporte.

6.1.1 - Providências em caso de extravio, dano e violação de bagagem

- Em caso de extravio, o passageiro deve fazer imediatamente o protesto
- O prazo para devolução de bagagem extraviada em voo doméstico foi reduzido de 30 para 7 dias e, em voos internacionais, será de 21 dias.
- Caso a empresa aérea não encontre a bagagem no prazo indicado, terá até sete dias para pagar a indenização devida (atualmente não há prazo definido)
- No caso de dano ou violação, o passageiro tem até sete dias para fazer o protesto
- A empresa aérea deve reparar o dano ou substituir a bagagem em até sete dias do protesto. Da mesma forma, deve indenizar a violação nos mesmos sete dias.

6.2 – Bagagem de Mão (não registrada)

Os transportadores podem autorizar uma franquia gratuita de bagagem de mão, que é definida pela companhia aérea e que pode variar consoante a classe, percurso e/ou o tipo de avião. Recomenda-se que a bagagem de mão seja reduzida ao mínimo necessário. Informe-se junto do seu transportador. Se a viagem envolver mais do que um transportador, cada companhia aérea pode aplicar regras diferentes em relação à bagagem (registada e de mão).

7 - CHECK-IN E EMBARQUE

O horário que consta no itinerário/recibo, é o horário da partida do avião. O horário de partida do avião não é o horário de check-in ou o horário em que o passageiro tem de se apresentar na porta de embarque. O transportador pode recusar o embarque de um passageiro que se apresente tardiamente. Os horários de check-in comunicados pela sua transportadora correspondem ao limite máximo em que os passageiros podem ser aceites para viajar; os horários de embarque, conforme comunicados pelo transportador, representam o limite máximo em que os passageiros se devem apresentar na porta de embarque.

7.1 – Recusa de Embarque

Os voos poderão estar sobrerreservados (overbooking), e pode acontecer que não haja lugar disponível no voo mesmo que tenha uma reserva confirmada. Na maioria dos casos, se lhe for recusado o embarque involuntariamente, tem direito a uma compensação. Sempre que requerido pela lei aplicável, o transportador deve solicitar voluntários antes de recusar o embarque aos passageiros involuntariamente. Informe-se junto do seu transportador acerca das regras aplicáveis a pagamentos de compensação por recusa de embarque (DBC Denied Boarding Compensation) e sobre as prioridades de embarque aplicadas.

O transportador reserva-se ao direito de recusar o transporte a qualquer pessoa que tenha adquirido um bilhete em violação das leis aplicáveis, ou da regulamentação tarifária, regras ou procedimentos do transportador.

7.2 - Compensação financeira em caso de negativa de embarque/preterição

- A empresa aérea deverá compensar o passageiro que compareceu no horário previsto e teve seu embarque negado
- A empresa aérea deve efetuar, imediatamente, o pagamento de compensação financeira ao passageiro, podendo ser por meio de transferência bancária, voucher ou em espécie, no valor de 250 DES* para voo doméstico e de 500 DES*, no caso de voo internacional, além de outras assistências previstas em norma

7.3 - Vedação do cancelamento automático do trecho de retorno

O não comparecimento do passageiro no primeiro trecho de um voo de ida e volta não ensejará o cancelamento automático do trecho de volta, desde que o passageiro comunique à empresa aérea até o horário originalmente contratado do voo de ida

8 – ATRASOS E CANCELAMENTOS

Nos casos de atraso e cancelamento de voo, o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e hospedagem. Essas medidas têm como objetivo minimizar o desconforto dos passageiros enquanto aguardam o voo, atendendo às suas necessidades imediatas. Mas atenção, a assistência não será devida se a alteração no voo for decorrente do fechamento de fronteiras ou de aeroportos por determinação de autoridades.

8.1 - Alteração programada pela transportadora

As alterações programadas deverão ser sempre informadas aos passageiros:

- Quando a mudança do horário ocorrer com menos de 72 horas do horário do voo ou for superior a 30 minutos (voos domésticos) e a 1 hora (voos internacionais) em relação ao horário inicialmente contratado e caso o passageiro não concorde, a empresa aérea deverá oferecer acomodação em transportadora congênera, sem ônus, ou reembolso integral.
- Se a empresa aérea não avisar a tempo de evitar que o passageiro compareça ao aeroporto, deverá prestar assistência material e recomendar o passageiro na primeira oportunidade em voo próprio ou de outra empresa.

8.2 - Assistência material em caso de atraso e cancelamento de voo

A assistência material consiste em:

- Direito a comunicação depois de uma hora de atraso, de alimentação, após duas horas de atraso, bem como as seguintes alternativas, após quatro horas de atraso, à escolha do passageiro: acomodação, reembolso integral ou execução do serviço por outra modalidade de transporte
- O direito de assistência material (comunicação, alimentação e acomodação) não poderá ser suspenso em casos de força maior (como mau tempo que leve ao fechamento do aeroporto) ou caso fortuito

9 - REEMBOLSO

O reembolso do bilhete está sujeito à regulamentação própria, disponível no local de emissão.

Para solicitar o reembolso do seu bilhete, deverá dirigir-se ao local/País onde efetuou a sua compra. No entanto, se adquiriu o seu bilhete em Luanda, o pedido de reembolso deverá ser sempre efetuado na sede da empresa.

Para voos cancelados, terá direito ao reembolso total ou parcial do valor pago, dependendo do trecho utilizado. Neste caso, não serão cobradas taxas administrativas.

Caso perca seu voo, terá direito ao reembolso total ou parcial do valor pago, dependendo do trecho utilizado e tipo de tarifa. No entanto serão cobradas taxas administrativas e de No Show.

Solicite o Reembolso Total, sem ônus, até 24 horas após o recebimento do comprovante de compra e ao menos 7 dias antes da viagem.

O reembolso será aplicado conforme a Regra Tarifária da passagem. O prazo para reembolso é estabelecido pela legislação vigente.

9.1 - Prazo para reembolso

- Por solicitação do passageiro, o reembolso ou estorno da passagem deve ocorrer em até 12 meses da solicitação.
- O reembolso também poderá ser feito em créditos para a aquisição de nova passagem aérea, mediante concordância do passageiro.

10 - COBRANÇA E TAXA DE CÂMBIO

Ao realizar a compra pelo website, a cobrança correspondente é feita em seu cartão de crédito ou em outra forma estabelecida estando sujeita à autorização do banco emissor.

Para transações com cartão de crédito em moeda estrangeira, o valor debitado em sua fatura pode diferir, dependendo das políticas de conversão de câmbio do seu banco. Ao usar cartões de crédito brasileiros, verifique as taxas de IOF com sua empresa emissora do cartão de crédito.

11 - MEDIDAS DE SEGURANÇA

11.1 – Passageiro sob Custódia

O transporte aéreo de passageiro, sob condição judicial e escoltado, deve ser coordenado com antecedência, entre o órgão policial responsável pela escolta, a administração aeroportuária, a empresa aérea e a Polícia Federal no aeroporto, visando estabelecer, de acordo com as necessidades da escolta, medidas e procedimentos especiais de segurança, de embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo.

A administração aeroportuária e a Polícia Federal, em coordenação com a empresa aérea, devem providenciar esquema discreto para o acesso do preso à aeronave, evitando alarde e transtorno para os demais passageiros, de acordo com o previsto no PSA e no PSOA.

O passageiro sob custódia deve embarcar antes dos demais passageiros e desembarcar após finalizado o desembarque, ocupando assento no final da cabine de passageiros, fora das saídas de emergências, em fileiras com dois ou mais assentos, e no mínimo, com um policial de escolta sentado entre ela e o corredor de passagem;

A escolta deve ser de conhecimento do comandante da aeronave e dos tripulantes de cabine, com a indicação dos respectivos assentos, e deverá ser na proporção mínima de dois policiais para cada preso.

11.2 – Passageiros Indisciplinados

O passageiro que não respeita as normas de conduta em um aeroporto ou a bordo de uma aeronave, ou não respeita as instruções do pessoal de aeroporto ou membros da tripulação será considerado um passageiro indisciplinado.

Todo passageiro que se enquadra na conduta acima descrita, a empresa reserva-se no direito de aplicar as seguintes medidas para garantir a segurança do voo e do sistema de aviação civil:

- Impedimento de embarque e conseqüente comunicação às autoridades policiais do aeroporto.
- Quando em voo, desembarque compulsório no aeroporto mais apropriado em função da avaliação do risco do voo realizada pelo comandante da aeronave.
- Outras medidas aplicáveis pelos órgãos policiais, de acordo a gravidade da infração.

11.3 – Transporte de arma de fogo e munições

Ressalvadas as hipóteses previstas em tratados, convenções e acordos internacionais, é vedado o embarque de passageiro armado em voos com destino ou origem no exterior, devendo o transporte de armas de fogo e munições ser realizado de acordo com os procedimentos previstos para o despacho de arma de fogo e munições.

O transporte de armas de fogo deve ser restrito aos servidores governamentais autorizados, levando-se em conta os aspectos relativos à necessidade, à segurança de voo e à segurança da aviação civil, atendendo aos atos normativos da ANAC, em coordenação com a Polícia Federal. Para mais informações acesse a [Cartilha sobre o embarque de passageiros armados e despacho de arma de fogo](#).

O passageiro que deseja embarcar nesta condição deverá comunicar o fato antecipadamente e apresentar-se para despacho com pelo menos duas horas de antecedência da partida do voo.

Para o transporte da arma de fogo, ela será desmontada, desmuniada e armazenada em estojo apropriado para o transporte, após autorização de embarque concedida pelo Departamento de Polícia Federal mediante apresentação do porte de trânsito (guia de tráfego) expedida pelo Comando do Exército.

A quantidade máxima de munições permitida para despacho são 5 quilos por passageiro.

Além dos procedimentos acima mencionados, o passageiro que viajar com destino à Angola ou permanecer em trânsito por aquele país, deverá portar também autorização por escrito do Ministério do Interior de Angola.

11.4 – Passageiro Armado

O embarque de passageiro que portar armas de fogo e munição em aeronaves civis somente será autorizado para agentes públicos em atividade de segurança. A regulamentação editada considerou aspectos como a necessidade, a segurança operacional e a segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita.

O embarque de passageiro portando arma de fogo a bordo de aeronaves é restrito aos agentes públicos que, cumulativamente, possuam porte de arma por razão de ofício e necessitam,

comprovadamente, ter acesso à arma no período compreendido entre o momento do ingresso na sala de embarque no aeroporto de origem e a chegada à área de desembarque no destino.

São quatro as hipóteses:

- Escolta de autoridade ou testemunha;
- Escolta de passageiro custodiado;
- Execução de técnica de vigilância;
- Deslocamentos em que precisem estar armados para cumprir, logo ao desembarcar, missão para a qual foram convocados. No caso dos policiais federais, as hipóteses para a autorização de embarque armado são estabelecidas conforme requisitos e procedimentos definidos pela Polícia Federal.

O embarque de passageiro armado deverá ser autorizado por unidade da PF presente no aeroporto ou responsável pela circunscrição do aeródromo.

11.5 – Objetos Proibidos

Devido aos regulamentos internacionais, e para garantir a segurança dos nossos clientes, há várias restrições nos itens que podem ser incluídos na bagagem.

Mercadorias perigosas são artigos ou substâncias que podem causar problemas de saúde ou segurança aos passageiros. O transporte desses itens é controlado pelas Regulamentações da Aviação Civil. Geralmente eles não são permitidos como bagagem de cabine nem como bagagem despachada, com algumas exceções.

Por motivos de segurança, não podemos aceitar veículos motorizados pessoais, como hoverboards, mini-Segways e rodas inteligentes ou de autoequilíbrio, em nossos voos. Também não podemos levá-los como bagagem despachada nem como bagagem de mão, pois eles contêm baterias de lítio.

A Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) disponibiliza na página [“O que posso transportar?”](#) uma lista exemplificativa dos itens proibidos e permitidos nos embarques com origem no Brasil. Para verificar eventuais restrições impostas por outros países ou exigências de outras autoridades nacionais (como órgãos ligados à vigilância sanitária e à agropecuária), entre em contato com a empresa aérea contratada.

12 – DISPOSIÇÕES FINAIS

Todas as disposições acima poderão sofrer alterações de acordo com as Legislações aplicáveis e vigentes à época do contrato.

Esse contrato foi escrito originariamente em português e poderá ser traduzido para outras línguas. No caso de qualquer divergência de interpretação entre a versão original em português e as demais traduções, prevalecerá esta versão escrita em língua portuguesa.