CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIRO E BAGAGEM SKY

Este Contrato rege os direitos e obrigações entre a SKY como transportadora e o passageiro em relação ao transporte contratado, que será regido, no que for pertinente, pelas regras locais no caso de voos domésticos e, no caso de voos internacionais, pela Convenção e outras regras aplicáveis.

1. DEFINIÇÕES

Para efeitos das presentes condições, deve-se entender o seguinte para cada um dos termos indicados abaixo:

A. **"Agente"** ou **"Agente de Viagens"**, refere-se a qualquer organização comercial que atue como intermediário entre o prestador de serviços de transporte ou Transportador e o usuário final ou cliente, prestando assessoria para o planejamento e compra da sua viagem.

B. **"Bilhete"** ou **"Bilhete de Passagem"**, refere-se ao(s) documento(s) que comprovam e atestam as condições do contrato de transporte aéreo e de controle de bagagem (quando apropriado), seja emitido manualmente, eletrônica ou através de qualquer meio equivalente, desde que seja emitido ou autorizado pelo Transportador ou um Agente de Viagem e que são compostos por todos ou alguns dos seguintes documentos: **(i)** este Contrato; **(ii)** as disposições contidas no recibo de compra entregue pela transportadora (Booking Receipt) ou por qualquer agente; **(iii)** o bilhete electrónico registrado magneticamente; **(iv)** as condições específicas aplicáveis ao preço do bilhete pago pelo passageiro; e **(v)** o cartão de embarque ou *Boarding Pass*.

C. **"Condições Gerais"**, refere-se as Condições Gerais de transporte aéreo.

D. **"Condições Particulares"**, se refere as condições estabelecidas em documento anexo as Condições Gerais e que regulam os termos e condições específicos do transporte contratado pelo Passageiro.

E. **"Contrato"**, refere-se às Condições Gerais, Condições Particulares e respectivos anexos que fazem parte deste último.

F. **"Convenção"**, significa qualquer um dos seguintes instrumentos, conforme aplicável:

i. O acordo para a unificação de certas regras relacionadas ao Transporte Aéreo Internacional. Varsóvia, 12 de outubro de 1929;
ii. Protocolo que modifica o contrato de unificação de certas regras relacionadas ao transporte aéreo. La Haya, 28 de setembro de 1955;
iii. Protocolos de Montreal I, II, III e IV. Montreal, 1975;
iv. Acordo complementar do Acordo da Varsóvia para a unificação de certas regras relacionadas ao transporte aéreo internacional por qualquer pessoa que não seja a transportadora contratual. Guadalajara, 1961;
v. O Acordo para a unificação de certas regras para o transporte aéreo internacional. Montreal, 1999;
vi. Decisão 619 da Comunidade Andina (aplicável no caso da Colômbia e Peru);

e, em geral, qualquer instrumento ou tratado internacional que seja aplicável aos serviços do Transportador.

G. **"Bagagem",** significa os itens, efeitos e outros itens pessoais de um Passageiro, a ser transportado pela Transportadora pelo preço da tarifa respectiva que o Passageiro contrata dentro das alternativas tarifárias oferecidas pela Transportadora.

O termo "Bagagem" significa a bagagem constituída pela Bolsa de Mão (conforme definido no item 4.1, letra a)), a Bagagem de Mão (conforme definido no item 4.1, letra b)), e a Bagagem Despachada (conforme definido no item 4.1 letra c)), do Passageiro. O peso, número, tipo de peças e respectivas dimensões da Bagagem estão limitados às condições estipuladas pela Transportadora, conforme especificado nestas Condições Gerais e que o Passageiro aceita no momento da contratação da tarifa respectiva.

H. **"Excesso de Bagagem":** São os quilogramas, ou fração de quilograma, e / ou dimensões que excedem o peso máximo ou a medida permitida ao Passageiro pela Bolsa de Mão, Bagagem de Mão ou Bagagem Despachada, conforme apropriado.

I. **"Passageiro"**, é a pessoa, exceto os membros da tripulação, transportada ou que deve ser transportada em uma aeronave sob o Contrato.

J. **"Transportadora"**, significa a companhia aérea que transporta ou se compromete a transportar o passageiro e / ou sua Bagagem sob este Contrato ou que executa qualquer outro serviço relacionado ao referido transporte aéreo.

K. **"Etapa"** corresponde a cada um dos segmentos incluídos em uma viagem e que incluem transporte do aeroporto de partida até o aeroporto de destino.

2. REGRAS GERAIS DO TRANSPORTE AÉREO

A. As escalas acordadas são as mencionadas no bilhete ou as que aparecem nos itinerários da transportadora como paradas programadas na rota do passageiro. O transporte a ser realizado sob este Contrato por vários transportadores, sucessivamente, é considerado uma operação única.

B. Se a Transportadora emitir um Bilhete para transporte em etapas operadas por outra transportadora aérea, a Transportadora atuará apenas como Agente desta última.

C. Se um agente de viagens emitir um bilhete para transporte em etapas em que diferentes empresas de transporte intervêm, a SKY será responsável apenas pela etapa realmente realizada por ela. Da mesma forma, a Agência será responsável por fornecer todas as informações ao passageiro, especialmente no que diz respeito aos requisitos de entrada em determinados países, bem como os requisitos de trânsito, entre outras informações.

D. A obrigação da Transportadora será compreendida completa e integralmente cumprida pelo fato de transportar o Passageiro e sua Bagagem com razoável pontualidade, levando em consideração as circunstâncias especiais do caso. A Transportadora fará esforços razoáveis para transportar os Passageiros e suas Bagagens de acordo com os itinerários publicados e aqueles apontados no Bilhete. A Transportadora pode fornecer transporte através de linhas aéreas alternativas, outras aeronaves, alterar a alocação de assentos e modificar ou suprimir escalas fornecidas no Bilhete a qualquer momento, por motivos justificados e de acordo com os regulamentos em vigor.

E. A Transportadora pode suspender, atrasar e / ou cancelar o voo ou modificar suas condições, se necessário, devido a condições climáticas adversas, por motivos de segurança, motivos de força maior e / ou eventos fortuitos.

F. Qualquer isenção ou limitação de responsabilidade da Transportadora de acordo com os regulamentos locais ou internacionais atuais será aplicada e será para o benefício dos agentes, funcionários e representantes da transportadora e qualquer outra pessoa ou empresa cuja aeronave use a transportadora para realizar o transporte e os agentes, funcionários ou representantes dessa pessoa ou empresa.

G. A Transportadora reserva o poder irrestrito de recusar o transporte em qualquer uma das etapas do itinerário contratado pelo Passageiro, se a tarifa contratada não tiver

sido paga no todo ou em parte, ou se o meio de pagamento usado tiver sido rejeitado, revogado ou deixado sem efeito ou se o Bilhete tiver sido obtido em violação da lei. Da mesma forma, a Transportadora negará o embarque de um Passageiro ou providenciará o desembarque e tomará as ações que a lei e / ou as normas aplicáveis tomarão, se considerar que isso poderia afetar a segurança do voo ou dos outros Passageiros. Especialmente, o embarque será negado a qualquer Passageiro que apresentar qualquer atitude ou comportamento que em terra e / ou a bordo da aeronave constitua (i) um ato contrário às instruções dadas pela tripulação da aeronave ou por qualquer funcionário da transportadora; e/ou (ii) conduta contrária ao comportamento razoável que uma pessoa ou passageiro deve manter; e/ou (iii) uma infração ou crime que, na opinião da Transportadora, possa pôr em risco ou arriscar a segurança da aeronave ou das pessoas ou mercadorias nela, ou que ponha em perigo ou comprometa a boa ordem e disciplina a bordo; e/ou (iv) em geral, qualquer atitude ou comportamento que, na opinião da Transportadora, constitua uma recusa em cumprir as instruções dadas pela tripulação e / ou atitudes que possam comprometer ou sujeitar a operação a algum risco e / ou perturbar a ordem e / ou o disciplina; e/ou (v) uma amostra ou sinais de ter consumido bebidas alcoólicas em excesso e / ou alguma substância psicotrópica; e/ou (vi) Falha no cumprimento de qualquer lei ou regulamento que se aplique ou não a qualquer requisito estabelecido pela respectiva autoridade governamental.

H. Qualquer Passageiro que não comparecer à viagem ou se atrasar para o embarque e / ou verificação no voo correspondente (check-in) perderá a etapa associada ao referido voo, sem a opção de solicitar uma alteração ou reembolso da tarifa paga. No entanto, caso o passageiro não faça a viagem, ele poderá solicitar a Transportadora que devolva as taxas e direitos aeronáuticos ou aeroportuários que são reembolsáveis de acordo com as regras ou limitações do respectivo país. Caso essas taxas não tenham sido incluídas no valor pago (exemplo: foram coletadas diretamente pelo aeroporto), o passageiro deve solicitar seu reembolso diretamente à respectiva autoridade aeroportuária, sujeito às limitações ou regras indicadas acima. Mais informações em https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

I. É de responsabilidade exclusiva do passageiro informar, obter e cumprir os requisitos de viagem impostos por qualquer autoridade e deve apresentar a identificação, saída, trânsito, entrada, visto e outros documentos necessários, dependendo do local de destino, sem responsabilizar a Transportadora pelos atrasos ou recusas de embarque que o Passageiro sofra associados ou derivados da violação deste pela obrigação anterior. A Transportadora negará o embarque aos passageiros que não apresentarem a documentação necessária ou cuja identidade não corresponda à indicada no Cartão de Embarque ou Boarding Pass, sem responsabilidade adicional pela Transportadora. A Transportadora não será responsável por qualquer informação ou assistência fornecida ao Passageiro por qualquer agente, funcionário ou representante da companhia aérea ou por terceiros, em relação à obtenção desses documentos e / ou ao cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis.

J. O Passageiro deve comparecer no balcão de embarque, balcão ou check-in, na hora indicada pela Transportadora, e se não tiver sido definido, com antecedência suficiente para cumprir os procedimentos de partida, que não podem menos de **02 horas** antes da partida programada do voo nacional e **03 horas** para voos internacionais.

K. Qualquer Passageiro que não pareça viajar ou que não chegue no momento da apresentação indicado na seção ou que se apresente com menos antecipação ao requerido é exposto ao segmento de passagem correspondente à viagem coberta pelo mesmo ser sem efeito. Nesse caso, não haverá possibilidade de troca ou

reembolso da tarifa, produtos ou serviços, podendo solicitar apenas a devolução das taxas de remessa pagas, de acordo com as disposições da letra H. acima. No caso de um voo haver mais passageiros com reserva confirmada do que espaços disponíveis, desde que concluam os procedimentos de check-in com a antecipação mínima exigida, a Transportadora solicitará que os voluntários atribuam sua cota confirmada em troca de compensação acordado. Se não forem encontrados voluntários suficientes e os passageiros tiverem de recusar o embarque contra sua vontade, esses passageiros terão direito aos benefícios estabelecidos pela legislação aplicável.

L. Ao Bilhete será aplicável, em forma adicional as Condições Particulares associadas a tarifa, em materiais tais como: mudanças de hora, datas e rota, alterações ou outros assuntos de acordo com as Condições Particulares, que foram aceitas pelo Passageiro no momento da compra do Bilhete. Qualquer alteração solicitada pelo portador do bilhete deve estar em conformidade com os regulamentos da tarifa paga. Qualquer acordo forjado a pedido do Passageiro que implique a revalidação do Bilhete original do Bilhete ou a reemissão de um novo Bilhete será às custas e despesas do último.

M. A ilegalidade, invalidez ou nulidade de qualquer disposição deste Contrato, nos termos de qualquer legislação aplicável, não afetará a legalidade, validade ou eficácia da mesma ou de outras disposições e, nesse sentido, este Contrato é "divisível".

N. Todo passageiro será submetido a inspeção de segurança da aviação civil, de acordo com a norma vigente do país de embarque, realizada pelo operador do aeroporto, sob pena de ter seu acesso a área restrita de embarque, bem como seu embarque, negados.

3. PREÇO DO BILHETE

O preço do bilhete inclui apenas o transporte do passageiro e da bagagem contratada do aeroporto de partida para o aeroporto de destino, com paradas programadas no caso do bilhete de conexão. O preço do bilhete ou do bilhete de conexão não inclui o serviço de transporte terrestre entre aeroportos ou entre aeroportos e / ou aeroportos da cidade de destino.

4. REGRAS GERAIS PARA O TRANSPORTE DE BAGAGENS

A. A bagagem deve ser transportada no mesmo voo que o Passageiro. Toda bagagem despachada deve ser entregue pelo passageiro ao transportador, em tempo hábil no balcão do transportador no aeroporto. O Passageiro não pode transportar bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo desconheça, devendo manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de passageiros, toda sua bagagem, devidamente identificada.

B. O Transportador não admitirá o transporte de Bagagem para um destino que não seja o destino que aparece no Bilhete.

C. As condições estabelecidas para a aceitação da bagagem são:

i. A bagagem despachada deve ser entregue e registrada apenas nos módulos indicados pelo transportador.

ii. Todos os passageiros devem identificar sua bagagem adequadamente, incluindo: nome, sobrenome, número de telefone, e-mail e endereço permanente.

iii. Toda a bagagem está sujeita a revisão, tanto pelo transportador quanto pelas autoridades competentes.

D. Qualquer bagagem que possua alguma das características descritas abaixo pode ter sua aceitação restrita ou a aceitação pelo transportador pode ser negada:

i. Bagagem mal embalada.

ii. Bagagem que excede as dimensões máximas e / ou o peso máximo estabelecidos pelo transportador de bagagem.

iii. Bagagem que pode representar um risco para outra bagagem dentro do compartimento de bagagem da aeronave, incluindo, entre outros, Mercadorias Perigosas e Proibidas, conforme definido no item 4.2.

4.1 Tipos de Bagagem

Os seguintes tipos de bagagem são diferenciados:

a) **Bagagem Bolsa de Mão:** é a bagagem incluída na tarifa aérea contratada e que o passageiro pode transportar na cabine sob sua custódia, cuidado, controle e responsabilidade durante a viagem.

- Dimensões máximas: uma peça ou pacote de 25 x 35 x 45 centímetros, considerando dentro dessas medidas as rodas, os bolsos e as alças e incluindo uma jaqueta ou casaco.
- Peso máximo: 20 kgs.

b) **Bagagem de Mão:** é a bagagem que o Passageiro pode transportar na cabine sob sua custódia, cuidado, controle e responsabilidade durante a viagem e que está incluída ou não no preço, dependendo da tarifa aérea respectiva contratada pelo Passageiro.

- Dimensões máximas: uma peça ou pacote de de 25 x 35 x 55 centímetros, considerando dentro dessas medidas as rodas, bolsos e alças.
- Peso máximo: 20 kgs.

c) **Bagagem Despachada:** É a bagagem do Passageiro que foi colocada sob custódia da Transportadora e registrada para transporte no despache, para a qual uma etiqueta ou guia de bagagem foi entregue ao Passageiro e colocada em cada peça recebida. Está incluído ou não no preço, dependendo da tarifa aérea respectiva contratada pelo Passageiro.

- Dimensões máximas: uma peça ou massa de 158 centímetros lineares (altura + largura + comprimento), considerando dentro dessas medidas as rodas, bolsos e alças.
- Peso máximo: 23 kgs.

4.2 Mercadorias Perigosas e Mercadorias Proibidas

a) Se entenderá por **"Mercadorias Perigosas"** a aquelas mercadorias que tenham sua categoria de acordo com o estabelecido pelas Regulações de Mercadorias Perigosas da IATA (a Associação de Transporte Aéreo Internacional, por sua sigla no inglês *International Air Transport Association*), ou leis governamentais ou regulamentos de transportadores, incluindo, entre outros, os listados abaixo: (i) Gases (comprimido, liquefeito, em solução ou intensamente refrigerado, incluindo aerossóis), inflamáveis, tóxicos ou inofensivos, como butano, oxigênio, nitrogênio líquido, aerossóis contendo gases paralisantes, tubos de enchimento para isqueiros a gás liquefeito, etc.; (ii)

corrosivos, sólidos ou líquidos, como ácidos, álcalis, mercúrio, baterias de eletrólitos líquidos, etc.; (iii) explosivos como munição, fogos de artifício e chamas, pastas com dispositivos de alarme, fulminantes para armas de brinquedo, etc.; (iv) líquidos inflamáveis como combustíveis, tintas, diluentes, etc.; (v) materiais radioativos seja qual for a sua categoria; (vi) materiais oxidantes e peróxidos orgânicos, tais como: agentes branqueadores, fertilizantes, etc.; (vi) substâncias tóxicas e infecciosas como: inseticidas, pesticidas, produtos biológicos que contêm germes patogênicos, etc.; (vii) sólidos inflamáveis, tais como fósforos; e, (viii) armas, entendidas como tal para qualquer elemento ou objeto que seja fabricado ou possa ser usado para ataque ou defesa, como: armas de fogo, armas brancas, gases, elementos de choque elétrico, afiado, afiado, sem corte, entre que pode incluir cassetetes, machados e bengalas ou bastões com um peso dentro ou na forma de um quebra-mar.

b) Se entenderá por **"Mercadorias Proibidas"** aquelas mercadorias que, por razões de segurança e / ou por afetar o serviço prestado pela Transportadora a seus passageiros na aeronave, estão proibidas de serem transportadas a bordo da aeronave, incluindo, entre outras, Mercadorias Perigosas, alimentos e líquidos em geral.

Para garantir a segurança do voo e cumprir as normas vigentes, a Transportadora e o pessoal de segurança do aeroporto podem retirar Mercadorias Perigosas ou Proibidas transportadas pelo Passageiro em sua Bagagem, a fim de colocá-las disponível para as respectivas autoridades de acordo com os regulamentos locais aplicáveis a este respeito, no caso do primeiro, ou de não afetar a boa ordem e serviço que a empresa oferece aos seus Passageiros, no caso do último.

Há uma quantidade limitada de artigos médicos e de toalete que podem transportar passageiros. Antes de incluí-los em sua bagagem, o passageiro deve informar o pessoal da transportadora sobre isso.

Alguns dos itens ou elementos mencionados acima podem ser transportados por via aérea em determinadas condições especiais, cobertas por um conhecimento de embarque e por uma taxa de frete aéreo, para as quais o Passageiro deve consultar previamente a Transportadora.

4.3 Franquia de Bagagem (Limites)

A. O Passageiro deve ajustar-se ao peso máximo, medições e número máximo de Bagagem permitido indicado neste Contrato. A franquia de bagagem e os pagamentos ou sobretaxas aos quais a excesso de bagagem será afetada são aqueles estabelecidos nas Condições Particulares, que também podem ser consultados no site www.skyairline.com, na seção "Tarifa de serviço".

B. A bagagem permitida pode variar de acordo com as condições da tarifa contratada pelo Passageiro e será expressa em partes ou quilos. As condições e taxas de contratação serão registradas nas autoridades aeronáuticas locais correspondentes, na medida do necessário.

C. A Transportadora pode se recusar a transportar toda ou parte da Bagagem que exceda as franquias ou limites permitidos ou cujo excesso nelas não tenha sido devidamente pago pelo Passageiro.

D. O Passageiro será responsável pela custódia e destino da Bagagem cujo transporte

tenha sido negado pela Transportadora por violação do Passageiro dos requisitos indicados na letra C. acima, bem como por qualquer outro requisito que a Bagagem deva cumprir conforme estabelecido em este contrato.

4.4 Cobrança Adicional de Bagagem e/ou Excesso de Bagagem

A. O pagamento será feito de acordo com a rota percorrida pelo Passageiro, com uma taxa definida por seções de quilogramas e / ou de acordo com as dimensões extras. Os valores do país devem ser incorporados aos valores mobiliários conforme apropriado (no caso do Chile, 19% de IVA). A coleta do excesso será feita de acordo com as informações estabelecidas pela Transportadora no site www.skyairline.com "Tarifa de serviços".

B. Os passageiros que precisam pagar bagagem adicional ou excesso de bagagem pagarão no balcão ou no escritório de vendas do aeroporto onde estão embarcando. Isso implica que o passageiro deve chegar ao balcão para verificar se há excesso de bagagem. Em caso de excesso, você deve pagar o valor relevante relatado pela equipe da transportadora.

C. Toda bagagem adicional transportada pelo Passageiro deve ser paga como uma bagagem extra, com um custo associado, publicada no site www.skyairline.com seção "Taxa de Serviço".

4.5 Extravio, Atraso ou Bagagem danificada

A responsabilidade da Transportadora em voos por perdas, atrasos na entrega ou danos à Bagagem será limitada de acordo com o estabelecido na lei, nos regulamentos aplicáveis ou na Convenção, conforme o caso, a menos que o Passageiro declare previamente um valor superior. No entanto, a responsabilidade pela bagagem de mão e bagagem bolsa de mão será de responsabilidade exclusiva do passageiro por estar sob sua custódia e responsabilidade.

5. LIMITES DE RESPONSABILIDADE NO TRANSPORTE

A. Se a viagem de um passageiro começar e terminar no mesmo país, a responsabilidade pelo serviço de transporte de Passageiros e / ou Bagagens, bem como a responsabilidade em caso de morte ou lesão corporal do Passageiro e / ou pela perda, atraso ou danos à bagagem e os limites de responsabilidade com relação a todos os itens acima serão regulados pela legislação aplicável desse país. No caso de a viagem de um Passageiro ter caráter internacional, a Convenção ou qualquer outra regulamentação internacional aplicável será aplicada, conforme apropriado.

B. Com relação a itens de alto valor comercial e itens eletrônicos (incluindo, entre outros, computadores, dinheiro, joias, medicamentos, documentação e itens pessoais de valor), o Passageiro deve transportar esses itens como Bagagem Bolsa de Mão ou Bagagem de Mão (de acordo com aplicar), a fim de manter sempre sua custódia.

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E BAGAGEM

Os preços e taxas do serviço de transporte aéreo e de outros serviços ou produtos contratados pelo Passageiro de que o Contrato tem conhecimento são claramente informados durante o processo de seleção e contratação através dos canais que a Transportadora ativou nesse sentido Além disso, os respectivos valores estão incluídos no recibo de pagamento (Booking Receipt) que a transportadora entrega ao passageiro no momento da contratação e faz parte do contrato de transporte aéreo, apesar de também ser publicado no www.skyairline.com.

1. TARIFAS

1.1. Tipos de tarifas

Existem 4 tipos de tarifas que incluem diferentes produtos e / ou serviços: (i) Tarifa Zero, (ii) Tarifa Light, (iii) Tarifa Plus e (iv) Tarifa Full.

1.2. Condições das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)

a) As tarifas são vendidas por etapas.
b) Dentro da mesma reserva, 2 ou mais passageiros não podem ter tarifas diferentes.
c) Não são reembolsáveis (permitida apenas nos casos específicos previstos no Contrato).
d) O tipo de tarifa é escolhido apenas no momento da compra inicial; portanto, se o passageiro desejar adicionar um produto adicional à sua viagem, ele deverá ser adquirido separadamente.

1.3. Detalhes das Tarifas Zero, Light, Plus e Full

1.3.1. Tarifa Zero

1.3.1.1. Flexibilidade

a) a) Alterações de rota, data e hora: sujeito à disponibilidade e uma **taxa de alteração** se aplica mais uma diferença de tarifa, se houver. Alterar taxa no www.skyairline.com seção “Taxa de Serviços”. A alteração deve ser feita na mesma **tarifa adquirida** na compra inicial. **Não é permitido** fazer alterações de um tipo de taxa para outro (exemplo: mover de uma Tarifa Zero para Tarifa Plus). As alterações podem ser feitas **até 3 horas antes da partida do voo**. Após esse período, o Passageiro não poderá fazer alterações, apenas exigir a devolução de taxas e impostos de embarque, de acordo com a legislação de cada país, exceto as alterações nos voos subsequentes, que poderão ser solicitadas até 2 horas após Horário de voo programado, sujeito às condições estabelecidas no item 3.5 destas Condições Particulares.
b) Alteração de nome: Alteração do nome do passageiro, só pode ser solicitado através do Contact Center até 48 horas antes da partida do voo e cumprindo os requisitos estabelecidos no item 3.3 destas Condições Particulares.

c) Essa tarifa só pode ser comprada no momento da compra inicial.
d) No momento da alteração, todos os produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

1.3.1.2. Franquia da Bagagem Tarifa Zero (Limites)

a) O Passageiro pode transportar apenas uma **Bagagem Bolsa de Mão** como bagagem.
b) Para transportar bagagem adicional, ela deve ser adquirida separadamente como um produto adicional.
c) **Não há limite** para peças de bagagem no armazém por passageiro adquirido adicionalmente. Bagagem de mão e bagagem bolso de mão é **limitada a uma** por passageiro. Sem prejuízo do anterior, o numero de peças de Bagagem no porão por passageiro comprados adicionalmente esta sujeito as restrições de peso da aeronave, podendo estas serem transportadas em outro voo, caso seja necessário.
d) No caso de a Bagagem transportada pelo Passageiro não atender aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com as disposições do item 3.2 destas Condições Particulares.
e) No caso de transporte de excesso de bagagem, a mesma será obrigatoriamente faturada e transportada no porão da aeronave e o passageiro deverá pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados na seção “Tarifa de serviços” do www.skyairline.com.
f) Os passageiros da **Aliança Travel Sky** do Banco do Chile que contratam a Tarifa Zero têm o direito de transportar uma bagagem despachada sem cobrança, apresentando os cartões de benefícios no aeroporto.
g) Os passageiros da **Aliança Travel Sky** do Banco do Chile que contratam a Tarifa Zero têm o direito de transportar uma bagagem de mão gratuita, apresentando os cartões de benefícios no aeroporto.

1.3.1.3. Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carros (apenas no caso de viajar com um bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

1.3.1.4. Escolha de assento

a) Não permite a escolha do assento.
b) Os assentos serão atribuídos aleatoriamente no momento do check-in. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes; com exceção de um passageiro adulto que viaja com crianças menores de 12 anos, em que a distribuição de assentos pode ser contígua.
c) Para fazer a escolha de um assento deve ser comprado adicionalmente.
d) Os passageiros da **Travel Sky Alliance** do Banco do Chile podem solicitar um assento, sem custo adicional, nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais na Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) apresentando os cartões de benefícios e sujeito à disponibilidade do voo.

1.3.2. **Tarifa Light** (é vendida apenas através de agências)

1.3.2.1. Flexibilidade

a) Alterações de rota, data e hora: sujeito à disponibilidade e **taxa de alteração** se aplica mais uma diferença de tarifa, se houver. Alterar tarifa no www.skyairline.com seção "Taxa de Serviços". A alteração deve ser feita na mesma Tarifa **adquirida** na compra inicial. **Não é permitido** fazer alterações de um tipo de tarifa para outro (Exemplo: passar de uma Tarifa Light para uma Tarifa Plus). As alterações podem ser feitas **até 3 horas antes da partida do voo**. Após esse período, o Passageiro não poderá fazer alterações, apenas exigir a devolução de taxas e impostos de embarque, de acordo com a legislação de cada país, exceto as alterações nos voos subsequentes, que poderão ser solicitadas até 2 horas após Horário de voo programado, conforme indicado no item 3.5 destas Condições Particulares.

b) Alteração de nome: Alteração de nome do passageiro poderá ser solicitado apenas através do Contact Center até 48 horas antes da partida do voo e cumprindo os requisitos estabelecidos no item 3.3 destas Condições Particulares. Cobranças para realização da alteração no www.skyairline.com, seção 'tarifas de serviço' , "Mudanças"

c) Essa tarifa só pode ser comprada no momento da compra inicial.

d) No momento da alteração, todos os produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

1.3.2.2. Franquia da Bagagem Tarifa Light (Limites)

a) O Passageiro pode transportar apenas uma **Bagagem Bolsa de Mão** e uma **Bagagem de Mão** na cabine incluída na franquia permitida da Tarifa Light.

b) Para transportar bagagem adicional, ela deve ser comprada separadamente.

c) **Não há limite** para peças de bagagem no armazém por passageiro adquirido adicionalmente. Bagagem bolsa de mão e bagagem de mão é limitada **a uma** por passageiro. Sem prejuízo do anterior, o numero de peças de Bagagem em porão por passageiro, comprados adicionalmente esta sujeito as restrições de peso da aeronave, assim estas poderão ser transportadas em outro voo, caso seja necessário

d) No caso de a Bagagem transportada pelo Passageiro não atender aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com as disposições do item 3.2 destas Condições Particulares.

e) No caso de transporte de Excesso de Bagagem, ela será obrigatoriamente faturada e transportada no despacho da aeronave e o Passageiro deverá pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados no www.skyairline.com seção "Taxa de Serviços".

f) Os passageiros da **Travel Sky Alliance** do Banco do Chile têm o direito de transportar uma peça adicional no porão de até 23 kg. e 158 cm. Linear gratuitamente, apresentando os cartões de benefícios no aeroporto.

1.3.2.3. Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carros (apenas no caso de viajar com um bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

1.3.2.4. Escolha de assento

a) Não permite a escolha do assento.

b) Os assentos serão atribuídos aleatoriamente no momento do check-in. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes; com exceção de um passageiro adulto que viaja com crianças menores de 12 anos, em que a distribuição de assentos pode ser contígua.
c) Para fazer a escolha de um assento, ele deve ser comprado adicionalmente.
d) Os passageiros da **Travel Sky Alliance** do Banco do Chile podem solicitar um assento, sem custo adicional, nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais na Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) apresentando os cartões de benefícios e sujeito à disponibilidade do voo.

1.3.3. Tarifa Plus

1.3.3.1. Flexibilidade

a) Alterações de rota, data e hora: sujeito à disponibilidade e **Tarifa de Alteração** se aplica mais uma diferença de tarifa, se houver. Alterar tarifa no www.skyairline.com seção "Taxa de Serviços". A alteração deve ser feita na mesma Tarifa **adquirida na compra inicial.** Não é permitido fazer alterações de um tipo de tarifa para outro (Exemplo: passar de uma Tarifa Plus para uma Tarifa Full). As alterações podem ser feitas **até 3 horas antes da partida do voo**. Após esse período, o Passageiro não poderá fazer alterações, apenas devolução de taxas e impostos de embarque, conforme aplicável pela legislação de cada país, exceto para alterações nos voos subsequentes, que poderão ser solicitadas até 2 horas após o horário do voo programado, sujeito às condições estabelecidas no item 3.5 destas Condições Particulares.
b) Alteração de nome: Alteração de nome do passageiro poderá ser solicitado apenas através do Contact Center até 48 horas antes da partida do voo e cumprindo os requisitos estabelecidos no item 3.3 destas Condições Particulares. Cobranças para realização da alteração no www.skyairline.com, seção 'tarifas de serviço' , "Mudanças"
c) Essa tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
d) No momento da alteração, todos os produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

1.3.3.2. Franquia de Bagagem Tarifa Plus (Limites)

a) O Passageiro pode transportar uma **Bagagem Despachada**.
b) **Não há limite** para peças de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente.
c) O passageiro pode transportar apenas uma Bagagem de Mão e uma Bagagem Bolsa de Mão na cabine incluída na franquia permitida da Tarifa Plus.
d) No caso de a Bagagem transportada pelo Passageiro não atender aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com as disposições do item 3.2 destas Condições Particulares.
e) No caso de transporte de Excesso de Bagagem, ela será obrigatoriamente faturada e transportada no porão da aeronave e o Passageiro deverá pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados no www.skyairline.com seção "Taxa de Serviços".
f) Os Passageiros da **Travel Sky Alliance** do Banco do Chile têm o direito de transportar uma peça adicional no porão de até 23 kg. e 158 cm. Lineares

gratuitamente, apresentando os cartões de benefícios no aeroporto.

1.3.3.3. Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carros (apenas no caso de viajar com um bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

1.3.3.4. Escolha de assentos

a) Ao selecionar uma Tarifa Plus, os assentos são da categoria Standard e podem ser escolhidos pelo Passageiro.
b) Para fazer a escolha de um assento de uma categoria diferente, ele deve ser comprado separadamente.
c) Os Passageiros da Travel Sky Alliance podem solicitar um assento, sem custo adicional, nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais na Frente, Espaço Extra e Assento Standard) apresentando os cartões de benefícios e sujeitos à disponibilidade do voo.

1.3.4. Tarifa Full

1.3.4.1. Flexibilidade

a) Alterações de rota, data e hora: permite que você faça uma alteração sem cobrança pagando apenas a diferença de Tarifa, se houver. A alteração deve ser feita na **mesma taxa adquirida na compra inicial.** Não é permitido fazer alterações a uma Tarifa diferente (Exemplo: passar de uma Tarifa Full para uma Tarifa Plus). As alterações podem ser solicitadas **até 3 horas antes da partida do voo**. Após esse período, o Passageiro não poderá solicitar nenhuma alteração, apenas a devolução de taxas e impostos de embarque, conforme aplicável pela legislação de cada país, exceto as alterações nos voos subsequentes, que poderão ser solicitadas até 2 horas após o horário. do voo programado, sujeito às condições estabelecidas no item 3.5 destas Condições Particulares.
b) Alteração de nome: permite que você faça **uma alteração de nome sem encargos**, o que pode ser solicitado apenas através do Contact Center até 48 horas antes da partida do voo e atendendo aos requisitos estabelecidos no item 3.3 destas Condições Particulares.
c) Essa Tarifa só pode ser comprada no momento da compra inicial.
d) No momento da alteração, todos os produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

1.3.4.2. Franquia de Bagagem Tarifa Full (Limites)

a) O Passageiro pode transportar **duas Bagagens Despachadas, uma Bagagem de Mão e uma Bagagem Bolsa de Mão** incluídas na franquia permitida da Tarifa Full.
b) **Não há limite** para peças de Bagagem Despachada por passageiro adquirido adicionalmente. Sem prejuízo do anterior, o número de peças de Bagagem em porão por passageiro, comprados adicionalmente está sujeito as restrições de peso da aeronave, assim estas poderão ser transportadas em outro voo, caso seja necessário
c) No caso de a Bagagem transportada pelo Passageiro não atender aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada

como Excesso de Bagagem, de acordo com as disposições do item 3.2 destas Condições Particulares.

d) No caso de transporte de Excesso de Bagagem, ela será obrigatoriamente faturada e transportada no porão da aeronave e o Passageiro deverá pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados no www.skyairline.com seção "Taxa de Serviços".

e) Os Passageiros da **Travel Sky Alliance** têm o direito de transportar uma peça adicional como Bagagem Despachada gratuita no aeroporto, apresentando os cartões de benefícios no aeroporto.

1.3.4.3. Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carros (apenas no caso de viajar com um bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

1.3.4.4. Escolha de assentos

a) Ao selecionar uma Tarifa Full, o Passageiro pode escolher um assento de qualquer categoria (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais na Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) que tenha disponibilidade.

b) Para fazer a escolha de um assento de uma categoria diferente, ele deve ser comprado separadamente.

c) Os Passageiros da Travel Sky Alliance podem solicitar um assento sem custo adicional nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais na Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) apresentando os cartões de benefícios e sujeitos à disponibilidade do voo.

1.4. Condições Gerais das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)

- **Assentos:** Os assentos são da categoria Padrão. Os assentos de outras categorias (**"Primeira fila", "Saída rápida"**, **"Mais na Frente" e "Espaço Extra"** referido no item 2.4 destas Condições Particulares), será atribuído ou poderá ser adquirido, dependendo do tipo de Tarifa adquirida pelo Passageiro. Se adquirido adicionalmente, os preços estão publicados no www.skyairline.com seção "Taxa de Serviços".

- **Validade do Bilhete da Passagem:** O bilhete é válido até a data e hora do voo, exceto uma alteração para um voo subsequente nos termos indicados no item 3.5 destas Condições Particulares. Após esse período, o Passageiro poderá solicitar apenas a devolução de taxas e impostos de embarque, conforme aplicável pela legislação de cada país.

- **Uso das Seções:** As seções são independentes uma da outra, portanto, se o Passageiro não aparecer na perna externa, ele poderá usar a seção a seguir sem que a reserva seja afetada.

- **Mínimo ou Máximo de Estadia:** Não se aplica.

- **Alteração de rota:** A mudança de rota é permitida apenas dentro do mesmo país. Outras mudanças de rota não são permitidas (exemplo: da rota doméstica para a rota

internacional).

- **Tarifa por Alteração**

- A tarifa é por passageiro e será aplicada sempre que uma alteração for solicitada.
- A cobrança é por seção.
- Somente a Tarifa Full permite uma alteração sem cobrança, pagando apenas a diferença de preço se houvesse. Os valores são publicados no www.skyairline.com seção “Taxas de Serviços”

- **Devoluções**

- O preço da Tarifa e os serviços adicionais associados ao bilhete, que foram contratados pelo Passageiro, não são reembolsáveis.
- Taxas de embarque: No caso de não fazer a viagem, o Passageiro poderá solicitar o retorno de 100% das taxas de embarque pagas.
- Devolução de outros tributos ou impostos, conforme determinado pela legislação de cada país.
- Com relação à devoluções no caso de desistência y retração aplicável na Colômbia, ver Anexo Colômbia.
- Mais informações no https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

2. PRODUTOS ADICIONAIS

2.1. Bagagem Despachada

a) A seleção de bagagem é por seção.
b) **Não há limite** de bagagem por passageiro comprado adicionalmente. Sem prejuízo do anterior, o número de peças de Bagagem em porão por passageiro, comprados adicionalmente está sujeito as restrições de peso da aeronave, assim estas poderão ser transportadas em outro voo, caso seja necessário
c) Não permite devolução.
d) Para rotas para o Peru e dentro do Chile, é permitido um excesso máximo de até 45 kg por pacote (peso total). Para Argentina, Uruguai e Brasil, até 32 kg por peça (peso total).
e) No caso de bagagens não convencionais (diferentes de bagagens, pacotes ou malas comumente usadas pelos passageiros para o transporte de malas), elas serão recebidas sempre que vierem com uma embalagem com material especial e resistente, projetado para o transporte desses elementos. Se a embalagem não for adequada, a Transportadora pode não a aceitar como adequada para o transporte.

Bebês: Para crianças menores de 2 anos, você pode levar um carro de até duas peças, que pode ser entregue nos balcões ou na porta do avião, sem nenhum custo adicional. Isso pode ser removido nas correias transportadoras de bagagem. No caso de transportar uma terceira parte do carro, ele deve ser pago como bagagem adicional.

2.1.1. Regras do transporte de Bagagem Despachada

- Ele deve ser transportado no mesmo voo que o Passageiro estiver viajando e entregue pelo Passageiro em tempo hábil no momento do check-in.
- A Bagagem Despachada não será aceita em um destino que não seja o destino que

aparece no Bilhete da Passagem.

- Itens de transporte difícil (Aplicável a voos para ou da Colômbia): O Passageiro não pode incluir itens frágeis ou perecíveis em sua Bagagem de Porão, dinheiro, jóias, pedras ou metais preciosos, talheres, documentos negociáveis, títulos ou outros valores, dinheiro, passaportes, câmeras fotográficas ou de vídeo, filmadoras, computadores, tablets eletrônicos, telefones celulares, calculadoras, copos, garrafas com licor ou perfumes, entre outros, pelos quais o Transportador não é responsável se for transportado nessas condições . Tais elementos devem ser transportados manualmente ou em bagagem de mão, se suas características permitirem, sob a custódia e responsabilidade do próprio passageiro.

2.1.2. As condições estabelecidas para a aceitação da bagagem são:

- O Passageiro deve entregar a bagagem de despacho no guiché somente no módulo SKY.
- Os Passageiros devem identificar sua bagagem adequadamente, incluindo: nome, sobrenome, endereço, número de telefone e e-mail do contato.
- Para entregar uma Bagagem, o Passageiro deve figurar no sistema onde é indicado o número do voo, data, hora e destino para o qual o Passageiro é direcionado.
- Toda a bagagem está sujeita a revisão tanto pela SKY quanto pelas autoridades competentes.

2.2. Bagagem Especial

A bagagem especial deve ter um peso máximo de até 23 kg e medir entre 158 e 230 cm lineares (largura + comprimento + altura), exceto para pranchas de surf e televisores de 55 polegadas, que podem medir até 300 cm lineares (largura + comprimento + altura):

2.2.1. Artigos Desportivos

a) Cada peça deve pesar no máximo **23 kg** e ter um máximo de **230 cm lineares** (largura + comprimento + altura). Para pranchas de surf as dimensões podem ser de até 300 cm lineares (largura + comprimento + altura).
b) A taxa será por etapa.
c) Não permite reembolso.
d) Será vendido apenas como um adicional.
e) Para as rotas para o Peru e dentro do Chile, é permitido um excesso máximo de até 45 kg por pacote (peso total). Para Argentina, Brasil e Uruguai, até 32 kg por peça (peso total).
f) O equipamento desportivo pode ser vendido através dos seguintes canais: escritórios de vendas e filiais no aeroporto, Contact Center, web e *balcão do* aeroporto.

Requisitos de embalagem:

- **Bicicletas:** devem ser embaladas em uma embalagem resistente (papelão, lona, capa dura, etc.) das seguintes formas: Guidão fixo ao lado e sem pedais, guiador e pedais envoltos em plástico, espuma plástica ou material similar. Deve ser equipado com uma das rodas removida (de preferência a roda dianteira) e ambas as rodas sem ar.

- **Pranchas de Surf, Bodyboards, Skates, esquis:** Devem ser embalados numa mala/saco apropriado.
- **Equipamento de golfe**: pode ser embalado em uma embalagem resistente ou em um saco de viagem macio.
- **Equipamento de pesca:** deve estar numa embalagem resistente que o proteja.
- **Equipamento de caça:** As armas de fogo devem ser acondicionadas numa embalagem resistente, com fechadura, especificamente concebido para a arma de fogo. O Passageiro deve levar a permissão de transporte ou de entrada para o(s) país(es) de destino ou de trânsito.

Em caso de descumprimento das condições estipuladas, o Transportador pode recusar-se a enviar o produto. **O passageiro é responsável pelo conhecimento e cumprimento de todas as leis locais relacionadas com a posse e transporte de armas de fogo**.

Se o Passageiro desejar viajar com qualquer equipamento desportivo não incluído na lista acima, poderá transportá-lo, desde que cumpra as especificações de tamanho e peso permitidas como carga.

2.2.2. Artigos musicais

a) Se o instrumento musical for maior do que a bagagem permitida na cabine, seu transporte deve ser tratado como bagagem despachada adicional, e o passageiro deve pagar a taxa correspondente.
b) Cada peça não deve pesar **mais de 23 kg e não deve medir mais de 230 cm lineares** (somando largura, comprimento e altura).
c) Para as rotas no Peru e Chile, é permitido um excesso máximo de bagagem de até 45 kg por embalagem (peso total). Para Argentina, Brasil e Uruguai, até 32 kg por peça (peso total)
d) A taxa será por etapa.
e) Não permite reembolso.
f) Será vendido apenas como um adicional.
g) Os seguintes instrumentos musicais podem ser transportados como bagagem despachada: guitarras, baixos, violinos, instrumentos de corda que cumpram o peso e as dimensões indicadas, flautas ou trompetes, teclados, saxofones, acessórios de bateria. Todas elas devem cumprir com o peso e as dimensões indicadas.
h) Se o Passageiro desejar transportar qualquer outro instrumento musical que não os indicados acima, deve cumprir com as especificações de tamanho e peso permitidas.
i) O transporte de itens musicais pode ser vendido através dos seguintes canais: escritórios de vendas e filiais no aeroporto, Contact Center, web e *balcão do* aeroporto.

Requisitos de embalagem:

Como são artigos frágeis, devem ser transportados em embalagens resistentes especialmente desenhados para eles.
Qualquer item musical ou desportivo que não esteja devidamente embalado não será aceito pelo Transportador e não será devolvido.

2.2.3. Animais de Estimação

2.2.3.1. Animais de Estimação na Cabine – Pet in Cabin (PETC)

a) Animais domésticos são permitidos na cabine, **apenas cão e gato**.
b) Para viajar com um animal de estimação na cabine, o passageiro deve solicitar este serviço pelo menos 48 horas antes da partida do voo.
c) O animal deve ter pelo menos doze semanas (3 meses) de idade para ser aceite.
d) Cada passageiro pode viajar com apenas um (1) PETC.
e) Animais de estimação não confirmados por reserva não serão aceitos no aeroporto. No caso da chegada de um PETC sem confirmação prévia na reserva, será verificado no *balcão do* aeroporto se há disponibilidade no voo, e no caso de tal disponibilidade o Passageiro terá de pagar o preço correspondente. Caso contrário, o PETC não pode ser transportado.
f) Pode ser transportado na cabine desde que o peso máximo do animal de estimação mais o recipiente de transporte não exceda 6 kgs.
g) A cabine só pode acomodar até dois animais de estimação por voo. O sistema da Operadora confirmará ou negará automaticamente o serviço se o espaço disponível tiver sido contratado.
h) Aplica-se a voos domésticos e internacionais.
i) O preço do serviço do animal de estimação na cabine é um valor único e por Seção e pode ser consultado em www.skyairline.com, seção "Taxa de Serviço".

Caixa de Transporte

O animal deve ser transportado numa caixa de transporte apropriado, que deve ser fornecido pelo Passageiro e deve ter as seguintes características:

- Deve ser material macio que possa resistir a uma viagem.
- Deve ter uma ventilação adequada.
- Piso ou base absorvente e impermeável.
- Você deve permitir que o animal de estimação permaneça na caixa de transporte durante toda a viagem.
- O animal deve ter pelo menos 10 cm de espaço entre sua cabeça e o teto da caixa de transporte, e com espaço suficiente para ficar de pé, mover-se e virar-se sem inconvenientes.
- As medidas da caixa de transporte devem ser suficientes para se adaptar ao seguinte espaço disponível: 30 cm de profundidade x 33 cm de largura x 17 cm de altura.

Considerações

a) O animal de estimação não pode ser alimentado a bordo ou deixar a sua caixa de transporte durante todo o voo.
b) O cuidado do animal é de exclusiva responsabilidade do Passageiro que o transporta e libera o Transportador de qualquer dano ou prejuízo causado a terceiros.
c) Não são permitidos animais de estimação que, devido às suas características especiais, mau cheiro, ruído ou outros similares, possam afetar a correta ordem ou serviço dentro da cabine para outros passageiros e/ou tripulação.
d) O animal deve ser transportado pelo Passageiro dentro da sua caixa de transporte, a seus pés ou sob o banco da frente, sem causar qualquer desconforto aos outros passageiros.
e) O Passageiro deve ter um documento emitido por um veterinário que certifique a

idade e raça do animal de estimação e declare que ele está em boas condições de saúde para viajar.

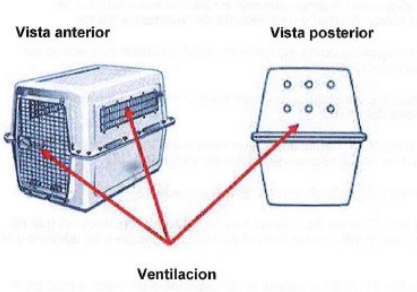
<u>Para rotas internacionais</u>: O Passageiro é responsável por rever os regulamentos de cada país, em termos de documentação específica, vacinas ou registros de animais de estimação que possam ser necessários, para os quais você deve entrar em contato diretamente com o consulado ou autoridade sanitária do país a visitar.

2.2.3.2. Animais no Porão (AVIH)

a) O transporte de animais domésticos, cães, gatos e aves ornamentais é permitido no porão, sujeito a disponibilidade de espaço.
b) Para viajar com um animal de estimação no porão, o passageiro deve solicitar este serviço pelo menos 48 horas antes da partida do respectivo voo.
c) Animais de estimação não confirmados por reserva não serão aceitos no aeroporto. Em caso de chegada sem confirmação prévia na reserva, no *balcão do* aeroporto será verificada a existência de disponibilidade no voo.
d) O peso máximo a transportar, considerando o mascote mais o seu recipiente e de no máximo 45 kg cada (aplica-se para o Chile e Peru) e 32 kg para o resto das rotas. No caso das aves, serão aceites até duas aves na mesma caixa de transporte, devendo ser respeitado o peso máximo indicado
e) O animal deve ter pelo menos doze semanas (3 meses) de idade para ser aceite.
f) Aplica-se a voos domésticos e internacionais.
g) Animais de estimação violentos, mortos, doentes e prenhas não serão aceitos.
h) A taxa do animal de estimação no porão é um valor único e por seção e pode ser consultado em www.skyairline.com, seção "Taxas de Serviço".
i) O sistema confirmará ou negará automaticamente o serviço, dependendo da disponibilidade.
j) O Passageiro deve ter um documento emitido por um veterinário que certifique a idade e raça do animal de estimação e declare que ele está em boa condições de saúde para viajar.

Caixa de Transporte

O animal de estimação no porão deve estar numa caixa de transporte apropriado, que deve ser fornecido pelo Passageiro e deve ter as seguintes características



- Deve ser material rígido que possa resistir a uma viagem.
- Deve ter ventilação adequada.
- Piso ou base absorvente e impermeável.
- Deve permitir que o animal de estimação permaneça na caixa de transporte durante toda a viagem.
- Não deve ter rodas.
- O animal deve ter pelo menos 10 cm de espaço entre a cabeça e o teto da caixa de transporte, deve ter espaço suficiente para ficar de pé, mover-se e virar-se sem dificuldade.
- Todos as caixas de transportes devem ser fechadas com um **cadeado metálico e/ou selo metálico na** porta da caixa de transporte para evitar a abertura durante a viagem. Esse cadeado e/ou selo metálico deve ser fornecido pelo Passageiro. O não cumprimento deste requisito resultará na não aceitação do animal de estimação sob a total responsabilidade do Passageiro.

<u>Para rotas internacionais</u>: O passageiro é responsável por rever os regulamentos de cada país, em termos de documentação específica, vacinas ou registros do animal de estimação que possam ser necessários, para os quais você deve entrar em contato diretamente com o consulado ou autoridade sanitária do país a visitar.

2.2.3.3.Animais de raça perigosa

Por razões de segurança, a Transportadora não aceitará o transporte de animais de estimação na cabine que correspondam a raças perigosas e/ou bravas indicadas abaixo, que só podem ser carregadas no porão e não devem ter mais de **9 meses,** cumprindo adicionalmente os requisitos da caixa de transporte estabelecidos para animais domésticos e os demais indicados nestas condições. Por razões de segurança de vôo e para assegurar que o vôo seja conduzido sem interrupção, a Transportadora pode se recusar a permitir que outras raças perigosas e/ou bravas não expressamente listadas abaixo entrem a bordo da aeronave no porão.

Raças de cães:

American pitbull terrier Pilbull Terrier Staffordshire American Tosa inu Japanese Staffordshire bull terrier Rottweiller Bull terrier Mastiff English Bulldog American Persian Canarian Dogue Bordeaux Mastiff Neapolitan Akita inu Argentine Dogue Bullmastiff.

Animais braquicefálicos:

Em caso de stress, os animais de estimação braquicefálicos ou de nariz chato podem sofrer dificuldades respiratórias devido à sua morfologia. Portanto, antes de qualquer transporte, o Passageiro deve solicitar o parecer de um veterinário, que também deve emitir um certificado declarando que o animal está apto a ser transportado por via aérea, o qual deve ser apresentado à Transportadora.

No entanto, o Passageiro também deve emitir uma carta de liberação de responsabilidade para o Transportador, que pode ser obtida no seguinte link: https://www.skyairline.com/upload/Carta-Liberacion-Responsabilidad-Regiones.pdf

As **raças de cães braquicefálicos são as seguintes**: Affenpinsche - Pequim - American Amstaff - PitBull - Boston Terrier, Boxer (todas as raças) - Persa Canário - Brussels Griffon, Bulldog (todas as raças) - Pug (todas as raças)
• Cane Corso, Dogue de Bordeaux - Shar Pei - King Charles Spaniel, Spaniel Japonês - Shih Tzu - Lhasa Apso, Mastiff (todas as raças) - Tibetan Spaniel.

As raças de gatos braquicefálicos são as seguintes: - Burmês - Himalaia - Persa - Shorthair exótico.

2.3. Star Pass

Este produto permitirá ao Passageiro ter acesso a uma linha preferencial no *balcão do* aeroporto e na porta de embarque do voo:

a) **Check-in Star Pass**: Haverá uma fila especial para passageiros com embarque

preferencial.

b) **Embarque Star Pass**: Os passageiros podem embarcar como prioridade ou em qualquer momento durante o embarque em uma fila especial.
c) Os passageiros podem fazer uso deste benefício sem custo adicional se tiverem um cartão de acordo Travel Sky do **Banco de Chile**.
d) É vendido apenas como um adicional.
e) Não há reembolsos.

2.4. Assentos

A cada Passageiro é atribuído um número de assento individual (exceto aos Passageiros que viajam com bebês (com menos de 2 anos de idade), que são transportados no colo).

Os assentos são divididos em 5 tipos: (i) **Primeira linha**, (ii) **Saída rápida,** (iii) **Mais à frente**, (iv) **Espaço extra,** e (v) **Padrão**. Estas categorias de assentos e a configuração dos assentos da aeronave podem ser revistas em detalhe em www.skyairline.com, seção "Tarifas de Serviço", "Assentos".

Restrições de atribuição de assentos de saída de emergência:

Por razões de segurança, os seguintes tipos de passageiros não podem ser atribuídos nos assentos na saída de emergência:

- Passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida
- Menor desacompanhado.
- Passageiros com bebês.
- Passageiros que viajam com animais de estimação na cabine (PETC) ou com animais de assistência (SVAN).
- Passageiros menores de idade.
- Passageiros que utilizam tubos de oxigénio a bordo (Portátil).
- Mulheres grávidas.
- Passageiros que falam uma língua diferente do inglês ou español

2.5. Menor Desacompanhado (UMNR)

Serviço de acompanhamento de menores durante a viagem:

a) O serviço destina-se a menores não acompanhados desde os 5 anos até um dia antes do seu 14º aniversário.
b) O serviço de Menor Desacompanhado deve ser solicitado apenas no momento da compra do Bilhete.
c) Apenas um **máximo de 5 Passageiros Menores Desacompanhados** podem viajar **por voo.** No caso de uma fusão de voos, será aceite um máximo de 10 por voo.
d) O Menor Desacompanhado deve portar o seu Bilhete de Identidade ou passaporte válido.
e) Para serem elegíveis para o serviço, os menores devem ser capazes de se alimentar, satisfazer as suas necessidades básicas de higiene e responder às instruções de segurança da tripulação e do pessoal do aeroporto.
f) Eles não poderão viajar em voos que tenham conexões.
g) Os menores não poderão viajar com animais de estimação na cabine ou no porão da aeronave. O serviço Menor Desacompanhado **tem um custo associado e deve ser pago por etapa.**

h) Os menores desacompanhados não podem estar sentados nas filas de emergência.
i) O serviço só pode ser contratado para rotas nacionais. **Não aplicável para rotas internacionais.**
j) A bagagem de mão deve ser leve.
k) O serviço não considera comida a bordo, portanto será responsabilidade da pessoa que contrata o serviço fornecer dinheiro ou lanches necessários para o menor.
l) A pessoa responsável pela criança deve preencher **o Formulário de Transporte de Menores Desacompanhados (UM),** que está disponível para download em https://www.skyairline.com/upload/Documents/certificado_UM.pdf **(3 cópias devem ser impressas e preenchidas)**. Este formulário também pode ser solicitado no balcão SKY do aeroporto ou através do nosso Contact Center ou na seção "Contact Us" do nosso website www.skyairline.com para ser enviado por e-mail **(3 cópias devem ser impressas e preenchidas).**

2.6. Hotel / Carro / Translado / Pacotes de viagem

O Passageiro pode, a seu critério, contratar serviços de Hotel, Carro, Translado e/ou Pacote de Viagem nas páginas web para as quais é referido a partir da página web da Transportadora (doravante referida como "Serviços de Terra").
É expressamente declarado que os serviços terrestres são prestados e são da exclusiva responsabilidade dos terceiros que os oferecem, não sendo o Transportador responsável pela prestação dos mesmos.

Os termos e condições para a contratação de serviços terrestres são fornecidos diretamente pelo terceiro com quem o Passageiro decide contratar.

3. TAXAS ADICIONAIS

3.1. Taxa de *Serviço (Service Fee)*

A Taxa de Serviço é o valor cobrado pelo Passageiro por solicitar atenção personalizada (nos escritórios de vendas e/ou Contact Center) para a compra de qualquer um dos produtos ou serviços oferecidos pela Transportadora. A Taxa de Serviço é por pessoa e se aplica a todos os Passageiros (exceto bebês em rotas domésticas e internacionais).

O valor da Taxa de Serviço está publicado na seção www.skyairline.com "Service Fee", "Service Fee".

3.2. Taxa de Excesso de Bagagem

É considerado como Excesso para toda a bagagem que:

- Não cumprir com os requisitos de peso ou dimensões estabelecidos no ítem 4.1 das Condições Gerais.
- Exceda em quantidade os pacotes permitidos na sua tarifa.

O acima exposto, de acordo com os valores indicados na seção www.skyairline.com "Taxas de Serviço".

3.3. Mudança de nome

O Passageiro pode transferir o seu bilhete para outra pessoa, de acordo com as seguintes condições:

a) Só pode ser solicitado através do Contact Center até 48 horas antes da partida do voo.
b) As alterações de nome só podem ser feitas em reservas não utilizadas. Se a reserva tiver uma seção parcialmente preenchida, a mudança de nome não será possível.
c) Aplica-se a todas as seções de uma passagem.
d) Somente incluído em Tarifa Full, em que se permite uma única mudança de nome, sem cobrança. Para as demais tarifas se aplica cobrança por modificação publicada em www.skyairline.com seção "Taxas de Serviço". “Mudanças
e) O nome só pode ser alterado uma vez.
f) Todos os produtos e serviços associados ao bilhete original serão transferidos gratuitamente para o novo passageiro.
g) Aplica-se a voos nacionais e internacionais.
h) Para reservas de empresas, somente a pessoa autorizada pode fazer uma mudança de nome enviando um e-mail diretamente para ventaempresas@skyairline.com com o detalhe emitido através de um e-mail corporativo.
i) O Passageiro original deve enviar uma cópia da sua carteira de identidade e preencher a Declaração de Mudança de Passageiro, que estará disponível no site ou pode ser solicitada através do Contact Center para ser enviada por e-mail.

3.4. Mudanças no voo anterior

Será possível mudar o voo para um anterior se o Passageiro estiver no aeroporto e de acordo com as seguintes condições

a) Deve ser solicitado apenas no escritório de vendas do aeroporto.
b) Pode ser solicitado até que o voo que pretende embarcar esteja prestes a fechar (cerca de 1 hora antes do voo programado).
c) A diferença de tarifa não será cobrada, apenas a penalidade da mudança será cobrada porque está sujeita à disponibilidade do voo. Se os voos anteriores no mesmo dia não tiverem espaço, o serviço não poderá ser oferecido. Modificação da taxa em www.skyairline.com seção "Taxas de Serviço".
d) Todos os produtos e serviços serão transferidos gratuitamente para o novo vôo, exceto a escolha do assento (não reembolsável), que estará sujeita à disponibilidade do novo vôo.
e) Aplica-se tanto aos voos domésticos como aos internacionais.

3.5. Mudança para o voo seguinte

No caso de perder o voo, o Passageiro pode solicitar uma alteração para o voo imediatamente seguinte que esteja disponível dentro de 24 horas do voo original, pagando o custo associado (Change Fee em www.skyairline.com seção "Service Fee") e concordando com as seguintes condições:

a) Só deve ser solicitado ao escritório de vendas do aeroporto ou, se não for o caso, através do contact center.

b) O prazo para apresentação do pedido será a partir da hora de encerramento do voo programado, até 2 horas após a hora de encerramento do voo programado.
c) Se o próximo voo não estiver disponível, o próximo voo será verificado e o mesmo procedimento será repetido até ser encontrado espaço nas 24 horas seguintes ao voo programado. Se não houver disponibilidade nas próximas 24 horas, a mudança não poderá ser oferecida.
d) O Passageiro só pode selecionar o voo imediatamente a seguir ao voo original que está disponível.
e) Caso a rota não tenha pelo menos um voo diário no segmento solicitado, o Passageiro pode escolher o voo imediatamente a seguir ao original, mesmo que esteja programado para acontecer após as 24 horas seguintes ao encerramento do voo programado que perderam.
f) Aplica-se apenas a um voo. Se você precisar fazer alterações nas seções seguintes da reserva, será aplicado o regulamento tarifário.
g) Todos os produtos e serviços associados serão transferidos gratuitamente para o novo voo, exceto a seleção de assentos, que estará sujeita à disponibilidade do novo voo.
h) Aplica-se tanto aos voos domésticos como aos internacionais.

4. MULHERES GESTANTES

Mulheres gestantes não devem viajar de avião se o período de gestação exceder vinte e oito (28) semanas, a menos que a viagem seja estritamente necessária, caso em que tais passageiros devem assinar um documento endossado por um atestado médico sobre sua aptidão para viajar, isentando a companhia aérea da responsabilidade por qualquer eventualidade decorrente de sua condição durante o voo.

Além disso, em qualquer fase da gravidez, será exigido um certificado do médico que autoriza a viagem, quando

1. Isto é uma gravidez múltipla.
2. Esperar complicações de algum tipo.
3. Se você tiver dúvidas sobre o progresso da gravidez.

O atestado médico deve ser emitido nos dez (10) dias anteriores à viagem e deve detalhar a origem/destino da viagem, datas de partida/chegada, autorização expressa do médico para o transporte aéreo, data prevista do parto, semanas de gestação e que não há risco de poder viajar de avião. No momento do check-in no balcão, o passageiro deve apresentar o certificado médico e assinar o termo de responsabilidade disponível no portal https://www.skyairline.com seção "Help Center".

Será obrigação da passageira gestante se informar e cumprir os requisitos estabelecidos para a viagem que deseja fazer, informada na seção "Help Center" do site https://www.skyairline.com.

BRASIL: ANEXO DE CONDIÇÕES GERAIS E ESPECIAIS

1. DIREITO DE RESCISÃO

Para compras pela Internet ou não presenciais, o usuário pode cancelar a compra do bilhete até 24 horas após o recebimento do comprovante de compra.

2. DIREITOS DO PASSAGEIRO

As seguintes regras são aplicáveis aos voos internacionais em que a Convenção se aplica; as seguintes regras devem ser expressamente indicadas para esses voos e, quando não expressamente indicadas, as regras da Convenção devem ser aplicadas.

A. Recusa de embarque devido a overbooking

Caso seja necessário recusar o embarque de um Passageiro devido a excesso de passageiros, que se tenha apresentado em tempo útil e cujo Bilhete tenha sido previamente confirmado num determinado voo, a Transportadora deve primeiro solicitar que os voluntários cedam as suas reservas em troca dos benefícios que aceita da Transportadora. Se não houver voluntários ou se forem insuficientes e for necessário negar o embarque a um ou mais passageiros contra a sua vontade, surgirão os seguintes direitos:

1. À opção do Passageiro: a) Ser tomado no próximo vôo disponível para a Transportadora, ou em um transporte alternativo, se o Passageiro decidir continuar com o contrato de transporte aéreo; ou b) Ser reembolsado do valor total pago pela passagem, se o Passageiro se retirar do contrato de transporte, cuja execução ainda não começou; ou c) No caso de uma viagem com uma escala e/ou conexão já iniciada, o Passageiro pode escolher entre: (i) Ser colocado no próximo voo disponível para a Transportadora, ou em transporte alternativo, se a Transportadora optar por continuar o contrato de transporte aéreo; (ii) Ser reembolsado pela parte não utilizada; (iii) Ser devolvido ao ponto de partida, com reembolso do preço do bilhete.

2. Compensação financeira: a Transportadora também deve oferecer ao Passageiro sujeito a preterição de embarque uma soma equivalente a 500 DES *(Direitos Especiais de Saque),* para voos internacionais. Em relação a esta compensação, é necessário ter em conta que:

- O Passageiro que aceite esta compensação não poderá posteriormente exercer qualquer direito de ação contra a Transportadora por preterição de embarque.
- Se, de acordo com o parágrafo (i) do número 1 acima, o Passageiro for embarcado no próximo voo disponível para a Transportadora, e a diferença no tempo de partida daquele originalmente reservado for inferior a três horas, nenhuma compensação será devida.
- “Viagem com escala e/ou conexão" significa uma viagem cuja chegada ao ponto de destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de escala e/ou conexão, quando estes façam parte do mesmo contrato.

- Deve ser dada prioridade a crianças desacompanhadas, deficientes, idosos ou passageiros incapacitados, mulheres gestantes que, devido ao seu estado, necessitam de embarque prioritário e, em geral, passageiros que, por razões humanitárias qualificadas pelo Transportador, devem ser embarcados com preferência.

3. a) Comunicações que o Passageiro precisa fazer, seja por telefone, por meios eletrônicos ou outros meios similares, se houver uma diferença de mais de três horas na hora programada de partida do vôo originalmente reservado. b) Refeições e bebidas necessárias até o embarque no outro vôo, se houver uma diferença de mais de três horas na hora programada de partida do vôo originalmente reservado. c) Alojamento para Passageiros com um voo de regresso e para Passageiros com um voo de ida a quem é recusado o embarque num ponto de ligação, não residentes na cidade, vila ou área do aeroporto de partida, no caso de lhes ser oferecido um novo voo com partida pelo menos no dia seguinte à partida prevista no Bilhete, e desde que o Passageiro deva pernoitar durante uma ou mais noites e o tempo de espera para embarcar no outro voo assim o exija. O termo "noite" significa de meia-noite a 6 da manhã. d) Mobilização do aeroporto para o local de residência do Passageiro na cidade, cidade ou área do aeroporto de partida, ou para o local de alojamento, e vice-versa, se aplicável. e) Providências e benefícios necessários para continuar a viagem, no caso do Passageiro perder um voo de ligação com uma reserva confirmada. Um "voo de ligação" significa um voo que chega ao ponto de destino com um ponto de partida e um ou mais pontos de ligação intermédios, quando estes fazem parte do mesmo contrato.

B. Atrasos ou cancelamentos.

O transportador é obrigado a realizar o transporte na data, hora e outras condições estipuladas. Contudo, pode suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar as suas condições por motivos de segurança ou de força maior, tais como fenómenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças à aeronave.

Sem prejuízo do precedente, em caso de atraso ou cancelamento de um voo, o Passageiro em questão terá os seguintes direitos: a) A embarcar no voo seguinte disponível para a Transportadora, ou num transporte alternativo, se decidir continuar com o contrato de transporte aéreo; se o voo ainda não começou ou já começou e se estiver numa escala e/ou conexão. b) Aos serviços de assistência referidos no parágrafo A. número 3 acima, desde que a causa do atraso ou cancelamento seja atribuível à Transportadora, quando o atraso for superior a 3 horas ou em caso de cancelamento, quando o voo oferecido partir mais de 3 horas depois do horário previsto para o voo cancelado e desde que esta tenha decidido continuar o contrato de transporte aéreo. c) Reembolso do valor total pago pela passagem ou da parcela não utilizada, conforme o caso, se o Passageiro decidir não continuar com o contrato, e se os prazos indicados na Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016 nos artigos 20 e seguintes tiverem decorrido, que a causa do atraso ou cancelamento seja ou não imputável à Transportadora. d) Indenização de acordo com a Convenção de Montreal de 1999, se o voo for internacional:

- <u>Convenção de Montreal de 1999</u>:

Artigo 19: "A transportadora é responsável pelos danos causados pelo atraso no transporte

aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Contudo, o transportador não será responsável pelos danos causados pelo atraso se provar que ele e os seus empregados e agentes tomaram todas as medidas razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que foi impossível para ele e outros tomarem tais medidas".
Artigo 22 N°1: Em caso de danos causados por atrasos, no transporte de pessoas, a responsabilidade será limitada a 5.346 Direitos de Saque Especiais (do Fundo Monetário Internacional) por passageiro.
Artigo 22 N° 2: No transporte de bagagem, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, dano ou atraso é limitada a 1.288 Direitos de Saque Especiais por passageiro.
Artigo 22 N° 3: No transporte de carga, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, avaria ou atraso é limitada a 22 Direitos de Saque Especiais por quilograma.
Artigo 22 N°5: A parte afetada pode demandar uma indenização de maior valor nos casos do Artigo 22 N° 1 e 22 N° 2 acima, se o dano foi causado por ato imprudente ou omissão do Transportador, seus funcionários ou agentes.

- Resolução 400/2016:

Art. 32: O recebimento da bagagem despachada, sem protesto por parte do passageiro, constituirá presunção de que foi entregue em bom estado.
§ 1º Constatado o extravio da bagagem, o passageiro deverá, de imediato, realizar o protesto junto ao transportador.
§ 2º O transportador deverá restituir a bagagem extraviada, no local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos:
I - em até 7 (sete) dias, no caso de voo doméstico; ou
II - em até 21 (vinte e um) dias, no caso do voo internacional.
§ 3º Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos no § 2º deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro em até 7 (sete) dias.
§ 4º Nos casos em que o passageiro constate a violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, deverá realizar o protesto junto ao transportador em até 7 (sete) dias do seu recebimento.
§ 5º O transportador deverá, no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto, adotar uma das seguintes providências, conforme o caso:
I - reparar a avaria, quando possível;
II - substituir a bagagem avariada por outra equivalente;
III - indenizar o passageiro no caso de violação
Art. 33: No caso de extravio de bagagem, será devido o ressarcimento de eventuais despesas ao passageiro que se encontrar fora do seu domicílio.
§ 1º O ressarcimento de despesas deverá ser realizado em até 7 (sete) dias contados da apresentação dos comprovantes das despesas.
§ 2º As regras contratuais deverão estabelecer a forma e os limites diários do ressarcimento.
§ 3º Caso a bagagem não seja encontrada:
I - o ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final, observados os limites previstos no art. 17 desta Resolução.
II - o transportador deverá restituir ao passageiro os valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte da bagagem.
§ 4º O transportador poderá oferecer créditos para aquisição de passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do passageiro.

Art. 34: Eventuais danos causados a item frágil despachado poderão deixar de ser indenizados pelo transportador, nos termos estipulados no contrato de transporte.

C. Regras especiais para o transporte aéreo de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.

Em conformidade com o disposto na Resolução 280, de 11 de Julho de 2013, da *Agência Nacional de Aviação Civil, que estabelece procedimentos relativos à acessibilidade dos passageiros que necessitam de assistência especial no transporte aéreo* (a seguir designado "Regulamento"), as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm os seguintes direitos:

a. Requerer assistência do pessoal da Transportadora no processo de embarque, desenvolvimento do voo e desembarque numa base preferencial.

b. Ter instalações de embarque e desembarque adequadas, de preferência utilizando elevadores mecânicos, rampas, cadeiras com lagartas ou outros dispositivos adequados que preservem a autonomia da pessoa e que estejam disponíveis no aeródromo ou no terminal aéreo.

c. Que durante a viagem disponha das ajudas técnicas necessárias para a sua mobilidade ou deslocação, garantindo ao Transportador a sua oportuna e imediata disponibilidade e as medidas necessárias para protegê-lo de danos ou deterioração.

d. Para embarcar em suas próteses e/ou órteses.

e. Para serem permanentemente acompanhados pelos seus cães de assistência.

O precedente, nos termos e condições que são regulamentados em maior detalhe no Regulamento.

As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida, ou seus acompanhantes, devem informar a Transportadora, o mais rápido possível e sempre com pelo menos 48 horas de antecedência do horário do voo, da sua situação, caso a Transportadora necessite dos serviços indicados abaixo:

a.- Oxigênio médico certificado para uso na aviação, a ser utilizado na cabine de passageiros da aeronave;

b.- Alojamento para uma pessoa que necessita viajar em maca, por razões de descanso, dificuldade de se levantar ou simples perda de autonomia.

Ao fornecer estas informações, devem fornecer todos os detalhes da situação, alojamento e serviços de apoio e assistência razoáveis ou outros serviços exigidos ao Transportador.

No entanto, os serviços, equipamentos ou alojamentos acima referidos só devem ser prestados na medida em que o Transportador os tenha disponíveis. Da mesma forma, a Transportadora pode proibir validamente o embarque ou estabelecer condições não acordadas previamente com o Passageiro ou seu acompanhante, devido a uma grave discrepância entre as informações fornecidas pelo Passageiro e as regras indicadas acima. O transportador deve fornecer prova escrita da recusa de embarque dessas pessoas ou da imposição de condições não acordadas com elas para a viagem, no prazo de 3 dias

úteis após tal recusa.

No caso de uma pessoa deficiente ou com mobilidade reduzida ser incapaz de compreender ou cumprir as instruções mínimas de segurança fornecidas aos passageiros pela tripulação de voo ou pela tripulação auxiliar, ou no caso de um procedimento de emergência, ser incapaz de tomar conta de si próprio, atender às suas necessidades fisiológicas ou agir de acordo com as instruções da tripulação de vôo e da tripulação auxiliar, e o acima exposto compromete a operação segura da aeronave, ou dos outros passageiros a bordo, eles só podem tomar o vôo na medida em que estiverem viajando com um passageiro acompanhante que os esteja ajudando.

D. Regras Especiais para o transporte de Armas de Fogo ou Embarque de Passageiro portando Arma de Fogo.

a. Despacho de Armas ou Embarque de Passageiro Portando Arma de Fogo. Qualquer passageiro portando arma de fogo, que possua autorização para tal e que pretenda viajar em voo doméstico, em caso de despacho da arma de fogo, deverá se apresentar no mínimo 02 horas antes do horário de apresentação para check in, no balcão de atendimento da SKY no aeroporto de origem, e em caso de embarque armado, o passageiro deverá comparecer com mínimo de 60 minutos antes do horário de apresentação para check in. Além disso, o passageiro deverá estar munido da documentação pertinente nos termos da legislação em vigor, para a realização dos procedimentos de segurança. Compete ao órgão de segurança pública lotado no aeroporto a verificação, aprovação e liberação do passageiro para embarque ou então a aprovação do despacho da arma. As armas de uso desportivo serão, obrigatoriamente, despachadas e alocadas em local próprio no porão da aeronave.

b. É vedado o transporte de arma de fogo em voo internacional, exceto se assim disposto em tratados, convenções e acordos celebrados entre o Governo Brasileiro e o país de destino do voo. O passageiro poderá despachar a arma em voo internacional mediante autorização do Comando do Exército