

## **CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E BAGAGEM**

### **SKY AIRLINE**

#### **ÍNDICE:**

##### **A. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO:**

1. **DEFINIÇÕES**
2. **REGRAS GERAIS DO TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS**
3. **PREÇO DO BILHETE**
4. **REGRAS GERAIS PARA O TRANSPORTE DE BAGAGEM**
5. **LIMITES DE RESPONSABILIDADE NO TRANSPORTE**
6. **PRODUTOS ADICIONAIS**
7. **TAXAS EXTRAS**
8. **GESTANTES**

##### **B. CONDIÇÕES PARTICULARES:**

1. **ARGENTINA**
2. **BRASIL**
3. **CHILE**
4. **COLOMBIA**
5. **MIAMI, ESTADOS UNIDOS**
6. **PERÚ**

## **A. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E BAGAGEM DA SKY AIRLINE**

Este Contrato regula os direitos e obrigações entre a SKY como Transportadora e o Passageiro em relação ao transporte contratado, que será regido, no que couber, pelas leis locais em caso de voos domésticos e, para voos internacionais, pela Convenção e demais regulamentos aplicáveis.

### **1. DEFINIÇÕES**

Para os efeitos do presente instrumento, entende-se, por cada um dos termos abaixo indicados:

- A. “Agente” ou “Agente de Viagens”** refere-se a qualquer empresa comercial que atue como intermediária entre o prestador de serviços de transporte, ou Transportador, e o usuário final ou cliente, assessorando-o no planejamento e compra de sua viagem.
- B. “Bilhete” ou “Passagem”** refere-se ao documento ou documentos que reconhecem e comprovam a celebração e as condições do contrato de transporte aéreo e controle de bagagem (quando aplicável), seja ele emitido de forma manual, eletrônica ou por qualquer meio equivalente, desde que seja emitido ou autorizado pelo Transportador ou por um Agente de Viagens e que contenha todos ou alguns dos seguintes documentos: **(i)** este Contrato; **(ii)** as disposições prescritas no comprovante de compra entregue pela Transportadora (*Booking Receipt*) ou por qualquer Agente; **(iii)** o bilhete eletrônico registrado magneticamente; **(iv)** as condições específicas aplicáveis à tarifa paga pelo passageiro; e **(v)** o Cartão de Embarque ou *Boarding Pass*.
- C. “Condições Gerais”** refere-se a estas Condições Gerais de transporte aéreo.
- D. “Condições Particulares”** refere-se às condições estabelecidas no documento anexo a estas Condições Gerais e que regulam os termos e condições específicos do transporte contratado pelo Passageiro.
- E. “Contrato”** refere-se às Condições Gerais, às Condições Particulares e aos respectivos anexos que as integram.
- F. “Convenção”** refere-se a qualquer dos seguintes instrumentos, conforme aplicável:
  - i. A Convenção de Montreal para Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional; Varsóvia, 12 de outubro de 1929;
  - ii. Protocolo que modifica a Convenção; Haia, 28 de setembro de 1955;
  - iii. Protocolos de Montreal I, II, III e IV; Montreal, 1975;
  - iv. Convenção Complementar à Convenção de Varsóvia para Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional realizado por outrem que não o transportador contratado; Guadalajara, 1961;
  - v. A Convenção de Montreal para Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional; Montreal, 1999;
  - vi. A Decisão 619 da Comunidade Andina (aplicável no caso de Colômbia e Peru);e, em geral, qualquer instrumento ou tratado internacional aplicável aos serviços do Transportador.
- G. “Bagagem”** refere-se aos bens, pertences e outros objetos pessoais de um Passageiro, a serem transportados pelo Transportador pelo preço da respectiva tarifa que o Passageiro contratar dentro das alternativas tarifárias oferecidas pelo Transportador. O termo “Bagagem” designa a bagagem composta por Bolsa de Mão (conforme definição no item 4.1, alínea (a)), Mala de Bordo (conforme definição no item 4.1, alínea (b)) e Bagagem Despachada (conforme definição no item 4.1, alínea (c)), do Passageiro. O peso, a quantidade, o tipo de malas e as respectivas dimensões da Bagagem estão limitados às condições estipuladas pelo Transportador, conforme especificado nestas Condições Gerais, e que o Passageiro aceita no momento da contratação da respectiva

tarifa.

- H. **“Excesso de Bagagem”** refere-se aos quilogramas, ou fração de quilograma, e/ou dimensões que excedam o peso ou a medida máximos permitidos ao Passageiro para Bolsa de Mão, Mala de Bordo ou Bagagem Despachada, conforme o caso.
- I. **“Passageiro”** refere-se à pessoa, excluídos os membros da tripulação, transportada ou a ser transportada em uma aeronave, em virtude do Contrato.
- J. **“Transportador”** refere-se à companhia aérea que transporta ou se compromete a transportar o passageiro e/ou sua bagagem, nos termos deste Contrato, ou que realiza qualquer outro serviço relacionado a tal transporte aéreo.
- K. **“Trecho”** corresponde a cada um dos trechos que integram a viagem, incluindo o traslado do aeroporto de origem para o aeroporto de destino.

## **2. REGRAS GERAIS DO TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS**

- A. As escalas acordadas são as mencionadas no Bilhete ou as que constam nos itinerários do Transportador como escalas programadas na rota do Passageiro. O transporte a ser realizado ao abrigo deste Contrato por vários transportadores, sucessivamente, é considerado como uma única operação.
- B. Se o Transportador emitir um Bilhete para transporte em Trechos operados por outra companhia aérea, o Transportador atuará apenas como Agente desta última.
- C. Caso um Agente de Viagens emita um Bilhete para transporte em Trechos em que estejam envolvidas diferentes empresas de transporte, a SKY será responsável apenas pelo trecho efetivamente realizado por ela. Do mesmo modo, a Agência será responsável por transmitir 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 do Transportador será entendida como total e plenamente cumprida pelo fato de transportar o Passageiro e sua Bagagem com razoável pontualidade, consideradas as circunstâncias particulares do caso. O Transportador envidará esforços razoáveis para transportar os Passageiros e suas Bagagens de acordo com os itinerários publicados e os estampados no Bilhete. O Transportador pode fornecer transporte por companhias aéreas alternativas, outras aeronaves, alterar a atribuição de assentos e modificar ou eliminar escalas previstas no Bilhete a qualquer momento, por motivos justificados e de acordo com as normas vigentes.
- E. O Transportador poderá 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 caso fortuito.
- F. Qualquer isenção ou limitação de responsabilidade do Transportador sob as leis locais ou internacionais vigentes valerá e beneficiará os agentes, funcionários e representantes do Transportador e qualquer outra pessoa ou empresa cuja aeronave seja usada pelo Transportador para realizar o transporte, bem como os agentes, funcionários ou representantes dessa pessoa ou empresa.
- G. O Transportador reserva-se autoridade irrestrita de negar o transporte em qualquer dos trechos do itinerário contratado pelo Passageiro, se a tarifa contratada não tiver sido paga total ou parcialmente, ou se o meio de pagamento utilizado tiver sido recusado, revogado ou cancelado, ou se o Bilhete tiver sido obtido mediante violação da lei. Do mesmo modo, o Transportador negará o embarque de um Passageiro ou providenciará seu desembarque e tomará as medidas permitidas em lei e/ou norma aplicável se considerar que isso possa afetar a segurança do voo ou dos demais passageiros. Em particular, será recusado o embarque a qualquer Passageiro que demonstre qualquer atitude ou comportamento que, em terra e/ou a bordo da aeronave, constitua: (i) ato contrário às instruções dadas pela tripulação da aeronave ou por qualquer funcionário do Transportador; e/ou (ii) conduta contrária ao comportamento razoável que uma pessoa ou passageiro deva manter; e/ou (iii) infração ou crime que, na opinião do Transportador, possa pôr

em perigo ou colocar em risco a segurança da aeronave ou das pessoas ou bens nela contidos, ou que arrisque ou comprometa a boa ordem e a disciplina a bordo; e/ou (iv) em geral, qualquer atitude ou comportamento que, na opinião do Transportador, caracterize recusa em seguir as instruções dadas pela tripulação e/ou atitudes que possam pôr em perigo ou sujeitar a operação a algum risco, ou ainda que perturbem a ordem ou a disciplina; e/ou (v) mostra ou indício de ingestão excessiva de bebidas alcoólicas e/ou qualquer substância psicotrópica; e/ou (vi) descumprimento de qualquer lei ou regulamento aplicável, ou descumprimento de qualquer exigência feita por autoridade pública competente.

- H. Todo Passageiro que não comparecer à viagem ou chegar atrasado para o embarque ou *check-in* no voo correspondente perderá o trecho associado ao referido voo, sem a opção de solicitar troca ou reembolso da tarifa paga. No entanto, caso o passageiro não faça a viagem, terá direito ao reembolso das taxas e emolumentos aeronáuticos ou aeroportuários reembolsáveis de acordo com os regulamentos ou restrições do respectivo país. Caso as referidas taxas não tenham sido incluídas no valor pago (por exemplo, foram cobradas diretamente pelo aeroporto), o passageiro deverá solicitar o seu reembolso diretamente à respectiva autoridade aeroportuária, observadas as restrições ou regulamentos acima indicados.
- I. É de exclusiva responsabilidade do Passageiro conhecer, obter e cumprir as exigências de viagem impostas por qualquer autoridade, devendo apresentar os documentos de identificação, saída, trânsito, entrada, visto e outros exigidos dependendo do local de destino, sem que caiba ao Transportador qualquer responsabilidade pelos atrasos ou negativas de embarque sofridos pelo Passageiro associados ou derivados do incumprimento por parte deste último da obrigação acima descrita. O Transportador 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 para o Transportador. O Transportador não será responsável por qualquer informação ou ajuda prestada ao Passageiro por qualquer agente, funcionário ou representante da companhia aérea, ou por terceiros, em relação à obtenção dos referidos documentos e/ou cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis.
- J. O Passageiro deverá comparecer no balcão de embarque ou *check-in counter* no horário indicado pelo Transportador e, caso não tenha sido definido horário, com antecedência suficiente para a realização dos procedimentos de embarque, sendo no mínimo de **2 horas** antes do horário previsto para a partida do voo nacional e **3 horas** para voos internacionais.
- K. Todo Passageiro que não comparecer para viajar ou que não chegar no horário de apresentação indicado no trecho ou que comparecer com menos antecedência do que a exigida estará sujeito ao fato de que o trecho do bilhete correspondente à viagem por ele abrangida restará nulo e sem efeito. Nessa hipótese, não haverá possibilidade de troca ou reembolso da tarifa, produtos ou serviços, ressalvado o direito de restituição das taxas de embarque pagas, conforme indicado no item (H) acima. Caso haja mais passageiros em um voo com reserva confirmada do que vagas disponíveis, desde que tenham realizado os procedimentos de *check-in* com a antecedência mínima exigida, o Transportador solicitará voluntários que cedam seu espaço confirmado, em contrapartida a uma indenização acordada. Caso não sejam encontrados voluntários suficientes e os passageiros tenham o embarque negado contra sua vontade, esses passageiros terão direito às prestações estabelecidas na lei aplicável.
- L. Serão adicionalmente aplicáveis ao Bilhete as Condições Particulares associadas à tarifa paga, em questões como mudanças de horário, datas e rota, alterações ou outras questões segundo as Condições Particulares, que tenham sido aceitas pelo Passageiro no momento da emissão e compra do Bilhete. Qualquer alteração solicitada pelo titular do Bilhete deverá obedecer às regras da tarifa paga. Qualquer acordo firmado a pedido do Passageiro que implique a revalidação do Bilhete original ou a reemissão de Bilhete correrá por conta e expensas deste.
- M. A ilegalidade, invalidade ou nulidade de qualquer disposição deste Contrato, sob qualquer legislação aplicável, não afetará a legalidade, validade ou eficácia daquela ou das demais disposições e, nesse sentido, este Contrato é “dissociável”.

- N. Cada Passageiro deverá passar pela checagem de segurança da autoridade de aviação civil, de acordo com os regulamentos vigentes do país de origem de seu voo, realizada pelo operador aeroportuário. O Passageiro deverá submeter-se à referida checagem, ficando, caso contrário, sujeito a que a autoridade lhe possa negar o acesso à área restrita de embarque, bem como o seu embarque.

### 3. **PREÇO DO BILHETE**

O preço do Bilhete inclui apenas o transporte do Passageiro e da Bagagem contratado desde o aeroporto de origem até o aeroporto de destino, com as escalas programadas, em caso de Bilhete com conexão. O preço do Bilhete ou do Bilhete de conexão não inclui o serviço de transporte terrestre entre aeroportos, nem entre os aeroportos e/ou os aeroportos da cidade de destino.

### 4. **REGRAS GERAIS PARA O TRANSPORTE DE BAGAGEM**

- A. A Bagagem deve ser transportada no mesmo voo que o Passageiro. Toda Bagagem Despachada deverá ser entregue pelo Passageiro ao Transportador, oportunamente no balcão do Transportador no aeroporto. É vedado ao Passageiro transportar bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo seja desconhecido, sendo também obrigação do Passageiro manter toda a sua Bagagem, devidamente identificada, sob sua guarda, cuidado, controle e responsabilidade enquanto permanecer no terminal de transporte aéreo.
- B. O Transportador não permitirá o transporte de Bagagem para um destino diferente do indicado no Bilhete.
- C. As condições estabelecidas para a aceitação de Bagagem são:
- A Bagagem Despachada deve ser entregue e embarcada somente nos módulos indicados pelo Transportador.
  - Todos os Passageiros devem identificar adequadamente sua Bagagem, incluindo: nome, sobrenome, telefone, e-mail e endereço fixo.
  - Toda Bagagem está sujeita a revista, tanto pelo Transportador quanto pelas autoridades competentes.
- D. Toda Bagagem que possua alguma das características descritas abaixo poderá ter sua aceitação restringida ou negada pela Transportadora:
- Bagagem embalada de forma inadequada.
  - Bagagem que ultrapasse as dimensões máximas e/ou o peso máximo estabelecido pelo Transportador para Bagagens.
  - Bagagens que possam representar risco para outras Bagagens dentro do compartimento de carga da aeronave, inclusive, mas não apenas, Mercadorias Perigosas e Mercadorias Proibidas, conforme estes termos constam definidos no item 4.2.

#### 4.1 Tipos de Bagagem

Distinguem-se os seguintes tipos de Bagagem:

- a) **Bolsa de Mão**: é a bagagem que está incluída na tarifa aérea contratada e que o Passageiro pode levar na cabine sob sua guarda, cuidado, controle e responsabilidade durante a viagem.
- Dimensões máximas: um volume ou pacote de 25 x 35 x 45 cm considerando-se nessas medidas as rodas, bolsos e alças, incluindo capa ou proteção;
  - Peso máximo: 20kg.
- b) **Mala de Bordo**: é a bagagem que o Passageiro pode levar na cabine sob sua guarda, cuidado,

controle e responsabilidade durante a viagem, incluída ou não no preço, dependendo da respectiva tarifa aérea contratada pelo Passageiro.

- Dimensões máximas: um volume ou pacote de 25 x 35 x 55 cm considerando-se nessas medidas as rodas, bolsos e alças;
  - Peso máximo: 20kg.
- c) **Bagagem Despachada**: é a bagagem do Passageiro que foi colocada sob guarda do Transportador e registrada para transporte no compartimento de carga, para a qual uma etiqueta ou canhoto de bagagem foi entregue ao Passageiro e também afixado em cada volume recebido. Inclui-se ou não no preço, dependendo da respectiva passagem aérea contratada pelo Passageiro.
- Dimensões máximas: um volume ou pacote de 158 cm lineares (altura + largura + comprimento), considerando-se nessas medidas as rodas, bolsos e alças.
  - Peso máximo: 23kg.

#### 4.2. Mercadorias Perigosas e Mercadorias Proibidas

- d) Entende-se por “**Mercadorias Perigosas**” aquelas que se enquadrem nessa categoria segundo as disposições dos Regulamentos de Mercadorias Perigosas da IATA (*Associação Internacional de Transporte Aéreo*, na sigla em inglês), ou na forma da lei ou dos regulamentos do Transportador, inclusive, mas não apenas, os indicados abaixo: (i) Gases (comprimidos, liquefeitos, em solução ou intensamente refrigerados, incluindo aerossóis), sejam inflamáveis, tóxicos ou inócuos, como butano, oxigênio, nitrogênio líquido, aerossóis contendo gases paralisantes, tubos de recarga para isqueiros de gás liquefeito, etc.; (ii) corrosivos, sólidos ou líquidos, tais como ácidos, álcalis, mercúrio, baterias de eletrólito líquido, etc.; (iii) explosivos como munições, fogos de artifício e sinalizadores, pastas com dispositivos de alarme, espoletas para armas de brinquedo, etc.; (iv) líquidos inflamáveis como combustíveis, tintas, diluentes, etc.; (v) materiais radioativos de qualquer categoria; (vi) materiais oxidantes e peróxidos orgânicos, tais como alvejantes, fertilizantes, etc.; (vii) substâncias tóxicas e infecciosas, tais como inseticidas, pesticidas, produtos biológicos que contenham germes patogênicos, etc.; (viii) sólidos inflamáveis como fósforos; e (ix) armas, entendidas como qualquer elemento ou objeto que seja feito, ou possa ser utilizado, para ataque ou defesa, tais como armas de fogo, facas, gases, aparelhos de choque elétrico, cortantes, perfurantes, contundentes, podendo incluir porretes, machados e bengalas ou paus com peso no interior ou em forma de espigão.
- e) Entende-se por “**Mercadorias Proibidas**” aqueles que, por razões de segurança operacional e/ou por afetarem o serviço prestado pelo Transportador aos seus passageiros na aeronave, estejam impedidas de serem transportadas a bordo da aeronave, inclusive, mas não apenas, Mercadorias Perigosas, alimentos e líquidos em geral.

Para garantir a segurança do voo e cumprir as normas vigentes, o Transportador e os seguranças aeroportuários poderão retirar as Mercadorias Perigosas ou Proibidas transportadas pelo Passageiro em sua Bagagem, a fim de colocá-las à disposição das autoridades competentes, em conformidade com a lei local aplicável à matéria, no caso das primeiras, ou se não afetar a boa ordem e o serviço que a companhia oferece aos seus Passageiros, no caso das segundas.

Há uma quantidade limitada de produtos médicos e de higiene pessoal que os passageiros podem transportar. Antes de incluí-los em sua Bagagem, o Passageiro deverá informar-se com o pessoal do Transportador.

Alguns dos artigos ou elementos mencionados acima podem ser transportados por via aérea sob certas

condições especiais, cobertos por um conhecimento de embarque e sob uma tarifa de frete aéreo, sobre o que o Passageiro deverá consultar previamente o Transportador.

#### **4.3. Franquia de Bagagem (limites)**

- A. O Passageiro deverá respeitar o peso, as medidas e a quantidade máximos de Bagagem permitidos, indicados neste Contrato. A franquia de Bagagem e os pagamentos ou sobretaxas a que estará sujeito o Excesso de Bagagem são os estabelecidos nas Condições Particulares, que também podem ser consultadas em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.
- B. A franquia de Bagagem pode variar de acordo com as condições da tarifa contratada pelo Passageiro e constará expressa em volumes ou quilos. As condições e as tarifas contratadas serão registradas junto às autoridades aeronáuticas locais competentes, na medida do necessário.
- C. O Transportador poderá recusar o transporte total ou parcial de Bagagem que exceder as franquias ou limites permitidos, ou cujo excesso não tenha sido devidamente pago pelo Passageiro.
- D. O Passageiro será responsável pela guarda e destino da Bagagem cujo transporte tenha sido negado pelo Transportador em razão do descumprimento pelo Passageiro dos requisitos indicados no item (C) acima, bem como em relação a qualquer outro requisito que a Bagagem deva atender, segundo o estabelecido neste Contrato.

#### **4.4. Cobrança de bagagem extra e/ou excesso de bagagem**

- O pagamento será feito de acordo com a rota percorrida pelo Passageiro, com tarifa definida por frações de quilogramas e/ou de acordo com as dimensões extras. Esses valores devem incluir o imposto do país, conforme aplicável (no caso do Chile, 19% de IVA). A cobrança pelo excesso será feita de acordo com as informações estabelecidas pelo Transportador em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.
- O Passageiro que tiver de pagar por bagagem extra ou Excesso de Bagagem fará o pagamento no balcão ou na bilheteria do aeroporto de embarque. Isto significa que o Passageiro deve dirigir-se ao balcão para verificar se há Excesso de Bagagem. Em caso de excesso, deverá pagar o valor correspondente informado pelo pessoal do Transportador.
- Toda bagagem extra transportada pelo Passageiro deverá ser paga como mala extra, que tem um custo associado, que pode ser encontrado em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### **4.5. Extravio, atraso ou dano à Bagagem**

A responsabilidade do Transportador em voos, por extravio, atraso na entrega ou dano à Bagagem será limitada de acordo com o que for estabelecido por lei, regulamento aplicável ou pela Convenção, conforme o caso, a menos que o Passageiro declare antecipadamente um valor superior. No entanto, a responsabilidade em relação à Mala de Bordo e à Bolsa de Mão será exclusiva do Passageiro, pois estão sob sua guarda e controle.

### **5. LIMITES DE RESPONSABILIDADE NO TRANSPORTE**

- A. Se a viagem de um Passageiro começar e terminar dentro do mesmo país, a responsabilidade pelo serviço de transporte de Passageiros e/ou Bagagem, bem como a responsabilidade em caso de morte ou lesão corporal do Passageiro e/ou por extravio, atraso ou dano à bagagem, e os limites de responsabilidade em relação a todos os itens acima, serão regulados pela legislação aplicável do referido país. Caso a viagem de um Passageiro seja internacional, valerá a Convenção ou qualquer outro regulamento internacional aplicável, conforme o caso.

- B. Com relação a itens de alto valor comercial e itens eletrônicos (inclusive, mas não apenas, computadores, dinheiro, joias, medicamentos, documentos e itens pessoais de valor), o Passageiro deve transportar esses itens como Bolsa de Mão ou Mala de Bordo (conforme o caso), de forma a manter sempre sua guarda.

## **6. PRODUTOS ADICIONAIS**

### **6.1. Bagagem Despachada**

- a) A seleção de bagagem se faz por Trecho.
- b) **Não há limite** de volumes de Bagagem por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- c) Não se permite reembolso.
- d) Para rotas do Peru e do Chile, permite-se um excesso máximo de até 45 kg por volume (peso total). Para Argentina, Brasil e Uruguai, de até 32 kg por volume (peso total).
- e) Em caso de bagagens não convencionais (que não sejam malas, sacolas ou bolsas normalmente utilizadas pelos passageiros para o transporte de bagagem), serão recebidas desde que venham acompanhadas de embalagem em material especial e resistente concebido para o transporte desses itens. Se a embalagem não for adequada, o Transportador poderá não a aceitar como apropriada para transporte.

**Crianças:** Para crianças menores de 2 anos, é permitido levar um carrinho de até duas peças, que pode ser entregue no balcão ou na porta do avião, sem custo adicional. O carrinho pode ser retirado nas esteiras de bagagem. No caso de transportar uma terceira peça do carrinho, esta deverá ser paga como bagagem adicional.

#### **6.1.1. Regulamentos de Transporte de Bagagem Despachada**

- Deve ser transportada no mesmo voo em que o Passageiro estiver viajando e deve ser entregue pelo Passageiro em tempo hábil no momento do check-in.
- Bagagem Despachada não será aceita para destino diferente do indicado no Bilhete.
- Itens de difícil transporte (aplicável a voos de ou para a Colômbia): O Passageiro não pode incluir itens frágeis ou perecíveis, dinheiro, joias, pedras ou metais preciosos, talheres, papéis negociáveis, títulos ou outros objetos de valor, dinheiro em espécie, passaportes, câmeras fotográficas ou de vídeo, filmadoras, computadores, tablets eletrônicos, telefones celulares, calculadoras, copos, garrafas com licor ou perfume, entre outros, pelos quais o Transportador não se responsabiliza se forem transportados nestas condições. Esses itens devem ser transportados em mão, ou em Mala de Bordo, se suas características assim permitirem, sob a guarda e responsabilidade do próprio Passageiro.

#### **6.1.2. As condições estabelecidas para a aceitação da Bagagem são:**

- O Passageiro deverá entregar e despachar a Bagagem Despachada somente no módulo SKY.
- Os Passageiros devem identificar adequadamente sua Bagagem, incluindo: nome, sobrenome, endereço, telefone de contato e e-mail.
- Para poder despachar a Bagagem, o Passageiro deverá constar no sistema onde se indica o número do voo, data, hora e destino.
- Toda Bagagem está sujeita a revista, tanto pela SKY quanto pelas autoridades competentes.



## 6.2. Bagagem especial

Bagagens especiais devem ter peso máximo de até 23 kg e medir entre 158 e 230 cm lineares (largura + comprimento + altura), exceto pranchas de surfe e televisores de 55 polegadas, que podem medir até 300 cm lineares (largura + comprimento + altura).

### 6.2.1. Artigos esportivos

- a) Cada volume deve pesar no máximo **23 kg** e medir no máximo **230 cm** lineares (largura + comprimento + altura). Para pranchas de surfe, as dimensões podem ser de até 300 cm lineares (largura + comprimento + altura).
- b) O pagamento será por Trecho.
- c) Não se permite reembolso.
- d) Só será vendido adicionalmente.
- e) Para rotas do Peru e do Chile, permite-se um excesso máximo de até 45 kg por volume (peso total). Para Argentina, Brasil e Uruguai, de até 32 kg por volume (peso total).
- f) O passageiro pode adquirir o serviço de bagagem esportiva nos seguintes canais: Postos de vendas e agências no aeroporto, Central de Atendimento, *website* e balcão do aeroporto.

### Requisitos de embalagem:

- **Bicicletas:** devem ser embaladas em caixa dura (papelão, lona, capa dura, etc.) de uma das seguintes formas: Guidão fixado na lateral e sem pedais, guidão e pedais envoltos em plástico, espuma plástica ou de material similar. Deve estar com uma das rodas removida (de preferência a roda dianteira) e ambas as rodas sem ar.
- **Pranchas de surfe, bodyboard, skates, esquis:** Devem ser embalados em caixa/saco apropriado.
- **Equipamento de golfe:** pode ser embalado em caixa dura ou em bolsa de viagem macia.
- **Equipamento de pesca:** deve ser acondicionado em caixa resistente que o proteja.
- **Equipamento de caça:** As armas de fogo devem ser acondicionadas em caixa dura com trava, projetada especificamente para a arma de fogo. O Passageiro deve portar as autorizações de transporte ou entrada nos países de destino ou trânsito.

Em caso de descumprimento das condições estipuladas, o Transportador poderá recusar o envio do artigo. **É responsabilidade do passageiro conhecer e cumprir todas as leis locais relacionadas à posse e ao transporte de armas de fogo.**

**Se o Passageiro desejar viajar com algum equipamento esportivo não incluído na lista acima, poderá transportá-lo na medida em que atenda às especificações de tamanho e peso permitidos como carga.**

### 6.2.2. Instrumentos musicais

- a) Se o instrumento musical for maior que o tamanho de bagagem permitido na cabine, seu transporte deverá ser tratado como Bagagem Despachada adicional, devendo o Passageiro pagar a tarifa correspondente.
- b) Cada volume deve pesar no máximo **23 kg** e medir no máximo **230 cm** lineares (largura + comprimento + altura).
- c) Para rotas do Peru e do Chile, permite-se um excesso máximo de até 45 kg por volume (peso total). Para Argentina, Brasil e Uruguai, de até 32 kg por volume (peso total).

- d) O pagamento será por Trecho.
- e) Não se permite reembolso.
- f) Só será vendido adicionalmente.
- g) Os seguintes instrumentos musicais podem ser transportados como Bagagem Despachada: guitarras, baixos, violinos, instrumentos de cordas que atendam ao peso e dimensões indicadas, flautas ou trompetes, teclados, saxofones, acessórios de bateria. Todos estes devem respeitar o peso e as dimensões indicadas.
- h) Se o Passageiro desejar transportar qualquer outro instrumento musical diferente dos indicados acima, deverá respeitar as especificações de tamanho e peso permitidas.
- i) O transporte de instrumentos musicais é vendido nos seguintes canais: Postos de vendas e agências no aeroporto, Central de Atendimento, *website* e balcão do aeroporto.

**Requisitos de embalagem:** Por serem itens frágeis, devem ser transportados em caixas duras especialmente projetadas para eles. **Todo instrumento musical ou artigo esportivo que não esteja devidamente acondicionado não será aceito pelo Transportador e não haverá reembolso.**

### **6.2.3. Animais de estimação**

#### **6.2.3.1. Animal de estimação na cabine (PETC)**

- a) Permite-se o transporte de animais de estimação na cabine, mas **apenas cães e gatos**.
- b) Para viajar com um animal de estimação na cabine, o Passageiro deverá solicitar este serviço pelo menos 48 horas antes da partida do seu voo.
- c) O animal de estimação deve ter pelo menos doze semanas (3 meses) para ser aceito.
- d) Cada Passageiro pode viajar com apenas 1 (um) PETC.
- e) Animais de estimação que não sejam confirmados na reserva não serão aceitos no aeroporto. Se um PETC chegar sem confirmação prévia na reserva, será verificado no balcão do aeroporto se há disponibilidade no voo, e se houver disponibilidade, o Passageiro deverá pagar a respectiva tarifa. Caso contrário, o PETC não poderá ser transportado.
- f) Pode ser transportado na cabine o animal de estimação cujo peso máximo mais o peso de sua caixa não ultrapasse 6 kg.
- g) Só pode haver até dois animais de estimação na cabine por voo. O sistema do Transportador confirmará ou negará o serviço automaticamente, caso os assentos disponíveis já tenham sido contratados.
- h) Aplica-se a voos domésticos e internacionais.
- i) A tarifa do serviço de transporte de animal de estimação na cabine é um valor único e por Trecho, que pode ser consultado em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba "Tarifas de Serviços".

### **Caixa**

O animal de estimação deve ser transportado em caixa apropriada, que deve ser fornecida pelo Passageiro e deve ter as seguintes características:

- Deve ser de material macio que suporte uma viagem.
- Deve ter ventilação adequada.
- Piso ou base absorvente e impermeável.

- Deve permitir que o animal de estimação permaneça na caixa durante toda a viagem.
- O animal deve ter pelo menos 10 cm de espaço entre sua cabeça e o teto da caixa, e com espaço suficiente para ficar em pé, movimentar-se e girar livremente.
- As medidas da caixa devem ser suficientes para caber no seguinte espaço disponível: 37 cm de profundidade x 18 cm de largura x 24 cm de altura.
- O peso da caixa mais o do animal de estimação deve ser de 6 kg no total.



### Considerações

- O animal de estimação não poderá ser alimentado a bordo nem sair da sua caixa durante todo o voo.
- O cuidado do animal de estimação é de responsabilidade exclusiva do Passageiro que o transporta, isentando desde já o Transportador de qualquer dano ou prejuízo causado a terceiros.
- Não serão admitidos animais de estimação que, pelas suas características especiais, mau cheiro, ruído ou similares, possam afetar a boa ordem ou o serviço dentro da cabine para os demais passageiros e/ou tripulantes.
- O animal de estimação deve ser transportado pelo Passageiro dentro de sua caixa, aos pés ou embaixo do banco dianteiro, sem causar transtornos aos demais passageiros.
- O Passageiro deve ter um documento emitido por um veterinário que comprove a idade e a raça do animal de estimação e que ateste que está saudável o suficiente para viajar.

**Para rotas internacionais: O Passageiro é responsável por conferir os regulamentos de cada país, em termos de documentação específica, vacinas ou registros do animal de estimação que sejam exigidos, para o que deverá contatar diretamente o consulado ou a autoridade sanitária do país a visitar.**

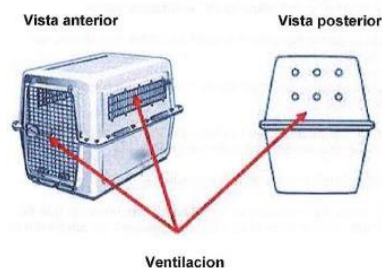
#### 6.2.3.2. Animal de Estimação no Compartimento de Carga (AVIH)

- No compartimento de carga, é permitido o transporte de animais domésticos, cães, gatos e aves ornamentais, sujeito à disponibilidade de espaço.
- Para viajar com um animal de estimação no compartimento de carga, o Passageiro deverá solicitar este serviço pelo menos 48 horas antes da partida do respectivo voo.
- Animais de estimação que não sejam confirmados na reserva não serão aceitos no aeroporto. Em caso de chegada sem confirmação prévia na reserva, a existência de disponibilidade no voo será verificada no balcão do aeroporto.
- No máximo **3 animais de estimação** podem ser transportados em compartimento de carga por voo.
- O peso máximo a ser transportado, considerando o animal de estimação mais sua caixa, é de até 45 kg para voos de/para Chile e Peru e de até 32 kg para as demais rotas. No caso de aves, serão aceitas até duas aves na mesma caixa, devendo ser respeitado o peso máximo indicado.
- O animal de estimação deve ter pelo menos doze semanas (3 meses) para ser aceito.
- Aplica-se a voos domésticos e internacionais.
- Não serão aceitos animais agressivos, mortos, doentes ou fêmeas prenhes.
- A tarifa do serviço de transporte de animal de estimação no compartimento de carga é um valor único e por Trecho, que pode ser consultado em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba "Tarifa de Serviços".
- O sistema confirmará ou negará automaticamente o serviço, dependendo da disponibilidade.
- O Passageiro deve ter um documento emitido por um veterinário que comprove a idade e a raça do animal de estimação e que ateste que está saudável o suficiente para viajar.

## Caixa

O animal de estimação no compartimento de carga deve ser transportado em caixa adequada, que deve ser fornecida pelo Passageiro e deve ter as seguintes características:

- Deve ser de material duro que suporte uma viagem.
- Deve ter ventilação adequada.
- Piso ou base absorvente e impermeável.
- Deve permitir que o animal permaneça na caixa durante toda a viagem.
- Não deve ter rodas.
- O animal deve ter pelo menos 10 cm de espaço entre sua cabeça e o teto da caixa, e com espaço suficiente para ficar em pé, movimentar-se e girar sem dificuldade.
- Todas as caixas devem ser trancadas com **cadeado de metal e/ou lacre de metal** na porta da caixa, impedindo sua abertura durante a viagem. Esse cadeado e/ou lacre de metal deverá ser fornecido pelo Passageiro. O descumprimento deste requisito implicará a não aceitação do animal de estimação, sob total responsabilidade do Passageiro.



**Para rotas internacionais: O Passageiro é responsável por conferir os regulamentos de cada país, em termos de documentação específica, vacinas ou registos do animal de estimação que sejam exigidos, para o que deverá contatar diretamente o consulado ou a autoridade sanitária do país a visitar.**

### 6.2.3.3. Animais de raças perigosas

Por razões de segurança, o Transportador não aceitará o transporte de animais de estimação na cabine que sejam das raças perigosas e/ou agressivas indicadas abaixo, raças estas que só podem ser transportadas no compartimento de carga e não devem ter mais de **9 meses de idade**, além de atender aos requisitos relativos às caixas de transporte estabelecidos para animais de estimação e os demais indicados nestas condições. Por razões de segurança do voo e para garantir que este decorra sem perturbações, o Transportador pode recusar o embarque na cabine de outras raças perigosas e/ou agressivas que não estejam expressamente indicadas na relação abaixo, que devem ser transportadas no compartimento de carga.

#### Raças de cachorros:

Pitbull terrier americano ☐ Pitbull terrier ☐ Terrier staffordshire americano ☐ Tosa inu japonês ☐  
Staffordshire bull terrier ☐ Rottweiler ☐ Bull terrier ☐ Mastiff inglês ☐ Bulldog americano ☐ Persa canário ☐  
☐ Fila brasileiro ☐ Dogo Burdeos ☐ Mastim napolitano ☐ Akita inu ☐ Dogo argentino ☐ Bullmastiff.

#### Animais braquicéfalos:

Em caso de estresse, os animais braquicéfalos ou de focinho achatado podem sofrer dificuldades respiratórias devido à sua morfologia. Portanto, antes de qualquer transporte, o Passageiro deverá solicitar o parecer de um veterinário, que também deverá emitir um atestado de que o referido animal está apto a ser transportado por via aérea, que deverá ser apresentado ao Transportador.

No entanto, o Passageiro também deve emitir uma carta de isenção de responsabilidade ao Transportador, cujo formato pode ser obtido no seguinte link:  
<https://www.skyairline.com/brasil/servicos/centro-de-ajuda/search/Quais%20animais%20de%20estima%C3%A7%C3%A3o%20%C3%AAm%20restri%C3%A7%C3%B5es>

[%A7%C3%B5es%20de%20viagem%3F](#)

As **raças de cães braquicéfalos** são as seguintes: Affenpinsche • Pequinês • Staffordshire terrier americano • Pit bull • Boston terrier, Boxer (todas as raças) • Persa canário • Griffon de Bruxelas, Bulldog (todas as raças) • Pug (todas as raças)

• Cane Corso, Dogue de Bordeaux • Shar Pei • Toy Spaniel Inglês, Chin Japonês • Shih Tzu • Lhasa Apso, Mastiff (todas as raças) • Spaniel Tibetano.

As **raças de gatos braquicéfalos** são as seguintes: • Birmanês • Himalaia • Persa • Exótico de pelo curto.

### 6.3. Star Pass

Este produto permitirá ao Passageiro entrar em uma fila preferencial nos balcões do aeroporto e no portão de embarque do voo:

- f) **Check-in Star Pass:** Haverá uma fila especial para Passageiros com embarque preferencial.
- g) **Embarque Star Pass:** O Passageiro poderá embarcar na modalidade preferencial ou durante qualquer horário de embarque em fila especial.
- h) Os passageiros podem usufruir deste benefício sem custo adicional se tiverem um cartão de convênio *Travel Sky* do **Banco de Chile**.
- i) Vendido apenas adicionalmente.
- j) Sem reembolso.

### 6.4. Assentos

#### 6.4.1 Atribuição de assentos

Cada Passageiro recebe um número de assento individual (exceto Passageiros que viajam com bebês (menores de 2 anos) transportados nos braços).

Os assentos são divididos em 5 tipos: (i) **Primeira fila**, (ii) **Saída rápida**, (iii) **Mais à frente**, (iv) **Espaço extra** e (v) **Padrão**. Essas categorias de assentos e configuração de assentos da aeronave podem ser analisadas em detalhe em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”, “Assento”.

#### Restrições de atribuição de assento na saída de emergência:

Por motivo de segurança, os lugares na saída de emergência não podem ser atribuídos aos seguintes tipos de Passageiros:

- Passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida.
- Menor desacompanhado.
- Passageiros viajando com crianças.
- Passageiros viajando com animal de estimação na cabine (PETC) ou com animais de assistência (SVAN).
- Passageiros menores de idade.
- Passageiros usando tubos de oxigênio a bordo (caixa POC).
- Gestantes.
- Passageiros que falem idioma outro que inglês ou espanhol.

## 6.5. Menor Desacompanhado (UMNR)

- a) Serviço de acompanhamento de menores durante a viagem.
- b) O serviço destina-se a menores desacompanhados de 5 anos de idade até um dia antes de seu 14º aniversário.
- c) O serviço de Menor Desacompanhado deve ser solicitado apenas no momento da compra do Bilhete.
- d) Só podem viajar até um **máximo de 5 Passageiros Menores Desacompanhados** por voo. Em caso de fusão de voos, serão aceitos no máximo 10 por voo.
- e) O Menor Desacompanhado deverá portar sua cédula de identidade ou passaporte válido.
- f) Para se qualificar para o serviço, os menores devem ser capazes de se alimentar, cobrir suas necessidades básicas de higiene e responder às instruções de segurança da tripulação e do pessoal do aeroporto.
- g) Não poderão viajar em voos que tenham conexões.
- h) Menores de idade não podem viajar com animais de estimação na cabine nem no compartimento de carga. O serviço de Menor Desacompanhado tem um **custo associado e deve ser pago por Trecho**.
- i) Menores desacompanhados não podem se sentar em filas de emergência.
- j) O serviço só pode ser contratado para rotas nacionais. **Indisponível para rotas internacionais.**
- k) A Mala de Bordo deve ser leve.
- l) O serviço não considera alimentação a bordo, portanto, será de responsabilidade de quem contrata o serviço fornecer ao menor o dinheiro ou lanche necessário. O responsável pelo menor deve preencher o **Formulário de Transporte de Menor Desacompanhado (UM)**, disponível para download no link [https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/Formulario\\_certificado\\_UM\\_BR\\_26\\_07\\_22\\_08d0dcbd7f.pdf](https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/Formulario_certificado_UM_BR_26_07_22_08d0dcbd7f.pdf) (**deve ser impresso e preenchido em 3 vias**). Da mesma forma, esse formulário pode ser solicitado no balcão da SKY no aeroporto ou por meio de nossa central de atendimento, ou na aba “Fale Conosco” em nosso website [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com), para que possa ser enviado por e-mail (**deve ser impresso e preenchido em 3 vias**).

## 6.6. Hotel / Carro / Traslado / Pacotes de Viagem

O Passageiro poderá, a seu critério, contratar os serviços de Hotel, Carro, Traslado e/ou Pacote de Viagem nas páginas virtuais a que seja redirecionado pelo website do Transportador (doravante denominados “Serviços de Solo”).

**Fica expressamente declarado que os Serviços de Solo são prestados e são de exclusiva responsabilidade dos terceiros que os oferecem, não se responsabilizando, o Transportador, por nenhuma prestação desses serviços.**

**Os termos e condições de contratação dos Serviços de Solo são oferecidos diretamente pelo terceiro com quem o Passageiro decidir contratá-los.**

## 7. TAXAS EXTRAS

### 7.1 Taxa de Serviço (*Service Fee*)

A Taxa de Serviço é o valor cobrado por Passageiro pela solicitação de atendimento personalizado (nos postos de vendas e/ou na central de atendimento) para a compra de qualquer dos produtos ou serviços oferecidos pelo Transportador. A Taxa de Serviço é por pessoa e se aplica a todos os Passageiros (exceto bebês em rotas nacionais e internacionais). O valor da Taxa de Serviço é publicado em

[www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”, “Cobrança por Serviço”.

## **7.2 Cobrança de Excesso de Bagagem**

Considera-se Excesso toda Bagagem que: **(i)** não atenda aos requisitos de peso ou dimensões indicados no item 4.1 das Condições Gerais; **(ii)** exceda em quantidade os volumes permitidos em sua tarifa. Tudo de acordo com os valores indicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

## **7.3 Mudança para voo anterior**

Será possível mudar o voo para um anterior se o Passageiro estiver no aeroporto, nas seguintes hipóteses:

- a) A mudança deve ser solicitada apenas no posto de vendas do aeroporto.
- b) A mudança pode ser solicitada até que o voo em que deseja embarcar esteja prestes a fechar (cerca de 1 hora antes do voo programado).
- c) A diferença de tarifa não será cobrada, apenas a multa de alteração será cobrada, pois está sujeita à disponibilidade do voo. Se os voos anteriores do mesmo dia não tiverem vagas, o serviço não poderá ser oferecido. Confira a taxa de alteração em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifas de Serviços”.
- d) Todos os produtos e serviços serão transferidos gratuitamente para o novo voo, exceto a escolha do assento (não reembolsável), que estará sujeita à disponibilidade no novo voo.
- e) Aplica-se a voos domésticos e internacionais.

## **7.4 Mudança para voo posterior**

Em caso de perda do voo, o Passageiro poderá solicitar a mudança para o voo imediatamente subsequente disponível dentro de 24 horas do voo original, pagando o custo associado (publicado em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”) e respeitando as seguintes condições:

- a) A mudança deve ser solicitada apenas no posto de vendas do aeroporto ou, não havendo, pela central de atendimento.
- b) O prazo para fazer a solicitação será de até 2 horas a partir do horário do fechamento do voo programado.
- c) Se o voo imediatamente seguinte não estiver disponível, o próximo será pesquisado e o mesmo procedimento será repetido até que seja encontrado espaço dentro de um intervalo de 24 horas após o voo programado. Se não houver disponibilidade nas próximas 24 horas, a mudança não poderá ser oferecida.
- d) O Passageiro só poderá selecionar o voo imediatamente após o voo original que tenha disponibilidade.
- e) Caso a rota não tenha pelo menos um voo diário no trecho solicitado, o Passageiro poderá selecionar o voo imediatamente seguinte ao original, mesmo que esteja programado para depois das 24 horas seguintes ao fechamento do voo programado que perdeu.
- f) Aplica-se apenas a um voo. Se for necessário fazer mudanças nos Trechos seguintes da reserva, será aplicado o regulamento tarifário.
- g) Todos os produtos e serviços associados serão transferidos sem custo para o novo voo, exceto a escolha do assento, que estará sujeita à disponibilidade no novo voo.
- h) Aplica-se a voos domésticos e internacionais.



## **8. GESTANTES**

Gestantes não devem viajar de avião se o período de gestação for superior a 28 (vinte e oito) semanas, a menos que a viagem seja estritamente necessária, caso em que tais passageiras devem assinar documento averbado com atestado médico sobre sua aptidão para a viagem, exonerando de responsabilidade o Transportador no caso de qualquer eventualidade que decorra de seu estado durante o voo.

Da mesma forma, em qualquer fase da gestação, será exigido um atestado do médico autorizando a viagem quando:

1. Tratar-se de gravidez múltipla.
2. For esperado algum tipo de complicação.
3. Houver dúvidas sobre o andamento da gravidez.

O atestado médico deve ser emitido até 10 (dez) dias antes da viagem e deve especificar a origem/destino da viagem, datas de partida/chegada, autorização expressa do médico para viagem aérea, data prevista do parto, semanas de gestação e inexistência de risco em viajar de avião. No momento do check-in no balcão, a passageira deve apresentar o atestado médico e assinar o termo de isenção de responsabilidade disponível em [https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/MEDIF\\_mujer\\_embarazada\\_BR\\_b317b43d2f.pdf](https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/MEDIF_mujer_embarazada_BR_b317b43d2f.pdf).

Será obrigação da passageira gestante informar-se e atender aos requisitos estabelecidos para fazer a viagem que deseja fazer, constantes em <https://www.skyairline.com> na aba “Centro de Ajuda”.



## **B. CONDIÇÕES PARTICULARES:**

### **1. CONDIÇÕES PARTICULARES: ARGENTINA**

*Os preços e encargos do serviço de transporte aéreo e de outros serviços ou produtos contratados pelo Passageiro, previstos no Contrato, são informados claramente durante o processo de seleção e contratação por meio dos canais que o Transportador habilitou para tanto. Bem assim, os respectivos valores constam do comprovante de pagamento (Recibo de Reserva/Booking Receipt) que o Transportador entrega ao Passageiro no ato da contratação e que faz parte do contrato de transporte aéreo, sem prejuízo de serem também publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com)*

#### **1. TARIFAS**

##### **1.1. Tipos de Tarifas**

Há 4 tipos de tarifas que englobam 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)**

- As Tarifas são vendidas por Trecho.
- Dentro da mesma reserva, 2 ou mais passageiros não podem ter Tarifas diferentes.
- **Não são reembolsáveis** (devolução permitida apenas nos casos específicos previstos no Contrato).
- O tipo de Tarifa é escolhido apenas no momento da compra inicial, portanto, se o Passageiro desejar adicionar um produto extra à sua viagem, este deverá ser adquirido separadamente.

##### **1.3. Detalhamento das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)**

###### **1.3.1. TARIFA ZERO**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

###### **a) Franquia de Bagagem na Tarifa Zero (limites)**

- O passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** como bagagem.
- Para transportar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor

correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### **b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

#### **1.3.2. TARIFA LIGHT (vendida apenas em agências)**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### **a) Franquia de Bagagem na Tarifa Light (limites)**

- O Passageiro pode levar apenas uma **Bolsa de Mão** e uma **Mala de Bordo** na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Light.
- Para levar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### **b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **c) Escolha do assento**

- a. Não permite escolha de assento.

- b. Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- c. A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

### 1.3.3. TARIFA PLUS

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### a) Franquia de Bagagem na Tarifa Plus (limites)

- O Passageiro pode levar uma Bagagem Despachada.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- O Passageiro poderá levar apenas uma Bolsa de Mão e uma Mala de Bordo na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Plus.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### b) Condiciones especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### c) Escolha do assento

- a. Ao selecionar a Tarifa Plus, os assentos são da categoria Padrão e podem ser escolhidos pelo Passageiro.
- b. Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

### 1.3.4. TARIFA FULL

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### a) Franquia de Bagagem na Tarifa Full (limites)

- O Passageiro poderá levar **duas Bagagens Despachadas, uma Mala de Bordo e uma Bolsa de Mão** incluídas na franquia permitida na Tarifa Full.

- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Full, o Passageiro poderá escolher um assento de qualquer categoria (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão), sujeito à disponibilidade.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

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

#### a) Flexibilidade: Mudanças de rota, data e horário (sujeito a disponibilidade).

- No caso de **voos domésticos**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete de acordo com a antecedência com que o solicitar em relação à data de seu voo.

Se a alteração for feita de 24 horas antes do voo **até 1 hora antes do voo**, aplicar-se-á uma **Taxa de Alteração** de USD 30 mais uma diferença de tarifa, se houver, exceto se o Bilhete for de Tarifa Full, caso em que aplicar-se-á somente a diferença de tarifa. A mudança deverá ser feita preferencialmente para a mesma tarifa adquirida na compra inicial. Em caso de mudança de um tipo de tarifa para outro (por exemplo: passagem de Tarifa Zero para Tarifa Plus), o Passageiro deverá pagar a diferença de tarifa que houver.

Se a alteração for feita de 19 dias antes do voo a até 24 horas antes do voo, aplicar-se-á uma **Taxa de Alteração** de USD 15 por reserva, mais diferença de tarifa.

Se for feita no mesmo dia da compra até 20 dias antes da data do voo, a alteração poderá ocorrer sem multa e sem custos, exceto pela diferença de tarifa, se for o caso.

- No caso de **voos internacionais**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete sem Taxa de Alteração, devendo pagar apenas a diferença de tarifa, se for o caso.

- #### b) Assentos:
- Os assentos são da categoria Padrão. Os assentos de outras categorias (“Primeira Fila”, “Saída Rápida”, “Mais à Frente” e “Espaço Extra” constantes no item 2.4 destas Condições Particulares) serão atribuídos ou poderão ser comprados dependendo do tipo de Tarifa adquirida pelo passageiro. Se adquiridos adicionalmente, os preços são os publicados em

[www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

- c) **Validade do Bilhete:** O Bilhete é válido até a data e horário do voo, salvo se optar por mudança para voo posterior, nos termos indicados no item 3.5 destas Condições Particulares. Após esse período, o Passageiro só terá direito ao reembolso das taxas de embarque e impostos conforme aplicável segundo a legislação de cada país.
- d) **Uso dos Trechos:** Os Trechos são independentes entre si, portanto, caso o Passageiro não compareça no trecho de saída, poderá utilizar o trecho seguinte sem que a reserva seja afetada.
- e) **Estada mínima ou máxima:** Não se aplica.

## 2. DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Em cada caso, serão aplicadas as disposições da Convenção, do Código Aeronáutico (Lei 17.285) e da Resolução 1.532/98 do Ministério da Economia, Obras e Serviços Públicos e serão seguidas as regras expressamente indicadas abaixo.

### A. Negativa de embarque por motivo de excesso de reservas

Caso seja necessário negar o embarque a um Passageiro por excesso de reservas vendidas, Passageiro este que tenha se apresentado tempestivamente e cujo Bilhete tenha sido previamente confirmado em determinado voo, a Companhia Aérea primeiro solicitará que se apresentem voluntários para renunciar às suas reservas em troca de benefícios que dela aceitem receber. Se não houver voluntários, ou se o seu número for insuficiente, e for necessário negar o embarque a um ou mais passageiros contra a sua vontade, surgirão os seguintes direitos:

#### 1. Em relação ao seu transporte:

- A sua inclusão obrigatória no voo imediatamente subsequente do mesmo transportador para o seu destino; ou
- O endosso de seu contrato de transporte, incluindo conexões com espaço confirmado, quando aceito pelo Passageiro; ou
- Ser reencaminhado por outra rota para o destino indicado no contrato, pelos serviços do Transportador ou nos serviços de outro transportador, ou por outro meio de transporte, nestes últimos casos, sujeito à disponibilidade de espaço.

Se a soma da tarifa, taxa de excesso de bagagem e qualquer outra taxa de serviço aplicável para a nova rota for maior que o valor do reembolso da passagem ou respectiva parte, o Passageiro não pagará nenhuma tarifa ou taxa adicional; o Transportador reembolsará a diferença se a tarifa e as taxas da rota remarcada forem menores:

- Que a indenização pela negativa de embarque, de acordo com as normas do Transportador.
- Que a devolução imediata, se aplicável, do preço do contrato de transporte não utilizado e de acordo com os meios de pagamento efetuados.

Os passageiros que, voluntária e expressamente, aceitarem a indenização por negativa de embarque e realizarem o transporte em qualquer das condições detalhadas nesta seção não terão direito a qualquer

tipo de reclamação posterior junto ao Transportador, sem prejuízo de serem beneficiados com serviços incidentais fornecidos pelo Transportador às suas custas, diante de tal situação.

Sem prejuízo do acima exposto, terão embarque prioritário as crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, passageiros idosos ou com problemas de saúde, mulheres grávidas que, por sua condição, requeiram embarque prioritário e, em geral, os passageiros que, por razões humanitárias qualificadas pelo Transportador, devam ter embarque preferencial.

## 2. Reembolso do valor pago por:

- Tarifa de ida, menos os descontos e encargos aplicáveis desde o ponto de interrupção até o destino ou primeiro ponto de paragem;
- Estância; ou
- Diferença entre a tarifa paga e a tarifa do transporte utilizado.

## 3. Às seguintes prestações incidentais:

- Comunicação por telefone ou cabo para o ponto de destino e comunicações locais.
- Refeições e lanches de acordo com o tempo de espera até o embarque em outro voo.
- Hospedagem em hotel, no aeroporto ou na cidade, quando o atraso de um voo for superior a 4 (quatro) horas.
- Transporte terrestre de e para o aeroporto.

## **B. Atrasos ou Cancelamentos**

O Transportador obriga-se a realizar o transporte na data, horário e demais condições estipuladas. No entanto, pode suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivo de segurança ou força maior superveniente, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, perturbação da ordem ou ameaça contra a aeronave. Nestes casos, qualquer das partes contratantes poderá rescindir o Contrato, cada uma delas arcando com seus próprios prejuízos.

Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento de um voo, o Passageiro afetado terá os direitos previstos no item (A) acima, sem prejuízo do disposto na Convenção e demais regulamentos aplicáveis.

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

As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, ou seus acompanhantes, devem informar o Transportador o quanto antes possível e sempre com pelo menos 48 horas de antecedência do horário do voo sobre a sua situação, na hipótese de solicitar do Transportador os serviços abaixo indicados:

- a.- Oxigênio medicinal certificado para uso na aviação, para uso na cabine de passageiros da aeronave;
- b.- Acomodação para uma pessoa que necessite viajar em maca, por motivo de repouso, dificuldade de

se levantar ou simples perda de autonomia.

Ao prestar essa informação, deve descrever detalhadamente a situação, os ajustes razoáveis e os serviços de apoio e assistência ou outros requeridos do Transportador.

No entanto, os serviços, equipamentos ou acomodações mencionados acima serão fornecidos apenas na medida em que o Transportador os possua. Da mesma forma, o Transportador poderá proibir validamente o embarque ou estabelecer condições não acordadas previamente com o Passageiro ou seu acompanhante devido a uma discrepância grave entre o que foi informado por ele de acordo com as regras indicadas acima. O Transportador deverá justificar por escrito a negativa de embarque das referidas pessoas ou o estabelecimento de requisitos não acordados com elas para a realização da viagem, no prazo de 3 dias úteis a contar da negativa.

Caso uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida não possa compreender ou cumprir as instruções mínimas de segurança que tanto a tripulação de voo quanto a tripulação auxiliar transmitem aos passageiros, ou que, diante de eventual procedimento de emergência, não seja capaz de se cuidar, atender às suas necessidades fisiológicas ou agir de acordo com as instruções da tripulação de voo e da tripulação auxiliar, e isso comprometer a segurança da operação da aeronave ou dos demais passageiros a bordo, só poderá estar no voo se viajar acompanhada de um passageiro que a auxilie.

#### **D. Transferência de Titularidade do Bilhete**

O Passageiro poderá transferir livremente sua passagem, sem custos, nos mesmos termos e condições contemplados no Bilhete original, nas seguintes hipóteses:

##### **Condições:**

- Aplica-se ao Bilhete e aos acessórios associados ao mesmo Passageiro (conforme número de identificação - Documento de Identidade ou Passaporte) na mesma reserva.
- No caso de rotas internacionais:
  - Pode ser solicitado até 24 horas antes do voo do primeiro trecho da reserva.
  - Cada Bilhete pode ser endossado gratuitamente apenas uma vez, o que significa que o número da reserva coincidirá com o mesmo número de identificação do Passageiro.
  - O endosso não será permitido se o Bilhete tiver algum trecho de voo em status *boarded* (embarcado), *no show* (não compareceu) ou *used* (utilizado).
- No caso de rotas domésticas: pode ser solicitado gratuitamente até 24 horas antes do horário do voo do primeiro trecho da reserva.
- A solicitação é feita no formulário que se encontra em: [https://www.skyairline.com/argentina/formularios/contactanos?typeOfCase=14\\_84\\_466](https://www.skyairline.com/argentina/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466)
- Válido apenas entre pessoas físicas.
- Para cada Passageiro, é permitido no máximo uma transferência gratuita por semestre por ano civil, ou seja, de 1º de janeiro a 31 de dezembro (primeiro semestre: 1º de janeiro a 30 de junho; segundo semestre: 1º de julho a 31 de dezembro). As demais alterações terão um custo de emissão de USD 15.
- O Passageiro deve anexar ao formulário uma fotografia do seu documento de identidade, exceto em caso de rota doméstica.

## E. Desistência do Passageiro

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o seu direito de desistência da compra, sem penalidade, nas seguintes hipóteses:

### Condições:

- Se a compra for realizada entre **19 dias antes do voo e o dia do voo**, o Passageiro não terá o direito de desistir da compra do Bilhete.
- Se a compra for realizada entre **180 dias antes do voo e 20 dias antes do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra em até 48 horas após a aquisição.  
Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Reembolsos”.
- Se a compra for realizada com **antecedência igual ou superior a 181 dias da data do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra nos 7 dias seguintes à compra. Neste caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Reembolsos”.
- O cancelamento será efetivado em relação à compra da reserva completa, ou seja, considerando todos os Bilhetes e serviços adicionais adquiridos na mesma compra.
- O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra da Passagem.



## **2. CONDIÇÕES PARTICULARES: BRASIL**

*Os preços e encargos do serviço de transporte aéreo e de outros serviços ou produtos contratados pelo Passageiro, previstos no Contrato, são informados claramente durante o processo de seleção e contratação por meio dos canais que o Transportador habilitou para tanto. Bem assim, os respectivos valores constam do comprovante de pagamento (Recibo de Reserva/Booking Receipt) que o Transportador entrega ao Passageiro no ato da contratação e que faz parte do contrato de transporte aéreo, sem prejuízo de serem também publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).*

### **1. TARIFAS**

#### **1.1. Tipos de Tarifas**

Há 4 tipos de tarifas que englobam 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)**

- d) As Tarifas são vendidas por Trecho.
- e) Dentro da mesma reserva, 2 ou mais passageiros não podem ter Tarifas diferentes.
- f) **Não são reembolsáveis** (devolução permitida apenas nos casos específicos previstos no Contrato).
- g) O tipo de Tarifa é escolhido apenas no momento da compra inicial, portanto, se o Passageiro desejar adicionar um produto extra à sua viagem, este deverá ser adquirido separadamente.

#### **1.3. Detalhamento das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)**

##### **1.3.1. TARIFA ZERO**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

##### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Zero (limites)**

- O passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** como bagagem.
- Para transportar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba "Tarifa de

Serviços”.

#### **(b) Condiciones especiais**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

#### **1.3.2. TARIFA LIGHT (vendida apenas em agências)**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Light (limites)**

- O Passageiro pode levar apenas uma **Bolsa de Mão** e uma **Mala de Bordo** na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Light.
- Para levar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### **(b) Condiciones especiais**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando

- com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

### 1.3.3. TARIFA PLUS

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Plus (limites)

- O Passageiro pode levar uma Bagagem Despachada.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- O Passageiro poderá levar apenas uma Bolsa de Mão e uma Mala de Bordo na cabine como bagagem incluída na franquía permitida na Tarifa Plus.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### (b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### (c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Plus, os assentos são da categoria Padrão e podem ser escolhidos pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

### 1.3.4. TARIFA FULL

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Full (limites)

- O Passageiro poderá levar **duas Bagagens Despachadas, uma Mala de Bordo e uma Bolsa de Mão** incluídas na franquía permitida na Tarifa Full.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido

adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.

- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **(c) Escolha do assento**

- Ao selecionar a Tarifa Full, o Passageiro poderá escolher um assento de qualquer categoria (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão), sujeito à disponibilidade.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

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

#### **(a) Flexibilidade: Mudanças de rota, data e horário (sujeito a disponibilidade).**

- No caso de **voos domésticos**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete de acordo com a antecedência com que o solicitar em relação à data de seu voo.

Se a alteração for feita de 24 horas antes do voo **até 1 hora antes do voo**, aplicar-se-á uma **Taxa de Alteração** de USD 30 mais uma diferença de tarifa, se houver, exceto se o Bilhete for de Tarifa Full, caso em que aplicar-se-á somente a diferença de tarifa. A alteração deverá ser feita preferencialmente para a mesma tarifa adquirida na compra inicial. Em caso de mudança de um tipo de tarifa para outro (por exemplo: passagem de Tarifa Zero para Tarifa Plus), o Passageiro deverá pagar a diferença de tarifa que houver.

Se a alteração for feita de 19 dias antes do voo a até 24 horas antes do voo, aplicar-se-á uma **Taxa de Alteração** de USD 15 por reserva, mais diferença de tarifa.

Se for feita no mesmo dia da compra até 20 dias antes da data do voo, a alteração poderá ocorrer sem multa e sem custos, exceto pela diferença de tarifa, se for o caso.

- No caso de **voos internacionais**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete sem Taxa de Alteração, devendo pagar apenas a diferença de tarifa, se for o caso.

**(b) Assentos:** Os assentos são da categoria Padrão. Os assentos de outras categorias (“**Primeira Fila**”, “**Saída Rápida**”, “**Mais à Frente**” e “**Espaço Extra**” constantes no item 2.4 destas Condições Particulares) serão atribuídos ou poderão ser comprados dependendo do tipo de Tarifa adquirida pelo passageiro. Se adquiridos adicionalmente, os preços são os publicados em <https://www.skyairline.com/brasil/tarifario>.

**(c) Validade do Bilhete:** O Bilhete é válido até a data e horário do voo, salvo se optar por mudança para voo posterior, nos termos indicados no item 3.5 destas Condições Particulares. Após esse período, o Passageiro só terá direito ao reembolso das taxas de embarque e impostos conforme aplicável segundo a legislação de cada país.

**(d) Uso dos Trechos:** Os Trechos são independentes entre si, portanto, caso o Passageiro não compareça no trecho de saída, poderá utilizar o trecho seguinte sem que a reserva seja afetada.

**(e) Estada mínima ou máxima:** Não se aplica.

#### **(f) Transferência do Bilhete**

O Passageiro poderá transferir livremente sua passagem, sem custos, nos mesmos termos e condições contemplados no Bilhete original, nas seguintes hipóteses:

##### **Condições:**

- Aplica-se à Passagem e aos serviços associados ao mesmo Passageiro (conforme número de documento de identificação - Cédula de Identidade ou Passaporte) na mesma reserva.
- No caso de rotas internacionais:
  - Pode ser solicitado até 24 horas antes do voo do primeiro trecho da reserva.
  - Cada Passagem pode ser endossada gratuitamente apenas uma vez, o que significa que o número da reserva coincidirá com o mesmo número de identificação.
  - O endosso não será permitido se a Passagem tiver algum trecho de voo em status *boarded* (embarcado), *no show* (não compareceu) ou *used* (usado).
- No caso de rotas domésticas: pode ser solicitado gratuitamente até 24 horas antes do horário do voo do primeiro trecho da reserva.
- O Passageiro poderá fazer a solicitação no website oficial do Transportador pelo link: [https://www.skyairline.com/brasil/formularios/entre-em-contato-conosco?typeOfCase=14\\_84\\_466](https://www.skyairline.com/brasil/formularios/entre-em-contato-conosco?typeOfCase=14_84_466).
- Válido apenas entre pessoas físicas.
- Para cada Passageiro, é permitido no máximo uma transferência gratuita por semestre por ano civil, ou seja, de 1º de janeiro a 31 de dezembro (primeiro semestre: 1º de janeiro a 30 de junho; segundo semestre: 1º de julho a 31 de dezembro). As demais alterações terão um custo de emissão de USD 15.
- O Passageiro deve anexar ao formulário uma fotografia do seu documento de identidade, exceto em caso de rotas domésticas.

#### **(g) Desistência do Passageiro**

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o seu direito de desistência da compra, sem penalidade, nas seguintes hipóteses:

### Condições:

- Se a compra for realizada entre **19 dias antes do voo e o dia do voo**, o Passageiro não terá o direito de desistir da compra do Bilhete.
- Se a compra for realizada entre **180 dias antes do voo e 20 dias antes do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra em até 48 horas após a aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em <https://www.skyairline.com/brasil/manage-your-booking>.
- Se a compra for realizada com antecedência igual ou superior a 181 dias da data do voo, o Passageiro terá o direito de desistir da compra nos 7 dias seguintes à aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em <https://www.skyairline.com/brasil/manage-your-booking>.
- A desistência será efetivada em relação à compra da reserva completa, ou seja, considerando todas as Passagens e serviços adicionais adquiridos na mesma compra.
- O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra da Passagem.

## 2. DIREITOS DOS PASSAGEIROS

As regras indicadas abaixo serão aplicadas aos voos internacionais em que a Convenção se aplica; serão seguidas as regras expressamente indicadas abaixo para estes voos e, no que não estiver expressamente indicado, serão seguidas as regras da Convenção.

### A. Negativa de embarque por motivo de excesso de reservas

Caso seja necessário negar o embarque a um Passageiro por excesso de reservas vendidas, Passageiro este que tenha se apresentado tempestivamente e cujo Bilhete tenha sido previamente confirmado em determinado voo, a Companhia Aérea primeiro solicitará que se apresentem voluntários para renunciar às suas reservas em troca de benefícios que dela aceitem receber. Se não houver voluntários, ou se o seu número for insuficiente, e for necessário negar o embarque a um ou mais passageiros contra a sua vontade, surgirão os seguintes direitos:

1. À escolha do passageiro: (a) ser embarcado no próximo voo que o Transportador tiver disponível, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; ou (b) ser reembolsado da totalidade do valor pago pelo Bilhete, caso rescinda o contrato de transporte cujo cumprimento não tenha sido iniciado; ou (c) se for uma viagem com escala e/ou conexão já iniciada, o Passageiro poderá escolher entre: (i) ser embarcado no próximo voo que o Transportador tiver disponível, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; (ii) ser reembolsado pela parcela não utilizada; (iii) retornar ao ponto de partida, com reembolso do preço da passagem.
2. Indenização financeira: o Transportador deverá, ainda, oferecer ao Passageiro afetado pela negativa de embarque quantia equivalente a 500 DES (*Direitos Especiais de Saque*), para voos internacionais. Quanto a essa indenização, é necessário ter em mente que:
  - O Passageiro que aceitá-la não poderá, posteriormente, mover ação contra o Transportador por negativa de embarque.
  - Se, de acordo com o inciso (i) do item 1 acima, o Passageiro for embarcado no próximo voo disponível do Transportador, e a diferença de horário de partida em relação ao programado para o voo inicialmente reservado for inferior a três horas, não caberá indenização.

- Entende-se por “viagem com escala e/ou conexão” aquela cuja chegada ao ponto de destino contempla um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de escala e/ou conexão, quando integrados no mesmo contrato.
  - Terão embarque prioritário as crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, passageiros idosos ou com problemas de saúde, mulheres grávidas que, por sua condição, requeiram embarque prioritário e, em geral, os passageiros que, por razões humanitárias qualificadas pelo Transportador, devam ter embarque preferencial.
3. Prestação de assistência: Se o passageiro decidir persistir no contrato de transporte, o Transportador será obrigado a prestar a seguinte assistência: (a) Comunicações que o Passageiro precise fazer, seja por telefone, meio eletrônico ou de natureza similar, se houver diferença de horário de partida previsto para o voo inicialmente reservado superior a três horas; (b) Refeições e lanches necessários até o embarque no outro voo, se houver diferença de horário de partida previsto para o voo inicialmente reservado superior a três horas; (c) Acomodação para Passageiros com voo de volta e para Passageiros com voo de ida a quem seja negado o embarque em um ponto de conexão, não residentes na cidade, região ou zona do aeroporto de partida, caso lhes seja oferecido um novo voo cuja partida seja pelo menos no dia seguinte à partida prevista no Bilhete, e desde que o Passageiro precise pernoitar uma ou mais noites e o tempo de espera para embarcar no outro voo assim exija. Entende-se por “noite” o período compreendido entre meia-noite e 6h da manhã; (d) Traslado do aeroporto para o domicílio do Passageiro na cidade, região ou área do aeroporto de partida, ou para o local de acomodação, e vice-versa, se for o caso; (e) as providências necessárias para seguir viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com reserva confirmada. Entende-se por “voo de conexão” aquele cuja chegada ao ponto de destino contempla um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de conexão, quando integrados no mesmo contrato.

## **B. Atrasos ou Cancelamentos**

O Transportador obriga-se a realizar o transporte na data, horário e demais condições estipuladas. No entanto, pode suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivo de segurança ou força maior superveniente, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, perturbação da ordem ou ameaça contra a aeronave.

Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento do voo, o Passageiro afetado terá os seguintes direitos: (a) Embarcar no próximo voo que o Transportador tenha disponível, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo, quer o voo ainda não tenha se iniciado, quer já tenha se iniciado e esteja em uma escala e/ou conexão; (b) Prestação das assistências indicadas na alínea (A) do item 3 acima, desde que a causa do atraso ou cancelamento seja imputável ao Transportador, quando o atraso for superior a 3 horas, ou em caso de cancelamento, quando o voo oferecido partir com mais de 3 horas de atraso em relação ao horário previsto para o voo cancelado, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo; (c) Reembolso do valor total pago pelo Bilhete ou da parcela não utilizada, conforme o caso, se o Passageiro decidir não continuar com o contrato, decorridos os prazos indicados na Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016, artigos 20 e seguintes, independentemente de ser ou não imputável ao Transportador a causa do atraso ou cancelamento; (d) Indenização nos termos da Convenção de Montreal de 1999, se o voo for internacional.

### **• Convenção de Montreal de 1999:**

Artigo 19: “O transportador é responsável pelos danos causados por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. No entanto, o transportador não será responsável pelos danos causados pelo atraso se provar que ele e seus empregados e prepostos tomaram todas as medidas



razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que foi impossível para eles tomar tais medidas.”

Artigo 22, 1: Em caso de danos causados por atraso no transporte de pessoas, a responsabilidade será limitada a 5.351 Direitos Especiais de Saque do Fundo Monetário Internacional por passageiro.

Artigo 22, 2: No transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, extravio, dano ou atraso será limitada a 1.289 Direitos Especiais de Saque por passageiro.

Artigo 22, 3: No transporte de carga, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, extravio, dano ou atraso será limitada a 22 Direitos Especiais de Saque por quilograma.

Artigo 22, 5: A parte lesada pode exigir judicialmente indenização em valor superior, nos casos dos artigos 22, 1 e 22, 2 acima, se o dano tiver sido causado por imprudência ou omissão do Transportador, seus empregados ou prepostos.

- 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. Despesas emergenciais em caso de extravio de bagagem**

Em caso de extravio de bagagem, a SKY reembolsará o Passageiro que estiver fora de seu domicílio e precisar comprar itens essenciais como roupas, sapatos e produtos de higiene pessoal. A indenização inicial, limitada ao valor máximo de US\$ 50, poderá ser solicitada pelo Passageiro decorridas 24 horas desde a abertura do Protocolo de Problema com Bagagem, mediante apresentação de notas fiscais e



desde que a bagagem permaneça em situação de extravio. No prazo de 24 horas após o pedido da primeira indenização, e em cada pernoite subsequente, será devida uma indenização no valor máximo de US\$ 25, limitada ao valor máximo total, incluindo a primeira indenização, de **US\$ 150**, caso a bagagem tenha sido extraviada.

A solicitação de reembolso de despesas emergenciais poderá ser feita em até 30 (trinta) dias corridos após a abertura do Protocolo de Problema com Bagagem para os casos em que a bagagem tenha sido encontrada. Nos casos de perda definitiva, o Passageiro deverá solicitar o reembolso das despesas emergenciais no prazo máximo de 8 (oito) dias corridos a partir da abertura do Protocolo de Problema com Bagagem.

Caso a bagagem não seja encontrada em até 7 (sete) dias corridos após a abertura do Protocolo de Problema com Bagagem, os valores pagos a título de despesas emergenciais serão deduzidos dos valores pagos a título de indenização final.

### **3. REGRAS ESPECIAIS PARA O TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA**

De acordo com o disposto na Resolução 280, de 11 de julho de 2013, da *Agência Nacional de Aviação Civil*, que estabelece procedimentos relacionados à acessibilidade de passageiros com necessidade de assistência especial ao transporte aéreo ("Regulamento"), as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida terão os seguintes direitos:

- a. Solicitar assistência do pessoal do Transportador no embarque, durante o voo e no desembarque, de forma preferencial.
- b. Dispor de instalações adequadas de embarque e desembarque, utilizando preferencialmente elevadores mecânicos, rampas, cadeiras lagartas ou outros dispositivos adequados que preservem a autonomia da pessoa e que estejam disponíveis no aeródromo ou terminal de transporte aéreo.
- c. Durante a viagem, contar com as ajudas técnicas necessárias para a sua mobilidade ou deslocamento, garantindo o Transportador a sua oportuna e pronta disponibilidade e as medidas necessárias para resguardá-las, evitando o seu dano ou deterioração.
- d. Embarcar com suas próteses e/ou órteses.
- e. Estar permanentemente acompanhadas pelos seus cães de assistência.

Tudo nos termos e condições que forem previstos em detalhe no Regulamento.

As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, ou seus acompanhantes, devem informar o Transportador o quanto antes possível e sempre com pelo menos 48 horas de antecedência do horário do voo sobre a sua situação, na hipótese de solicitar do Transportador os serviços abaixo indicados:

- a.- Oxigênio medicinal certificado para uso na aviação, para uso na cabine de passageiros da aeronave;
- b.- Acomodação para uma pessoa que necessite viajar em maca, por motivo de repouso, dificuldade de se levantar ou simples perda de autonomia.

Ao prestar essa informação, deve descrever detalhadamente a situação, os ajustes razoáveis e os serviços de apoio e assistência ou outros requeridos do Transportador.

No entanto, os serviços, equipamentos ou acomodações mencionados acima serão fornecidos apenas na medida em que o Transportador os possua. Da mesma forma, o Transportador poderá proibir validamente o embarque ou estabelecer condições não acordadas previamente com o Passageiro ou

seu acompanhante devido a uma discrepância grave entre o que foi informado por ele de acordo com as regras indicadas acima. O Transportador deverá justificar por escrito a negativa de embarque das referidas pessoas ou o estabelecimento de requisitos não acordados com elas para a realização da viagem, no prazo de 3 dias úteis a contar da negativa.

Caso uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida não possa compreender ou cumprir as instruções mínimas de segurança que tanto a tripulação de voo quanto a tripulação auxiliar transmitem aos passageiros, ou que, diante de eventual procedimento de emergência, não seja capaz de se cuidar, atender às suas necessidades fisiológicas ou agir de acordo com as instruções da tripulação de voo e da tripulação auxiliar, e isso comprometer a segurança da operação da aeronave ou dos demais passageiros a bordo, só poderá estar no voo se viajar acompanhada de um passageiro que a auxilie.

#### **4. REGRAS ESPECIAIS PARA TRANSPORTE DE ARMAS DE FOGO OU EMBARQUE DE PASSAGEIROS COM ARMAS DE FOGO**

1. Despacho de armas de fogo ou embarque de Passageiros portando arma de fogo. Qualquer Passageiro que estiver portando arma de fogo, tendo autorização para tanto, e que pretenda viajar em voo doméstico no Brasil, em caso de despacho de arma de fogo, deverá comparecer no mínimo 2 horas antes do horário programado para fazer o check-in no balcão de atendimento da SKY no aeroporto de origem. Caso pretenda embarcar com arma de fogo, o Passageiro deverá comparecer pelo menos 60 minutos antes do horário programado para fazer o check-in. Da mesma forma, o Passageiro deverá apresentar a documentação relevante de acordo com a legislação vigente para a realização dos procedimentos de segurança correspondentes. Caberá ao órgão de segurança pública do respectivo aeroporto verificar, aprovar e autorizar o embarque do Passageiro ou, então, aprovar o transporte da arma no compartimento de carga da aeronave. As armas para uso esportivo devem ser despachadas no compartimento de carga da aeronave, sendo-lhes aí atribuído um local específico.
2. É proibido o transporte de armas de fogo em voo internacional, exceto conforme disposto nos tratados, convenções e acordos firmados entre o Governo do Brasil e o país de destino do voo. O Passageiro poderá despachar a arma de fogo em voo internacional com autorização do Comando do Exército.

### **3. CONDIÇÕES PARTICULARES: CHILE**

*Os preços e encargos do serviço de transporte aéreo e de outros serviços ou produtos contratados pelo Passageiro, previstos no Contrato, são informados claramente durante o processo de seleção e contratação por meio dos canais que o Transportador habilitou para tanto. Bem assim, os respectivos valores constam do comprovante de pagamento (Recibo de Reserva/Booking Receipt) que o Transportador entrega ao Passageiro no ato da contratação e que faz parte do contrato de transporte aéreo, sem prejuízo de serem também publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).*

#### **1. TARIFAS**

##### **1.1. Tipos de Tarifas**

Há 4 tipos de tarifas que englobam 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)**

- h) As Tarifas são vendidas por Trecho.
- i) Dentro da mesma reserva, 2 ou mais passageiros não podem ter Tarifas diferentes.
- j) **Não são reembolsáveis** (devolução permitida apenas nos casos específicos previstos no Contrato).
- k) O tipo de Tarifa é escolhido apenas no momento da compra inicial, portanto, se o Passageiro desejar adicionar um produto extra à sua viagem, este deverá ser adquirido separadamente.

##### **1.3. Detalhamento das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)**

###### **1.3.1. TARIFA ZERO**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

##### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Zero (limites)**

- O passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** como bagagem.
- Para transportar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

- Os passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile que contratarem a Tarifa Zero terão o direito de transportar sem custo uma bagagem despachada mediante a apresentação dos cartões de benefício no aeroporto.
- Os passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile que contratarem a Tarifa Zero terão o direito de transportar sem custo uma bolsa de bordo mediante a apresentação dos cartões de benefício no aeroporto.

### (b) Condiciones especiales

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

### (c) Escolha do assento

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.
- Os passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile podem solicitar um assento sem custo adicional nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) apresentando o cartão de benefícios e sujeito à disponibilidade de assentos o voo.

### 1.3.2. TARIFA LIGHT (vendida apenas em agências)

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Light (limites)

- O Passageiro pode levar apenas uma **Bolsa de Mão** e uma **Mala de Bordo** na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Light.
- Para levar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.
- Passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile têm o direito de transportar um volume extra no compartimento de carga, de até 23 kg e 158 cm lineares, sem custo, apresentando o

cartão de benefícios no aeroporto.

#### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.
- Passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile podem solicitar um assento sem custo adicional nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) apresentando o cartão de benefícios e sujeito à disponibilidade de assentos no voo.

#### **1.3.3. TARIFA PLUS**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Plus (limites)**

- O Passageiro pode levar uma Bagagem Despachada.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- O Passageiro poderá levar apenas uma Bolsa de Mão e uma Mala de Bordo na cabine como bagagem incluída na franquía permitida na Tarifa Plus.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.
- Passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile têm o direito de transportar um volume extra no compartimento de carga, de até 23 kg e 158 cm lineares, sem custo, apresentando o cartão de benefícios no aeroporto.

#### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

### (c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Plus, os assentos são da categoria Padrão e podem ser escolhidos pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente. Passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile podem solicitar um assento sem custo adicional nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) apresentando o cartão de benefícios e sujeito à disponibilidade de assentos no voo.

### 1.3.4. TARIFA FULL

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Full (limites)

- O Passageiro poderá levar **duas Bagagens Despachadas, uma Mala de Bordo e uma Bolsa de Mão** incluídas na franquia permitida na Tarifa Full.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.
- Passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile têm o direito de transportar sem custo um volume extra de bagagem despachada mediante apresentação do cartão de benefícios no aeroporto.

**(b) Condiciones especiales** Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

### (c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Full, o Passageiro poderá escolher um assento de qualquer categoria (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão), sujeito à disponibilidade.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.
- Passageiros da **Alianza Travel Sky** do Banco de Chile podem solicitar um assento sem custo adicional nas diferentes categorias (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão) apresentando o cartão de benefícios e sujeito à disponibilidade de assentos no voo.

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

##### (a) Flexibilidade: Mudanças de rota, data e horário (sujeito a disponibilidade).

No caso de **voos domésticos**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete de acordo com a antecedência com que o solicitar em relação à data de seu voo.

A alteração pode ser feita até **19 dias antes da data do voo até 1 hora antes da partida do voo**. Após este período, o Passageiro não poderá fazer nenhuma alteração, somente terá direito ao reembolso das taxas de embarque e impostos de acordo com a legislação de cada país, com exceção de mudanças para voos posteriores, que poderão ser solicitadas até a 2 horas depois do horário do voo programado, respeitadas as regras de Mudanças para Voo Posterior estabelecidas no item 7.3 de Taxas Extras das Condições Gerais.

Nesses casos, aplica-se uma **Taxa de Alteração** mais uma diferença de tarifa, se houver. Confira a taxa de alteração em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”, “Cambios”. A mudança deverá ser feita preferencialmente para a mesma tarifa adquirida na compra inicial. Em caso de mudança de um tipo de tarifa para outro (por exemplo: passagem de Tarifa Zero para Tarifa Plus), o Passageiro deverá pagar a diferença de tarifa que houver.

Se o Passageiro fizer a alteração **no mesmo dia da compra até 20 dias antes da data do voo**, a Taxa de Alteração não será cobrada, ressalvada a diferença de tarifa, se houver.

Apenas a primeira alteração feita pelo Passageiro será gratuita; a partir da segunda alteração, aplicar-se-á uma **Taxa de Alteração** (confira as Taxas de Alteração em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”, “Cambios”).

No caso de **voos internacionais**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete sem Taxa de Alteração, devendo pagar apenas a diferença de tarifa, se for o caso.

##### (b) Alteração por impedimento médico:

A data prevista para a viagem poderá ser alterada, ou poderá ser solicitado o reembolso do valor pago, caso o Passageiro comprove, por atestado médico, que está impossibilitado de viajar.

Nesse caso, o atestado médico deve indicar o motivo do impedimento e o período ou as datas em que o Passageiro não poderá viajar de avião.

O Passageiro deverá notificar o transportador antes do horário programado do voo e apresentar o atestado médico em até 24 horas após a notificação.

Alternativamente, o passageiro poderá optar por solicitar o reembolso do valor pago, no prazo de 30 dias a partir da data prevista da viagem original.

Caso a mudança seja feita para uma passagem de maior valor, o passageiro deverá pagar a diferença. A nova data de viagem poderá ser definida em um período de até 1 ano a partir da data prevista da viagem original.

O direito referido neste artigo também pode ser invocado pelo cônjuge ou convivente do passageiro, pais e filhos, desde que incluídos na mesma reserva.



**O uso indevido ou a falsificação do referido atestado médico será penalizado de acordo com o disposto no artigo 202 do Código Penal.**

**(c) Assentos:**

Os assentos são da categoria Padrão. Os assentos de outras categorias (“Primeira Fila”, “Saída Rápida”, “Mais à Frente” e “Espaço Extra” constantes no item 2.4 destas Condições Particulares) serão atribuídos ou poderão ser comprados dependendo do tipo de Tarifa adquirida pelo passageiro. Se adquiridos adicionalmente, os preços são os publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

Crianças menores de 14 anos devem viajar em assentos ao lado de pelo menos um adulto da família ou de um adulto incluído na mesma reserva.

**(d) Validade do Bilhete:** O Bilhete é válido até a data e horário do voo, salvo se optar por mudança para voo posterior, nos termos indicados no item 3.5 destas Condições Particulares. Após esse período, o Passageiro só terá direito ao reembolso das taxas de embarque e impostos conforme aplicável segundo a legislação de cada país.

**(e) Uso dos Trechos:** Os Trechos são independentes entre si, portanto, caso o Passageiro não compareça no trecho de saída, poderá utilizar o trecho seguinte sem que a reserva seja afetada.

**(f) Estada mínima ou máxima:** Não se aplica.

**(g) Devoluções:**

- O preço da Tarifa e serviços adicionais associados ao bilhete que tenham sido contratados pelo Passageiro não são reembolsáveis, com exceção do direito de desistência e cancelamento da compra, cujas condições constam na alínea (h) mais adiante (vide abaixo).
- **Taxa de Embarque:** Em caso de não realização da viagem, o Passageiro terá direito ao reembolso de 100% das taxas de embarque que tiver pago.
- Reembolso de outros impostos ou taxas: conforme previsto na legislação de cada país.
- Mais informações em <https://www.skyairline.com/chile/devoluciones>.

**(h) Direito de desistir e cancelar a compra**

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o seu direito de desistência da compra, sem penalidade, nas seguintes hipóteses:

**Condições:**

- No caso de **voos domésticos:**
  - Se a compra for feita com pelo menos **7 dias corridos de antecedência** da data e hora programadas de partida do voo, o Passageiro terá o direito de cancelar a compra durante as 48 horas seguintes à aquisição do Bilhete. Nesse caso, o reembolso será feito, com ou sem solicitação do Passageiro, no prazo de 10 dias contados do exercício do direito de desistência. No entanto, caso o reembolso não se concretize ou caso tenha sido feito pagamento em dinheiro, o Transportador deverá contatar o Passageiro para que este indique os meios para efetuação do reembolso, contato este que deve ser feito no prazo máximo de 10 dias a partir da data em que a viagem deveria ter sido realizada.
  - Se a compra for realizada em um **prazo igual ou superior a 180 dias antes da partida programada do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra em até 7 dias após a aquisição. Nesse caso,



o reembolso será feito, com ou sem solicitação do Passageiro, no prazo de 30 dias contados do exercício do direito de desistência.

- No caso de **voos internacionais**:

- Se a compra for feita **entre os 180 dias anteriores ao voo e 20 dias antes da partida programada do voo**, o Passageiro terá o direito de cancelar a compra durante as 48 horas seguintes à aquisição do Bilhete. Nesse caso, o reembolso será feito, mediante solicitação do Passageiro pelo website, no prazo de **30 dias** contados do exercício do direito de desistência.

- Se a compra for realizada em um **prazo igual ou superior a 180 dias antes da partida programada do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra em até 7 dias após a aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito, mediante solicitação do Passageiro pelo website, no prazo de **30 dias** contados do exercício do direito de desistência.

O direito de desistência aplica-se à compra da reserva completa, ou seja, considerando todos os bilhetes e serviços incluídos na mesma compra.

A solicitação de desistência é feita em <https://www.skyairline.com/chile/manage-your-booking>. Poderá também ser feita pessoalmente nos postos de venda de passagens, nos balcões do aeroporto e nas agências autorizadas do Transportador.

O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra do Bilhete.

#### **(i) Da cessão do direito de transporte: Transferência ou Endosso do Bilhete**

O Passageiro poderá transferir livre e gratuitamente o seu direito de transporte em rotas domésticas e internacionais, em trajetos de ida e volta, nas seguintes hipóteses:

##### **Condições:**

- No caso de voos domésticos, a cessão só pode ser feita até 24 horas antes do voo.
- No caso de voos internacionais, a cessão pode ser feita até 24 horas antes do voo do primeiro trecho da reserva.
- Em um ano civil, o Passageiro só poderá ceder o seu direito no máximo 2 vezes por Transportador, à razão de uma transferência por semestre. O primeiro semestre será contado de 1º de janeiro a 30 de junho, e o segundo semestre de 1º de julho a 31 de dezembro.
- A cessão pode ser feita apenas uma vez por Bilhete, sendo inválida qualquer transferência subsequente pelo cessionário.
- Aplica-se a Passageiros e auxiliares associados ao mesmo Passageiro, na mesma reserva.
- Aplica-se apenas a pessoas físicas.
- O pedido de transferência de passagem deve ser feito no formulário digital disponível em [https://www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos?typeOfCase=14\\_84\\_466](https://www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466).
- Poderá também ser feito pessoalmente nos postos de venda de passagens, nos balcões do aeroporto e nas agências autorizadas do Transportador.
- É dever do Passageiro apresentar sua cédula de identidade juntamente com os dados que permitam individualizar o Bilhete e outros aspetos necessários para assegurar a correta cessão do direito.
- Será de exclusiva responsabilidade do Passageiro que as informações fornecidas sejam precisas e estejam corretas.
- Uma vez verificadas as informações, será emitido um voucher de transferência ao Passageiro que realizou a cessão.

- Estas condições aplicam-se a todos os tipos de vendas, sejam em agências de viagens ou as realizadas no website oficial do Transportador.

## 2. DIREITOS DOS PASSAGEIROS

As regras indicadas abaixo aplicam-se aos voos regidos pelas regras do Código Aeronáutico do Chile. Para os voos internacionais em que a Convenção se aplique, serão seguidas as regras expressamente indicadas abaixo para estes voos e, no que não estiver expressamente indicado, serão seguidas as regras da Convenção.

### A. Negativa de embarque por motivo de excesso de reservas

Caso seja necessário negar o embarque a um Passageiro por excesso de reservas vendidas, Passageiro este que tenha se apresentado tempestivamente e cujo Bilhete tenha sido previamente confirmado em determinado voo, a Companhia Aérea primeiro solicitará que se apresentem voluntários para renunciar às suas reservas em troca de benefícios que dela aceitem receber. Se não houver voluntários, ou se o seu número for insuficiente, e for necessário negar o embarque a um ou mais passageiros contra a sua vontade, surgirão os seguintes direitos:

1. À escolha do passageiro: (a) ser embarcado no próximo voo que o Transportador tiver disponível, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; ou (b) ser reembolsado da totalidade do valor pago pelo Bilhete, caso rescinda o contrato de transporte cujo cumprimento não tenha sido iniciado; ou (c) se for uma viagem com escala e/ou conexão já iniciada, o Passageiro poderá escolher entre: (i) ser embarcado no próximo voo que o Transportador tiver disponível, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; (ii) ser reembolsado pela parcela não utilizada; (iii) retornar ao ponto de partida, com reembolso do preço da passagem; (iv) ser reembolsado em 100% das taxas de embarque que lhe correspondam ou aos trechos não utilizados, que tenha pago.

2. Indenização financeira: O Transportador também deve oferecer ao Passageiro afetado por uma negativa de embarque uma indenização financeira, que será determinada com base na distância do voo com embarque negado, em relação ao tempo de atraso na hora de chegada ao destino.

Quanto a essas indenizações, é necessário ter em mente que:

- O Passageiro que aceitá-las não poderá, posteriormente, mover ação contra o Transportador por negativa de embarque.
- Se, de acordo com o inciso (i) do item 1 acima, o Passageiro for embarcado no próximo voo disponível do Transportador, e a diferença de horário de partida em relação ao programado para o voo inicialmente reservado for inferior a três horas, não caberá indenização.
- Entende-se por “viagem com escala e/ou conexão” aquela cuja chegada ao ponto de destino contempla um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de escala e/ou conexão, quando integrados no mesmo contrato.
- Terão embarque prioritário as crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, passageiros idosos ou com problemas de saúde, mulheres grávidas que, por sua condição, requeiram embarque prioritário e, em geral, os passageiros que, por razões humanitárias qualificadas pelo Transportador, devam ter embarque preferencial.

3. Prestação de assistência: Se o passageiro decidir persistir no contrato de transporte, o Transportador será obrigado a prestar a seguinte assistência: (a) Comunicações que o Passageiro precise fazer, seja por telefone, meio eletrônico ou de natureza similar, se a diferença de horário de partida previsto para o voo inicialmente reservado for superior a uma hora; (b) Refeições e lanches equivalentes a pelo menos 0,5 Unidades de Fomento quando o tempo decorrido entre a hora prevista de partida do voo inicialmente

reservado e a nova hora de partida for igual ou superior a duas horas. Decorrido o prazo acima, o passageiro terá direito a uma nova prestação, e pelo mesmo valor, a cada três horas adicionais de espera. As assistências prestadas sob esta cláusula devem ser entregues dentro de cada período correspondente, portanto, não serão cumulativas e não serão aplicáveis enquanto o passageiro não estiver pessoalmente no aeroporto, ou se valerem as prestações previstas na alínea (c) abaixo. (c) Acomodação para Passageiros com voo de volta e para Passageiros com voo de ida a quem seja negado o embarque em um ponto de conexão, não residentes na cidade, região ou zona do aeroporto de partida, caso lhes seja oferecido um novo voo cuja partida seja pelo menos no dia seguinte à partida prevista no Bilhete, e desde que o Passageiro precise pernoitar uma ou mais noites e o tempo de espera para embarcar no outro voo assim exija. Entende-se por “noite” o período compreendido entre meia-noite e 6h da manhã; (d) Traslado do aeroporto para o local de residência do Passageiro na cidade, vila ou área do aeroporto de partida, ou para o local de alojamento, e vice-versa, se for o caso; (e) As providências e auxílios necessários para continuar a viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com reserva confirmada. Entende-se por “voo de conexão” aquele cuja chegada ao ponto de destino contempla um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de conexão, quando integrados no mesmo contrato.

4. Reembolso de taxas: Em todos os casos em que o Passageiro não realize sua viagem, terá direito ao reembolso de 100% das taxas de embarque que tenha pago, que será efetuado no prazo de 10 dias pelo mesmo meio utilizado para o pagamento do Bilhete, sem prejuízo dos demais direitos acima indicados. Mais informações em <https://www.skyairline.com/chile/devoluciones>.

Bem assim, em caso de negativa de embarque por excesso de reservas de passagens aéreas, os prestadores devem informar por escrito os consumidores, no ato da negativa de embarque e antes de adotar uma medida indenizatória:

- (a) Os direitos do passageiro afetado pela negativa de embarque e as razões objetivas que justificam a adoção da referida medida.
  - (b) As indenizações, compensações e mitigações estabelecidas por lei para tais fins e a forma como o prestador cumprirá esses deveres.
  - (c) Os mecanismos de denúncia e reclamação à disposição dos consumidores em caso de incumprimento destes deveres, perante a empresa e o Serviço Nacional do Consumidor, bem como os tribunais competentes onde possam tomar as medidas judiciais cabíveis.
  - (d) Multas por violação desta disposição.
  - (e) Todas as medidas e direitos que os prestadores considerem oportuno e apropriado informar.
- Caso o consumidor opte pela devolução do dinheiro, ou que se deva pagar multas ou indenizações, o pagamento será feito da forma mais célere possível, no prazo máximo de dez dias úteis a partir da negativa de embarque. O consumidor terá sempre a opção de receber os referidos montantes pelo menos em dinheiro ou por transferência eletrônica de fundos.

## **B. Atrasos ou Cancelamentos**

O Transportador obriga-se a realizar o transporte na data, horário e demais condições estipuladas. No entanto, pode suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivo de segurança ou força maior superveniente, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, perturbação da ordem ou ameaça contra a aeronave. Nestes casos, qualquer das partes contratantes poderá rescindir o Contrato, cada uma delas arcando com seus próprios prejuízos.

Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento do voo, o Passageiro afetado terá os seguintes direitos: (a) Embarcar no próximo voo que o Transportador tenha disponível, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo, quer o voo ainda não tenha

se iniciado, quer já tenha se iniciado e esteja em uma escala e/ou conexão; (b) Prestação das assistências indicadas na alínea (A) do item 3 acima, desde que a causa do atraso ou cancelamento seja imputável ao Transportador, quando o atraso for superior a 3 horas, ou em caso de cancelamento, quando o voo oferecido partir com mais de 3 horas de atraso em relação ao horário previsto para o voo cancelado, se decidir persistir no contrato de transporte aéreo; (c) Reembolso do valor total pago pelo Bilhete ou da parcela não utilizada, bem como das respectivas taxas de embarque, conforme o caso, se o Passageiro decidir não continuar com o contrato, decorridos os prazos indicados no artigo 133, (B), (c) do Código Aeronáutico mencionado no item (d.2) abaixo, seja ou não a causa do atraso ou do cancelamento imputável ao Transportador; (d) Indenização de acordo com a Convenção de Montreal de 1999, se o voo for internacional, ou de acordo com o Código Aeronáutico do Chile, se o voo for doméstico, na medida em que se dê por causas imputáveis ao Transportador, com base nas seguintes regras, dependendo do caso em tela:

**(d.1) Convenção de Montreal de 1999:**

Artigo 19: “O transportador é responsável pelos danos causados por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. No entanto, o transportador não será responsável pelos danos causados pelo atraso se provar que ele e seus empregados e prepostos tomaram todas as medidas razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que foi impossível para eles tomar tais medidas.”

Artigo 22, 1: Em caso de danos causados por atraso no transporte de pessoas, a responsabilidade será limitada a 5.351 Direitos Especiais de Saque do Fundo Monetário Internacional por passageiro.

Artigo 22, 2: No transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, extravio, dano ou atraso será limitada a 1.289 Direitos Especiais de Saque por passageiro.

Artigo 22, 3: No transporte de carga, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, extravio, dano ou atraso será limitada a 22 Direitos Especiais de Saque por quilograma.

Artigo 22, 5: A parte lesada pode exigir judicialmente indenização em valor superior, nos casos dos artigos 22, 1 e 22, 2 acima, se o dano tiver sido causado por imprudência ou omissão do Transportador, seus empregados ou prepostos.

**(d.2) Código Aeronáutico do Chile:**

Artigo 147: “A indenização por atraso na execução do transporte de passageiros não poderá exceder duzentas e cinquenta unidades de fomento por ocorrência.

No entanto, não procederá tal indenização se a transportadora provar que tomou as medidas necessárias para evitar o evento causador do atraso, ou que lhe foi impossível adotá-las.”

Artigo 133 (B) (c): “Procederá a indemnização do artigo 147 se o atraso ou o cancelamento se dever a causa imputável ao transportador, nos seguintes termos: (i) Se o atraso for superior a três horas em relação ao horário de partida previsto no bilhete do passageiro; (ii) No momento do cancelamento, a menos que o passageiro seja informado e lhe seja oferecido outro voo que lhe permita partir para o seu destino, com não mais de três horas de atraso em relação à hora de partida prevista.

Para fins de comunicação de cancelamento, o passageiro, ao efetuar a reserva ou a compra do seu bilhete, informará ao transportador, diretamente ou por intermédio de seus agentes autorizados, os seus dados de contato, tais como endereço, telefone e e-mail.”

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

De acordo com o disposto no Decreto Supremo nº 369 do Ministério da Defesa Nacional de 2017, que estabelece o Regulamento para o transporte de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, organicamente debilitadas, moribundas ou inconscientes (doravante, o “Regulamento”), as pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida têm os seguintes direitos:

- a. Solicitar assistência do pessoal do Transportador no embarque, durante o voo e no desembarque,

- de forma preferencial.
- b. Dispor de instalações adequadas de embarque e desembarque, utilizando preferencialmente elevadores mecânicos, rampas, cadeiras lagartas ou outros dispositivos adequados que preservem a autonomia da pessoa e que estejam disponíveis no aeródromo ou terminal de transporte aéreo.
  - c. Durante a viagem, contar com as ajudas técnicas necessárias para a sua mobilidade ou deslocamento, garantindo o Transportador a sua oportuna e pronta disponibilidade e as medidas necessárias para resguardá-las, evitando o seu dano ou deterioração.
  - d. Embarcar com suas próteses e/ou órteses.
  - e. Estar permanentemente acompanhadas pelos seus cães de assistência.

Tudo nos termos e condições que forem previstos em detalhe no Regulamento.

As pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, ou seus acompanhantes, devem informar o Transportador o quanto antes possível e sempre com pelo menos 48 horas de antecedência do horário do voo sobre a sua situação, na hipótese de solicitar do Transportador os serviços abaixo indicados: (a) Oxigênio medicinal certificado para uso na aviação, para uso na cabine de passageiros da aeronave; (b) Acomodação para uma pessoa que necessite viajar em maca, por motivo de repouso, dificuldade de se levantar ou simples perda de autonomia.

Ao prestar essa informação, deve descrever detalhadamente a situação, os ajustes razoáveis e os serviços de apoio e assistência ou outros requeridos do Transportador.

No entanto, os serviços, equipamentos ou acomodações mencionados acima serão fornecidos apenas na medida em que o Transportador os possua. Da mesma forma, o Transportador poderá proibir validamente o embarque ou estabelecer condições não acordadas previamente com o Passageiro ou seu acompanhante devido a uma discrepância grave entre o que foi informado por ele de acordo com as regras indicadas acima. O Transportador deverá justificar por escrito a negativa de embarque das referidas pessoas ou o estabelecimento de requisitos não acordados com elas para a realização da viagem, no prazo de 3 dias úteis a contar da negativa.

Caso uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida não possa compreender ou cumprir as instruções mínimas de segurança que tanto a tripulação de voo quanto a tripulação auxiliar transmitem aos passageiros, ou que, diante de eventual procedimento de emergência, não seja capaz de se cuidar, atender às suas necessidades fisiológicas ou agir de acordo com as instruções da tripulação de voo e da tripulação auxiliar, e isso comprometer a segurança da operação da aeronave ou dos demais passageiros a bordo, só poderá estar no voo se viajar acompanhada de um passageiro que a auxilie.

#### **D. Direito de recorrer ao juízo competente**

Na forma da Lei 19.496 de proteção dos direitos do consumidor, este tem o direito de sempre recorrer ao juízo competente em caso de qualquer controvérsia, pretensão ou reclamação.

### **3. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O Transportador, como responsável pelo uso e proteção dos dados pessoais fornecidos pelo Passageiro, e em cumprimento à Lei 19.628 de Proteção da Privacidade, informa aos titulares que seus dados pessoais serão tratados em função do cumprimento deste Contrato, os quais serão utilizados apenas para os fins autorizados de acordo com a Política de Privacidade do Transportador, disponível em <https://www.skyairline.com>. O Transportador compromete-se a implementar as medidas de segurança necessárias para garantir o tratamento seguro e confidencial dos dados pessoais vinculados a este Contrato. Ao aceitar a Política de Privacidade, o Passageiro dá o seu consentimento prévio,

informado e inequívoco para a coleta e utilização dos seus dados pessoais, nos meios e para os fins estabelecidos na referida Política de Privacidade.

#### **4. PASSAGEM DE CONTINUIDADE**

Para rotas internacionais, a Polícia Investigativa do Chile exige uma passagem de continuidade para passageiros não residentes no Chile.

## **4. CONDIÇÕES PARTICULARES: COLÔMBIA**

Importante: Sem prejuízo das Condições Gerais e Particulares estabelecidas, em todos os contratos de Transporte que devam ser regidos pelo ordenamento jurídico colombiano, aplicar-se-ão também as regras estabelecidas no Código de Comércio e o Regulamento Aeronáutico da Colômbia (disponível em <http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac>), particularmente o “RAC 3”.

*Os preços e encargos do serviço de transporte aéreo e de outros serviços ou produtos contratados pelo Passageiro, previstos no Contrato, são informados claramente durante o processo de seleção e contratação por meio dos canais que o Transportador habilitou para tanto. Bem assim, os respectivos valores constam do comprovante de pagamento (Recibo de Reserva/Booking Receipt) que o Transportador entrega ao Passageiro no ato da contratação e que faz parte do contrato de transporte aéreo, sem prejuízo de serem também publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).*

### **1. TARIFAS**

#### **1.1. Tipos de Tarifas**

Há 4 tipos de tarifas que englobam 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)**

- l) As Tarifas são vendidas por Trecho.
- m) Dentro da mesma reserva, 2 ou mais passageiros não podem ter Tarifas diferentes.
- n) **Não são reembolsáveis** (devolução permitida apenas nos casos específicos previstos no Contrato).
- o) O tipo de Tarifa é escolhido apenas no momento da compra inicial, portanto, se o Passageiro desejar adicionar um produto extra à sua viagem, este deverá ser adquirido separadamente.

#### **1.3. Detalhamento das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)**

##### **1.3.1. TARIFA ZERO**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

##### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Zero (limites)**

- O passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** como bagagem.
- Para transportar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão

indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.

- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/otros/tarifario>.

#### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

#### **1.3.2. TARIFA LIGHT** (vendida apenas em agências)

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Light (limites)**

- O Passageiro pode levar apenas uma **Bolsa de Mão** e uma **Mala de Bordo** na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Light.
- Para levar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com) na aba “Tarifa de Serviços”.

#### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).



### (c) Escolha do assento

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

### 1.3.3. TARIFA PLUS

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Plus (limites)

- O Passageiro pode levar uma Bagagem Despachada.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- O Passageiro poderá levar apenas uma Bolsa de Mão e uma Mala de Bordo na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Plus.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/otros/tarifario>.

### (b) Condiciones especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

### (c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Plus, os assentos são da categoria Padrão e podem ser escolhidos pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

### 1.3.4. TARIFA FULL

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Full (limites)

- O Passageiro poderá levar **duas Bagagens Despachadas, uma Mala de Bordo e uma Bolsa de Mão** incluídas na franquia permitida na Tarifa Full.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/otros/tarifario>.

#### (b) Condiciones especiales

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### (c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Full, o Passageiro poderá escolher um assento de qualquer categoria (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão), sujeito à disponibilidade.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

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

#### (a) Flexibilidade: Mudanças de rota, data e horário (sujeito a disponibilidade).

No caso de **voos domésticos**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete de acordo com a antecedência com que o solicitar em relação à data de seu voo.

- A alteração pode ser feita desde 24 horas antes do voo **até 1 hora antes do voo**. Nesses casos, aplica-se uma **Taxa de Alteração** mais uma diferença de tarifa, se houver. Confira a taxa de alteração em <https://www.skyairline.com/otros/tarifario>, "Cambios". A mudança deverá ser feita preferencialmente para a mesma tarifa adquirida na compra inicial. Em caso de mudança de um tipo de tarifa para outro (por exemplo: passagem de Tarifa Zero para Tarifa Plus), o Passageiro deverá pagar a diferença de tarifa que houver. O valor da taxa de alteração será de USD 15 por trecho.
- A alteração pode ser feita de 19 dias antes do voo até 24 hora antes do voo. Nesses casos, o valor da taxa de alteração mais a diferença de tarifa, se houver, será de USD 15 por reserva.
- A alteração pode ser feita no mesmo dia da compra até 20 dias antes da data do voo. Nesses casos, a alteração será feita sem penalidade e sem ônus, exceto a diferença de tarifa, se for o caso.

No caso de **voos internacionais**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete sem Taxa de Alteração, devendo pagar apenas a diferença de tarifa, se for o caso.

**(b) Assentos:** Os assentos são da categoria Padrão. Os assentos de outras categorias (“Primeira Fila”, “Saída Rápida”, “Mais à frente” e “Espaço extra” constantes no item 2.4 destas Condições Particulares) serão atribuídos ou poderão ser comprados dependendo do tipo de Tarifa adquirida pelo passageiro. Se adquiridos adicionalmente, os preços são os publicados em <https://www.skyairline.com/otros/tarifario>.

**(c) Validade do Bilhete:** O Bilhete é válido até a data e horário do voo, salvo se optar por mudança para voo posterior, nos termos indicados no item 3.5 destas Condições Particulares. Após esse período, o Passageiro só terá direito ao reembolso das taxas de embarque e impostos conforme aplicável segundo a legislação de cada país.

**(d) Uso dos Trechos:** Os Trechos são independentes entre si, portanto, caso o Passageiro não compareça no trecho de saída, poderá utilizar o trecho seguinte sem que a reserva seja afetada.

**(e) Estada mínima ou máxima:** Não se aplica.

## **2. CANCELAMENTO DA COMPRA: POLÍTICA DE FLEXIBILIDADE “SUA PASSAGEM” DA SKY**

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o seu direito de desistência da compra, sem penalidade, nas seguintes hipóteses:

### **Condições:**

- Se a compra for realizada entre **19 dias antes do voo e o dia do voo**, o Passageiro não terá o direito de desistir da compra do Bilhete.
- Se a compra for realizada entre **180 dias antes do voo e 20 dias antes do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra em até 48 horas após a aquisição.  
Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em <https://www.skyairline.com/otros/manage-your-booking>.
- Se a compra for realizada com antecedência igual ou superior a 181 dias da data do voo, o Passageiro terá o direito de desistir da compra nos 7 dias seguintes à aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em <https://www.skyairline.com/otros/manage-your-booking>.
- A desistência será efetivada em relação à compra da reserva completa, ou seja, considerando todas as Passagens e serviços adicionais adquiridos na mesma compra.
- O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra do Bilhete.

## **3. DIREITO DE DESISTÊNCIA DO CONTRATO DE TRANSPORTE**

A teor do artigo 3.10.1.8.1. do Regulamento Aeronáutico da Colômbia Nº 3 (RAC 3), tal direito não se aplica a nenhuma das tarifas oferecidas pela SKY, pois são tarifas promocionais, assim informadas e registradas.

#### **4. DIREITO DE DESISTÊNCIA EM VENDAS REALIZADAS POR MÉTODOS NÃO CONVENCIONAIS OU À DISTÂNCIA**

Nos contratos de prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros com origem no território colombiano, que se aperfeiçoem por meio dos mecanismos de venda referidos no Decreto 1499 de 2014 (métodos não convencionais ou à distância), entender-se-á acordado o direito de desistência em favor do comprador do bilhete nos seguintes termos:

- (a) Aplica-se apenas a contratos que não devam começar a ser cumpridos antes de 5 (cinco) dias corridos após a compra.
- (b) Poderá ser exercido por qualquer canal de atendimento do vendedor, em até 5 (cinco) dias úteis após a celebração do contrato.
- (c) O Transportador deve devolver todas as quantias pagas ao consumidor em dinheiro sem proceder a descontos ou retenções por qualquer motivo. Em todo caso, a devolução do dinheiro ao consumidor não poderá exceder 30 (trinta) dias corridos a partir do momento em que o direito foi exercido.
- (d) Aplica-se às vendas realizadas por meios não tradicionais ou à distância referidos no Decreto 1499 de 2014.
- (e) As condições acima são essenciais e não são mutuamente exclusivas.
- (f) A companhia aérea ou Agente de Viagens que vendeu a passagem deverá devolver o dinheiro ao Passageiro no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir da comunicação da desistência.
- (g) Caso o Passageiro exerça o seu direito de desistência perante a Agência de Viagens que vendeu o bilhete como intermediário, esta procederá ao reembolso do dinheiro que possa ser aplicável, uma vez que a companhia aérea lhe disponibilize o valor correspondente, sem prejuízo do prazo de 30 (trinta) dias previstos no parágrafo anterior para que o reembolso do dinheiro ao Passageiro seja efetivado.
- (h) O Passageiro terá direito ao reembolso da taxa aeroportuária. Estão excluídas as taxas, impostos e/ou contribuições não reembolsáveis por lei.
- (i) O vendedor deve informar o comprador, tanto no processo de aquisição do serviço, quanto no ato da emissão do bilhete, as condições para o seu exercício, bem como todas as consequências decorrentes desse exercício.

#### **5. INDENIZAÇÕES AO PASSAGEIRO**

Nas hipóteses de cancelamentos, interrupções ou atrasos ou em caso de qualquer outro evento imputável ao Transportador, bem como em caso de excesso de vendas de reservas, este indenizará o Passageiro de acordo com as regras previstas no artigo 3.10.2.13.2 do Regulamento Aeronáutico da Colômbia (disponível em <http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac>).

#### **6. RETIFICAÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Caso o Passageiro detecte erros nos seus dados pessoais estampados no bilhete, poderá notificar o Transportador e este deverá retificá-los imediatamente. O Transportador pode cobrar por esse serviço. Em hipótese alguma a retificação de erros nos dados pessoais dará direito ao Passageiro de efetuar uma Alteração de Nome nos termos do artigo 3.3 das Condições Particulares deste Contrato.

## **5. CONDIÇÕES PARTICULARES: MIAMI, ESTADOS UNIDOS**

As Regras contidas neste Anexo (i) aplicar-se-ão aos voos de e para os Estados Unidos da América, (ii) são adicionais às Condições Gerais e Particulares da Companhia Aérea e (iii) estão sujeitas ao Acordo para a Unificação de Certas Regras para Transporte Aéreo Internacional, pendente de assinatura em 28 de maio de 1999 (Convenção de Montreal) para o caso de transporte denominado “transporte internacional” em função da referida Convenção. Os termos com inicial maiúscula que não constem definidos neste documento comportarão os significados que lhes são atribuídos nas Condições Gerais da Companhia Aérea. Este Anexo aplicar-se-á apenas ao transporte de Passageiros e Bagagens realizado pela Companhia Aérea.

### **1. TARIFAS**

#### **1.1. Tipos de Tarifas**

Há 4 tipos de tarifas que englobam 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)**

- p) As Tarifas são vendidas por Trecho.
- q) Dentro da mesma reserva, 2 ou mais passageiros não podem ter Tarifas diferentes.
- r) **Não são reembolsáveis** (devolução permitida apenas nos casos específicos previstos no Contrato).
- s) O tipo de Tarifa é escolhido apenas no momento da compra inicial, portanto, se o Passageiro desejar adicionar um produto extra à sua viagem, este deverá ser adquirido separadamente.

#### **1.3. Detalhamento das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)**

##### **1.3.1. TARIFA ZERO**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

##### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Zero (limites)**

- O passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** como bagagem.
- Para transportar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor

correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/english/price-list>.

#### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

#### **1.3.2. TARIFA LIGHT** (vendida apenas em agências)

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Light (limites)**

- O Passageiro pode levar apenas uma **Bolsa de Mão** e uma **Mala de Bordo** na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Light.
- Para levar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/english/price-list>.

#### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros

na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.

- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

### 1.3.3. TARIFA PLUS

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Plus (limites)

- O Passageiro pode levar uma Bagagem Despachada.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- O Passageiro poderá levar apenas uma Bolsa de Mão e uma Mala de Bordo na cabine como bagagem incluída na franquía permitida na Tarifa Plus.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/english/price-list>.

#### (b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### (c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Plus, os assentos são da categoria Padrão e podem ser escolhidos pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

### 1.3.4. TARIFA FULL

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Full (limites)

- O Passageiro poderá levar **duas Bagagens Despachadas, uma Mala de Bordo e uma Bolsa de Mão** incluídas na franquía permitida na Tarifa Full.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente.



Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.

- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/english/price-list>.

#### 1.3.4.2. Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### (b) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Full, o Passageiro poderá escolher um assento de qualquer categoria (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão), sujeito à disponibilidade.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

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

##### (a) Flexibilidade: Mudanças de rota, data e horário (sujeito a disponibilidade).

No caso de **voos domésticos**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete de acordo com a antecedência com que o solicitar em relação à data de seu voo.

- A alteração pode ser feita desde 24 horas antes do voo **até 1 hora antes do voo**. Nesses casos, aplica-se uma **Taxa de Alteração** mais uma diferença de tarifa, se houver. Confira a taxa de alteração em <https://www.skyairline.com/english/price-list>, “Cambios”. A mudança deverá ser feita preferencialmente para a mesma tarifa adquirida na compra inicial. Em caso de mudança de um tipo de tarifa para outro (por exemplo: passagem de Tarifa Zero para Tarifa Plus), o Passageiro deverá pagar a diferença de tarifa que houver. O valor da taxa de alteração será de USD 15 por trecho.
- A alteração pode ser feita de 19 dias antes do voo até 24 hora antes do voo. Nesses casos, o valor da taxa de alteração mais a diferença de tarifa, se houver, será de USD 15 por reserva.
- A alteração pode ser feita no mesmo dia da compra até 20 dias antes da data do voo. Nesses casos, a alteração será feita sem penalidade e sem ônus, exceto a diferença de tarifa, se for o caso.

No caso de **voos internacionais**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete sem Taxa de Alteração, devendo pagar apenas a diferença de tarifa, se for o caso.

**(b) Assentos:** Os assentos são da categoria Padrão. Os assentos de outras categorias (“Primeira Fila”, “Saída Rápida”, “Mais à Frente” e “Espaço Extra” constantes no item 2.4 destas Condições Particulares) serão atribuídos ou poderão ser comprados dependendo do tipo de Tarifa adquirida pelo passageiro. Se adquiridos adicionalmente, os preços são os publicados em <https://www.skyairline.com/english/price-list>.



**(b) Validade do Bilhete:** O Bilhete é válido até a data e horário do voo, salvo se optar por mudança para voo posterior, nos termos indicados no item 3.5 destas Condições Particulares. Após esse período, o Passageiro só terá direito ao reembolso das taxas de embarque e impostos conforme aplicável segundo a legislação de cada país.

**(c) Uso dos Trechos:** Os Trechos são independentes entre si, portanto, caso o Passageiro não compareça no trecho de saída, poderá utilizar o trecho seguinte sem que a reserva seja afetada.

**(d) Estada mínima ou máxima:** Não se aplica.

#### **(e) Transferência do Bilhete**

O Passageiro poderá transferir livremente sua passagem, sem custos, nos mesmos termos e condições contemplados no Bilhete original, nas seguintes hipóteses:

##### **Condições:**

- Aplica-se ao Bilhete e aos acessórios associados ao mesmo Passageiro (conforme número de identificação - Cédula de Identidade ou Passaporte) na mesma reserva.
- No caso de rotas internacionais: Pode ser solicitado até 24 horas antes do voo do primeiro trecho da reserva. Cada Passagem pode ser endossada gratuitamente apenas uma vez, o que significa que o número da reserva coincidirá com o mesmo número de identificação.
- O endosso não será permitido se a Passagem tiver algum trecho de voo em status boarded (embarcado), no show (não compareceu) ou used (utilizado).
- No caso de rotas domésticas: Pode ser exercido gratuitamente até 24 horas antes do horário do voo do primeiro trecho da reserva.
- O Passageiro poderá solicitar a transferência no website oficial do Transportador pelo link: <https://www.skyairline.com/english/forms/contact>.
- Válido apenas entre pessoas físicas.
- Para cada Passageiro, é permitido no máximo uma transferência gratuita por semestre por ano civil, ou seja, de 1º de janeiro a 31 de dezembro (primeiro semestre: 1º de janeiro a 30 de junho; segundo semestre: 1º de julho a 31 de dezembro). As demais alterações terão um custo de emissão de USD 15.
- O Passageiro deve anexar ao formulário uma fotografia do seu documento de identidade, exceto em caso de rotas domésticas.

## **2. CANCELAMENTO DA COMPRA: POLÍTICA DE FLEXIBILIDADE “SUA PASSAGEM” DA SKY**

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o seu direito de desistência da compra, sem penalidade, nas seguintes hipóteses:

##### **Condições:**

- Se a compra for realizada entre **19 dias antes do voo e o dia do voo**, o Passageiro não terá o direito de desistir da compra do Bilhete.
- Se a compra for realizada entre **180 dias antes do voo e 20 dias antes do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra em até 48 horas após a aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em <https://www.skyairline.com/english/manage-your-booking>.

- Se a compra for realizada com antecedência igual ou superior a 181 dias da data do voo, o Passageiro terá o direito de desistir da compra nos 7 dias seguintes à aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência por meio do formulário encontrado em <https://www.skyairline.com/english/manage-your-booking>.
- A desistência será efetivada em relação à compra da reserva completa, ou seja, considerando todas as Passagens e serviços adicionais adquiridos na mesma compra.
- O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra da Passagem.

### **3. NEGATIVA DE EMBARQUE**

A Companhia Aérea reserva-se o direito irrestrito de negar o embarque em qualquer dos trechos do itinerário adquirido pelo Passageiro se a tarifa contratada não tiver sido paga, no todo ou em parte, ou se o meio de pagamento utilizado tiver sido recusado, revogado ou considerado nulo e sem efeito, ou se o Bilhete tiver sido obtido em violação de lei aplicável. Da mesma forma, a Companhia Aérea recusará o embarque de Passageiros ou ordenará que desembarquem e tomará todas as medidas permitidas na legislação aplicável se considerar que os Passageiros podem afetar a segurança do voo ou de outros Passageiros, desde que tal negativa ou outra medida se deem na forma da lei aplicável, inclusive, mas não apenas, o Título 14, Parte 382 do Código de Regulamentos Federais para voos de e para os Estados Unidos da América.

### **4. NÃO COMPARECIMENTO PARA CHECK-IN OU EMBARQUE OU DESCUMPRIMENTO DOS RESPECTIVOS PRAZOS**

Salvo disposição em contrário na lei aplicável, inclusive, mas não apenas, no Título 14, Parte 382 do Código de Regulamentos Federais para voos de e para os Estados Unidos da América, se um Passageiro não se apresentar para viajar sem notificar a Companhia Aérea antes da partida do voo, ou se chegar atrasado para o check-in ou embarque no voo de partida, a Companhia Aérea poderá cancelar a reserva do Passageiro para tal voo, sendo que os demais voos do itinerário do Passageiro e os trajetos não utilizados do Bilhete não terão valor residual; fica estabelecido que o Passageiro poderá solicitar à Companhia Aérea o reembolso dos impostos incidentes sobre viagens aéreas, taxas públicas e tarifas reembolsáveis de acordo com as regras e limitações do respectivo país. Se tais encargos não tiverem sido incluídos no valor pago (por exemplo, se forem cobrados diretamente pelo aeroporto), o Passageiro poderá solicitar seu reembolso diretamente à respectiva autoridade aeroportuária, sem prejuízo das limitações ou regulamentos acima mencionados.

### **5. DIREITO DE CANCELAMENTO (POPULARMENTE CONHECIDO COMO REGRA DAS 24 HORAS)**

O Passageiro poderá solicitar o cancelamento de sua reserva sem multa em até 24 (vinte e quatro) horas após a realização da reserva, desde que o Bilhete seja adquirido pelo menos 7 (sete) dias antes da data e hora de partida do primeiro voo do itinerário. O Passageiro pode fazer a solicitação pela Central de Atendimento ao Cliente da SKY.

O direito de cancelamento não se aplica a passagens aéreas reservadas por intermédio de agências de viagens, agentes de viagens ou outros agentes externos.

### **6. IRREGULARIDADES DE VOO E EXCESSO DE RESERVAS**

Na hipótese de longos atrasos em pista em aeroportos dos EUA, ou outras irregularidades de voo ou excesso de reservas, aplicar-se-á o quanto segue:

- A. Para longos atrasos em pista em aeroportos dos EUA, os passageiros serão acomodados de acordo com o **plano de contingência para atrasos em pista** da Companhia Aérea.
- B. Para irregularidades de voo, ou seja, cancelamento, desvio ou atraso de 30 (trinta) minutos ou mais na realização programada de um voo, que ocorra dentro do período de 7 (sete) dias corridos da realização programada, a Companhia Aérea notificará os Passageiros do status do voo, na forma do Título 14, Seção 259.8 do Código de Regulamentos Federais.
- C. Além do disposto no parágrafo B acima, em caso de cancelamento, desvio ou atraso na realização programada de um voo que resulte na chegada de um Passageiro ao destino para o qual o bilhete lhe fora emitido mais de 4 (quatro) horas depois do horário previsto de chegada do voo originalmente programado, a Companhia Aérea, a pedido do Passageiro, fará o reembolso da parte não utilizada do Bilhete.
- D. Aos Passageiros que tenham um espaço reservado confirmado para um voo com partida dos Estados Unidos da América e cujo embarque seja negado por motivo de excesso de reserva, a Companhia Aérea prestará indenização nos termos do Título 14, Parte 250 do Código de Regulamentos Federais. Tal indenização, quando cabível, será paga em dinheiro ou cheque no dia e local da negativa de embarque; fica estabelecido que, se os Passageiros concordarem que a Companhia Aérea providencie transporte alternativo e esse transporte partir antes que o pagamento mencionado possa ser feito, o pagamento será enviado ao Passageiro por correio ou outro meio no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a negativa de embarque.

## **7. DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

Os voos da Companhia Aérea de e para os Estados Unidos da América estarão sujeitos ao **plano de atendimento ao cliente** da Companhia Aérea.

## **8. BAGAGEM E TRANSPORTE DE CERTOS ITENS**

- A. A Companhia Aérea reembolsará as tarifas de bagagem em caso de bagagem extraviada.
- B. Os Passageiros podem levar em sua bagagem medicamentos e, respeitadas as restrições estipuladas nos regulamentos que regem o transporte de Mercadorias Perigosas, artigos de higiene pessoal. Antes de incluí-los em sua Bagagem, o Passageiro deve solicitar informações sobre o tema aos funcionários da Companhia Aérea.
- C. Itens que podem ser transportados pelo Passageiro sem custo adicional: qualquer equipamento que seja um dispositivo de assistência, conforme definido no Título 14, Parte 382 do Código de Regulamentos Federais.
- D. Urnas contendo restos mortais cremados podem ser transportadas na cabine e no compartimento de carga. O transporte dessas urnas está sujeito às regulamentações locais de cada país; portanto, os Passageiros são responsáveis por transportar as referidas urnas com toda a documentação necessária.
- E. Não é permitido transporte de armas de fogo em voos de ou para os Estados Unidos da América. Caso seja detectada a presença de armas de fogo, a Companhia Aérea poderá removê-las e entregá-las às autoridades competentes, de acordo com as leis locais aplicáveis.

## **9. TRANSPORTE DE ANIMAIS NA CABINE E NO COMPARTIMENTO DE CARGA**

- A. Sem prejuízo do disposto no parágrafo B abaixo, é permitido o transporte de cães, gatos, aves, peixes, furões, porquinhos-da-índia, coelhos e hamsters, desde que o Passageiro porte o respectivo certificado sanitário emitido por veterinário.
- B. Animais de assistência (definidos como cães, independentemente da raça, treinados individualmente para trabalhar ou executar tarefas em auxílio de uma pessoa com deficiência, incluindo deficiência física, sensorial, psiquiátrica, intelectual ou outra deficiência mental) devem ser transportados na cabine de passageiros sem custo adicional. Normalmente, os animais de assistência não precisam ser confinados em caixa ou gaiola para transporte e não exigem certificado sanitário de veterinário além do exigido por lei. Tal transporte deve ser solicitado 48 (quarenta e oito) horas antes da partida do voo (para voos reservados com mais de 48 horas antes da primeira hora de partida originalmente programada) ou no ato da reserva (para voos reservados dentro de 48 horas da hora de partida) mediante envio à Companhia Aérea do formulário disponível no link: <https://www.transportation.gov/sites/dot.gov/files/2020-12/Service%20Animal%20Health%20Behavior%20Training%20Form.pdf>.
- C. Os Passageiros devem conferir e cumprir os requisitos para transporte de animais estipulados pela autoridade sanitária dos locais de origem e destino.

## **10. RETIFICAÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

Erros nos dados pessoais consignados nos Bilhetes podem ser retificados sem custo, devendo ser comunicados à Companhia Aérea no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a compra do Bilhete. Em nenhuma circunstância a retificação de erros nos dados pessoais conferirá ao Passageiro o direito de fazer uma Alteração de Nome nos termos previstos no item 3.3 das Condições Particulares da Companhia Aérea.

## **11. REGRAS ESPECIAIS PARA O TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

A Companhia Aérea transportará e fornecerá outras ajudas relacionadas a viagens aéreas para pessoas com deficiência qualificadas de acordo com o Título 14, Parte 382 do Código de Regulamentos Federais.

## **6. CONDIÇÕES PARTICULARES: PERU**

*Os preços e encargos do serviço de transporte aéreo e de outros serviços ou produtos contratados pelo Passageiro, previstos no Contrato, são informados claramente durante o processo de seleção e contratação por meio dos canais que o Transportador habilitou para tanto. Bem assim, os respectivos valores constam do comprovante de pagamento (Recibo de Reserva/Booking Receipt) que o Transportador entrega ao Passageiro no ato da contratação e que faz parte do contrato de transporte aéreo, sem prejuízo de serem também publicados em [www.skyairline.com](http://www.skyairline.com).*

### **1. TARIFAS**

#### **1.1. Tipos de Tarifas**

Há 4 tipos de tarifas que englobam 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)**

- t) As Tarifas são vendidas por Trecho.
- u) Dentro da mesma reserva, 2 ou mais passageiros não podem ter Tarifas diferentes.
- v) **Não são reembolsáveis** (devolução permitida apenas nos casos específicos previstos no Contrato).
- w) O tipo de Tarifa é escolhido apenas no momento da compra inicial, portanto, se o Passageiro desejar adicionar um produto extra à sua viagem, este deverá ser adquirido separadamente.

#### **1.3. Detalhamento das Tarifas (Zero, Light, Plus e Full)**

##### **1.3.1. TARIFA ZERO**

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

##### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Zero (limites)**

- O passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** como bagagem.
- Para transportar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/peru/tarifario>.

### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

### **1.3.2. TARIFA LIGHT** (vendida apenas em agências)

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

### **(a) Franquia de Bagagem na Tarifa Light (limites)**

- O Passageiro pode levar apenas uma **Bolsa de Mão** e uma **Mala de Bordo** na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Light.
- Para levar Bagagem extra, tal serviço deve ser adquirido separadamente como um produto adicional.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. A Mala de Bordo e a Bolsa de Mão estão **limitadas a uma** por Passageiro. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/peru/tarifario>.

### **(b) Condiciones especiales**

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

### **(c) Escolha do assento**

- Não permite escolha de assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no **check-in**. Se houver dois ou mais passageiros na mesma reserva, eles não viajarão em assentos adjacentes, exceto Passageiro adulto viajando com crianças menores de 12 anos, em que a atribuição de assento poderá ser contígua.
- A escolha de assento deve ser adquirida adicionalmente.

### 1.3.3. TARIFA PLUS

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Plus (limites)

- O Passageiro pode levar uma Bagagem Despachada.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- O Passageiro poderá levar apenas uma Bolsa de Mão e uma Mala de Bordo na cabine como bagagem incluída na franquia permitida na Tarifa Plus.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.
- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/peru/tarifario>.

#### (b) Condiciones especiales

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### (c) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Plus, os assentos são da categoria Padrão e podem ser escolhidos pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

### 1.3.4. TARIFA FULL

- Esta Tarifa só pode ser adquirida no momento da compra inicial.
- Na hipótese de eventual mudança, quaisquer produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

#### (a) Franquia de Bagagem na Tarifa Full (limites)

- O Passageiro poderá levar **duas Bagagens Despachadas, uma Mala de Bordo e uma Bolsa de Mão** incluídas na franquia permitida na Tarifa Full.
- **Não há limite** de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquiridos adicionalmente. Não obstante, o número de volumes de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso da aeronave, podendo estes, portanto, ser transportados em outro voo, se necessário.
- Caso a Bagagem transportada pelo Passageiro não atenda aos requisitos de peso ou dimensão indicados no item 4.1 das Condições Gerais, será classificada como Excesso de Bagagem, de



acordo com o disposto no item 3.2 destas Condições Particulares.

- No caso de transporte de Excesso de Bagagem, este será obrigatoriamente faturado e transportado no compartimento de carga da aeronave, devendo o Passageiro pagar o valor correspondente de acordo com os preços publicados em <https://www.skyairline.com/peru/tarifario>.

#### 1.3.4.2. Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo passageiro sem custo adicional: Cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carrinho (somente se estiver viajando com bebê ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e POC (concentrador de oxigênio).

#### (b) Escolha do assento

- Ao selecionar a Tarifa Full, o Passageiro poderá escolher um assento de qualquer categoria (Primeira Fila, Saída Rápida, Mais à Frente, Espaço Extra e Assento Padrão), sujeito à disponibilidade.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, este deve ser adquirido separadamente.

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

##### (a) Flexibilidade: Mudanças de rota, data e horário (sujeito a disponibilidade).

No caso de **voos domésticos**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete de acordo com a antecedência com que o solicitar em relação à data de seu voo.

Esta política de flexibilidade não se aplica ao adiamento do voo no caso de **voos domésticos**, de acordo com o artigo 66.7 do Código do Consumidor, que permite adiar a realização do serviço nas mesmas condições acordadas com uma antecedência não inferior a 24 horas, pagando o custo administrativo da emissão.

A alteração pode ser feita de 24 horas antes do voo **até 1 hora antes do voo**.

Nesses casos, aplica-se uma **Taxa de Alteração** mais uma diferença de tarifa, se houver. Confira a taxa de alteração em <https://www.skyairline.com/peru/tarifario>, “Cambios”. A mudança deverá ser feita preferencialmente para a mesma tarifa adquirida na compra inicial. Em caso de mudança de um tipo de tarifa para outro (por exemplo: passagem de Tarifa Zero para Tarifa Plus), o Passageiro deverá pagar a diferença de tarifa que houver. O valor da taxa de alteração será de USD 15.

A alteração pode ser feita de 19 dias antes do voo até 24 hora antes do voo. Nestes casos, o **Encargo** será o custo administrativo da reemissão acrescido da diferença tarifária, se for o caso. O valor da taxa de alteração será de USD 15 por reserva, o que equivale ao custo de reemissão do Bilhete.

A alteração pode ser feita no mesmo dia da compra até 20 dias antes da data do voo. Nesses casos, a alteração será feita sem penalidade e sem ônus, exceto a diferença de tarifa, se for o caso.

No caso de **voos internacionais**, o Passageiro poderá mudar seu bilhete sem Taxa de Alteração, devendo pagar apenas a diferença de tarifa, se for o caso.

**(b) Assentos:** Os assentos são da categoria Padrão. Os assentos de outras categorias (“Primeira Fila”, “Saída Rápida”, “Mais à frente” e “Espaço extra” constantes no item 2.4 destas Condições Particulares) serão atribuídos ou poderão ser comprados dependendo do tipo de Tarifa adquirida pelo passageiro. Se adquiridos adicionalmente, os preços são os publicados em <https://www.skyairline.com/peru/tarifario>.



**(c) Validade do Bilhete:** O Bilhete é válido até a data e horário do voo, salvo se optar por mudança para voo posterior, nos termos indicados no item 3.5 destas Condições Particulares. Após esse período, o Passageiro só terá direito ao reembolso das taxas de embarque e impostos conforme aplicável segundo a legislação de cada país.

**(d) Uso dos Trechos:** Os Trechos são independentes entre si, portanto, caso o Passageiro não compareça no trecho de saída, poderá utilizar o trecho seguinte sem que a reserva seja afetada.

**(e) Estada mínima ou máxima:** Não se aplica.

## **2. DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

Sem prejuízo da aplicação, conforme o caso, das Condições Gerais e Particulares estabelecidas acima, as regras indicadas a seguir também se aplicarão aos voos regidos pelas disposições da Lei de Aeronáutica Civil do Peru, Lei 27.261 e seu Regulamento, aprovados pelo Decreto Supremo 050-2001/MTC.

Para os voos internacionais aos quais se aplique a Convenção, serão observadas as regras a seguir, expressamente indicadas para tais voos e, naquilo que não conste expressamente indicado, serão observadas as normas da Convenção.

Do mesmo modo, para voos domésticos e internacionais, serão aplicadas as condições especiais ditadas pelo Peru e outros países em decorrência da crise causada pela COVID-19.

### **A. Direito à Informação**

O Passageiro tem o direito de ser informado pelo Transportador, Operador Turístico ou Agente de Viagens sobre:

Ao fazer reservas com agências, operadoras e o Transportador:

- Os voos disponíveis, especificando claramente se são voos diretos e sem escalas, voos de conexão, indicando o local e o horário previstos para eles, de acordo com o itinerário programado, ou se se trata de um voo de código compartilhado entre companhias aéreas.
- Os tipos de tarifas disponíveis no Transportador em que o serviço for solicitado. No caso de efetuar a reserva por intermédio de um Agente de Viagens ou operador turístico, os tipos de tarifas dos diferentes transportadores para o voo solicitado e a respetiva validade, tudo com indicação clara das restrições aplicáveis e das condições de reembolso.
- O valor do Bilhete, discriminando o valor líquido, impostos, taxas, encargos ou qualquer outra sobretaxa autorizada, que deverão ser pagos pelos usuários.
- Os aeroportos e terminais aéreos de origem e destino do voo oferecido.
- As condições de transporte relativas a reservas e cancelamentos, compra de passagens, tarifas e suas condições, limitações de bagagem, itens que não podem ser transportados e, em geral, os deveres, restrições e requisitos que os usuários devem cumprir para que seja prestado um serviço de transporte aéreo adequado.
- As agências de viagens, operadores turísticos e outros intermediários devem comunicar ao

Transportador os dados de contato reais dos viajantes para que, se necessário, possam notificá-los de eventual atraso, alteração ou adiantamento do voo. Caso os intermediários não forneçam essas informações ou as forneçam de forma incorreta, eles serão responsáveis pela indenização que couber aos viajantes que não forem contatados em tempo hábil pelo Transportador.

- As agências de viagens e operadoras de turismo são obrigadas a informar sobre as condições especiais ditadas pelo Peru e outros países em decorrência da crise causada pela COVID-19.

Antes da realização do transporte:

- Qualquer alteração de voo, itinerário e, em geral, de qualquer aspecto que afete a reserva contratada, pelos meios mais rápidos possíveis (telefone, fax, e-mail, etc.) e, pelo menos, quatro horas antes do voo.
- Em caso de negativa de embarque por excesso de reservas, cancelamento ou atraso, informação da forma mais adequada possível, preferencialmente por escrito, sobre os direitos que o assistem, nomeadamente em termos de indenização e assistência.

Durante a realização do transporte:

- Na sala de embarque, deve ser informado o procedimento de embarque e/ou alteração das condições de voo, se houver;
- Antes e durante o voo, as informações necessárias para a sua segurança (sobre utilização de equipamentos de emergência, evacuação, etc.) por meio de demonstrações físicas, anúncios, meios audiovisuais e impressos ou qualquer outro meio adequado e autorizado para tanto; e
- Durante o voo, manter o Passageiro informado sobre atrasos, cancelamentos e desvios, desde que esteja ao alcance da tripulação e não atrapalhe seu trabalho.

## **B. Negativa de Embarque**

Caso seja necessário recusar o embarque de um Passageiro, o Transportador deverá, em primeiro lugar, de acordo com o disposto no artigo 6 da Decisão 619 da Comunidade Andina, solicitar que passageiros voluntários se apresentem e renunciem às suas reservas em troca por certos benefícios a serem acordados. Caso o número de passageiros voluntários seja insuficiente para transportar os restantes usuários com reserva confirmada, o Transportador poderá recusar o embarque a outros usuários contra a sua vontade, devendo, nesse caso, indenizá-los, reembolsá-los e prestar-lhes assistência nos termos indicados no artigo 8 da Decisão 619 da Comunidade Andina.

A aplicabilidade do parágrafo anterior valerá sempre que a negativa de embarque seja imputável ao Transportador.

## **C. Direitos em caso de cancelamento de voos por motivos imputáveis ao Transportador**

Em caso de cancelamento de um voo por motivos imputáveis ao Transportador, este concederá ao Passageiro afetado:

- Assistência de acordo com a alínea (c) do artigo 8 da Decisão nº 619 da Comunidade Andina;

- Embarque no próximo voo que tenha espaço disponível ou transporte alternativo, preferencialmente aéreo, ou reembolso do valor total do Bilhete, sem multa, conforme artigo 11 da Decisão nº 619 da Comunidade Andina; e indenização nos termos das alíneas (a) e (e) do artigo 8 da referida Decisão, conforme o caso.

Quando o cancelamento do voo for imputável ao Transportador e o Transportador houver informado o usuário com antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data e hora programadas de partida, ou houver informado o cancelamento ou alteração de itinerário com menos dias, mas houver oferecido outro voo substituto, o Transportador ficará isento de responsabilidade. São causas não imputáveis ao Transportador as hipóteses de caso fortuito ou força maior devidamente constatado pela autoridade nacional competente. Nesse caso, o Transportador será exonerado da indenização estabelecida na alínea (D) abaixo.

#### **D. Direito a Indenização**

De acordo com o disposto no artigo 8 da Decisão nº 619 da Comunidade Andina, em casos de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que o reembolso não tenha ocorrido, ou na hipótese de qualquer outro evento imputável ao Transportador, bem como nas hipóteses de excesso de reservas, buscar-se-á transporte alternativo e, caso não seja possível, o Passageiro será ressarcido da seguinte maneira:

- Atraso. Quando houver atraso no início do voo (início do taxiamento para decolagem) e, portanto, não for cumprido o horário previsto do voo autorizado, deverá ser observado o seguinte:
  - i) Quando o atraso for superior a 2 (duas) horas e inferior a 4 (quatro) horas, será fornecido ao Passageiro um lanche e comunicação gratuita pelo meio mais adequado, equivalente a uma chamada telefônica não superior a 3 (três) minutos, para o local de escolha do Passageiro;
  - ii) Quando o atraso for superior a 4 (quatro) horas e inferior a 6 (seis), além do previsto acima, o Passageiro deverá receber alimentação (café da manhã, almoço ou jantar, dependendo do horário); e
  - iii) Quando o atraso for superior a 6 (seis) horas, além do previsto acima, o Transportador deverá indenizar o Passageiro de acordo com o disposto na alínea (e) deste item.

Nesse caso, o Transportador deverá, além disso, providenciar alojamento nos casos em que seja necessário pernoitar, despesas de viagem ou reembolso (imediato se fora do seu domicílio), à escolha do Passageiro, a menos que o Passageiro voluntariamente concorde em prolongar a espera quando for previsível que o voo ocorra dentro de um prazo razoável.

- Interrupção do transporte. Nos casos de interrupção do transporte, caso o Passageiro não opte pelo reembolso da parte proporcional do preço correspondente ao trecho não abrangido, será indenizado pelo atraso sofrido até ao reinício da viagem, conforme indicado na alínea (a) acima, conforme apropriado.
- Cancelamento. Caso o Transportador decida cancelar o voo sem que o Passageiro com reserva confirmada tenha sido reembolsado do valor líquido do Bilhete ou tenha obtido um voo substituto para o mesmo dia, serão custeadas as despesas de hospedagem e traslado quando for

necessário pernoitar. Outrossim, se houver atraso antes do cancelamento do voo, o usuário receberá a indenização prevista na alínea (a) acima, conforme o caso.

- **Excesso de Reservas.** Se o embarque for negado por excesso de bagagem, e tendo o usuário reserva confirmada e se apresentado no aeroporto em tempo hábil, o Transportador deverá providenciar a viagem do usuário ao seu destino final no próximo voo que tenha espaço disponível na própria companhia aérea, na mesma data e rota. No caso de não ter voo, o Transportador deverá providenciar por conta própria o embarque do usuário em outra companhia aérea o quanto antes.
- **Indenização adicional.** O Transportador deverá indenizar o Passageiro com um valor mínimo igual a 25% do valor da viagem não realizada, pagável em dinheiro ou de qualquer outra forma aceita pelo Passageiro.
- **Trânsitos e Conexões.** As referidas indenizações serão igualmente aplicáveis aos usuários em trânsito ou em conexão que não possam continuar a sua viagem por motivos imputáveis ao Transportador.

#### **E. Direito a assistência em voos desviados**

Quando, por motivos imputáveis ao Transportador, este deva operar de/para um aeroporto diferente daquele para o qual a reserva foi feita, deverá arcar com os custos de transporte do usuário de/para o segundo aeroporto, seja de/para o aeroporto para o qual fez a reserva ou de/para outro local próximo acordado com o usuário.

#### **F. Direito a reembolso por motivos imputáveis ao Transportador**

O Transportador reembolsará ao Passageiro o custo do Bilhete pago pela parte proporcional da viagem não realizada, ou a totalidade do valor pago pelo Bilhete se o voo já não tiver razão de ser em relação ao plano de viagem inicial do usuário, devendo neste caso providenciar o voo de regresso ao primeiro ponto de partida, o mais rapidamente possível. O referido reembolso será feito no prazo de 5 (cinco) dias úteis após o fato, no local indicado pelo usuário.

#### **G. Direito de endossar ou transferir a titularidade do Bilhete**

O Bilhete e os serviços adicionais são pessoais; contudo, de acordo com o disposto no artigo 66.7 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, o Passageiro pode endossar ou transferir a titularidade do Bilhete adquirido a favor de terceiro devidamente identificado, ou adiar a execução do serviço nas mesmas condições acordadas, nas seguintes hipóteses:

##### **Condições:**

- Aplica-se ao Bilhete e aos acessórios associados ao mesmo Passageiro (conforme número de identificação - Cédula de Identidade ou Passaporte) na mesma reserva.
- No caso de rotas internacionais: Pode ser exercido até 24 horas antes do horário do voo do primeiro trecho da reserva. Cada Passagem pode ser endossada gratuitamente apenas uma vez, o que significa que o número da reserva deve coincidir com o mesmo documento de identidade. O endosso não será permitido se a Passagem tiver algum trecho de voo em status

*boarded* (embarcado), *no show* (não compareceu) ou *used* (utilizado).

- No caso de rotas domésticas: Pode ser exercido gratuitamente até 24 horas antes do horário do voo do primeiro trecho da reserva.
- A solicitação é feita no formulário que se encontra em: [https://www.skyairline.com/peru/formularios/contactanos?typeOfCase=14\\_84\\_466](https://www.skyairline.com/peru/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466).
- Para rotas domésticas, a solicitação deve ser feita por meio da Central de Atendimento (391-3600) com antecedência de 48 a 24 horas do voo.
- Válido apenas entre pessoas físicas.
- Para cada Passageiro, é permitido no máximo uma transferência gratuita por semestre por ano civil, ou seja, de 1º de janeiro a 31 de dezembro (primeiro semestre: 1º de janeiro a 30 de junho; segundo semestre: 1º de julho a 31 de dezembro). As demais alterações terão um custo de emissão de USD 15.
- O Passageiro deve anexar ao formulário uma fotografia do seu documento de identidade, exceto em caso de rotas domésticas.

### 3. DEVERES DOS PASSAGEIROS

#### A. Desistência do Passageiro

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o seu direito de desistência da compra, sem penalidade, nas seguintes hipóteses:

##### Condições:

- Se a compra for realizada entre **19 dias antes do voo e o dia do voo**, o Passageiro não terá o direito de desistir da compra do Bilhete.
- Se a compra for realizada entre **180 dias antes do voo e 20 dias antes do voo**, o Passageiro terá o direito de desistir da compra em até 48 horas após a aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência pelo formulário digital disponível em: <https://www.skyairline.com/peru/manage-your-booking>.
  - Se a compra for realizada com antecedência igual ou superior a 181 dias da data do voo, o Passageiro terá o direito de desistir da compra nos 7 dias seguintes à aquisição. Nesse caso, o reembolso será feito no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de desistência pelo formulário digital disponível em: <https://www.skyairline.com/peru/manage-your-booking>.
- A desistência será efetivada em relação à compra da reserva completa, ou seja, considerando todas as Passagens e serviços adicionais adquiridos na mesma compra.
- O reembolso será efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado na compra da Passagem.

#### B. Veracidade das informações

O Passageiro deverá fornecer ao Transportador, agência de viagens ou operador turístico informações verdadeiras sobre seus dados pessoais e quaisquer outras informações necessárias para a realização

do transporte. Caso as informações prestadas sejam incorretas, incompletas ou imprecisas, o Transportador fica isento da responsabilidade de informar o usuário sobre as alterações que ocorram nos voos e itinerários.

### **C. Declaração de Condições de Segurança e Condições Médicas**

O Passageiro, sob sua responsabilidade, deverá informar ao Transportador qualquer condição, risco ou restrição decorrente de uma situação preexistente ao voo que possa afetar a saúde ou segurança da operação, seja sua ou alheia.

O Passageiro declara ter lido os termos e condições da política do Transportador disponível em <https://www.skyairline.com/peru> e as disposições do item 6 deste Anexo, correspondente ao Peru. Desta sorte, o Passageiro assume a responsabilidade exclusiva pela obtenção, antes da viagem, de um parecer médico que comprove a sua capacidade para viajar ou a assistência de um terceiro, se necessário.

## **4. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

O Transportador, como responsável pelos dados pessoais e em cumprimento à Lei 29733 – Lei de Proteção de Dados Pessoais, seu Regulamento – Decreto Supremo 003-2013-JUS, e demais Disposições Complementares (doravante denominada “Normativa de Proteção de Dados”), informa aos titulares que seus dados pessoais serão tratados para fins de adimplemento deste Contrato, os quais serão utilizados unicamente para os fins autorizados de acordo com a Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais do Transportador. O Transportador compromete-se a implementar as medidas organizacionais, técnicas e legais de segurança necessárias para garantir o tratamento seguro e confidencial dos dados pessoais vinculados a este Contrato. O Passageiro declara que seus dados pessoais foram entregues de forma absolutamente livre e voluntária, sem qualquer tipo de pressão ou coação.

O Passageiro tem o direito de conhecer, atualizar, retificar, cancelar e opor-se ao tratamento dos seus dados pessoais, na medida em que seja pertinente, de acordo com a Normativa de Proteção de Dados.

A Política de Privacidade e Tratamento de Dados Pessoais do Transportador vigente no Peru pode ser encontrada em <https://www.skyairline.com/peru>.

**IGV aplicável no Peru: 18%**

## **5. DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS PARA O SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO DE MENORES DURANTE A VIAGEM**

Para a contratação desse Serviço, sem prejuízo do cumprimento do disposto nas Condições Gerais e Particulares deste Contrato, deverão ser observadas as disposições da legislação aplicável. Nesse sentido, devem ser observadas as disposições estabelecidas no Código da Criança e do Adolescente, Lei 27.337, e deve ser apresentada a respectiva autorização de viagem, caso a viagem seja feita dentro do Peru.

## **6. REGRAS ESPECIAIS PARA O TRANSPORTE AÉREO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, GESTANTES, IDOSOS E PESSOAS COM CONDIÇÕES ESPECIAIS**

**A.** O Transportador cumpre o disposto na Lei 28.735, lei que regulamenta o atendimento de pessoas com deficiência, gestantes e idosos nos aeroportos, aeródromos, terminais terrestres, ferroviários,

marítimos e fluviais e meios de transporte.

**B.** O Transportador, dependendo do tipo de aeronave e conforme permitido pela regulamentação aeronáutica especial sobre medidas de segurança, dará prioridade e/ou ajudas de embarque para pessoas com deficiência ou necessidades especiais e seus acompanhantes ou cães de assistência certificados, bem como a menores desacompanhados.

Nos casos de negativa de embarque, interrupção do transporte, cancelamento ou atrasos de qualquer duração, as pessoas com deficiência ou necessidades especiais e seus acompanhantes, bem como os menores desacompanhados, terão direito a atendimento prioritário.

**C.** Passageiros com condições especiais, deficiências, gestantes e idosos cuja condição requeira ou mereça assistência durante o transporte têm a obrigação de informar, no ato da compra da passagem ou da reserva do voo, com 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, salvo casos de emergência, o atendimento especial que requeiram de acordo com sua condição, para que o Transportador possa prestar-lhes assistência especial ou as ajudas exigidas por lei em tais casos. A assistência será prestada para apoiar o Passageiro durante o processo de check-in, locomoção para a sala de embarque e aeronave, e auxiliá-lo na coleta de sua bagagem no aeroporto de destino.

Da mesma forma, caso o Passageiro necessite de cadeira de rodas para se locomover no aeroporto devido a alguma necessidade especial ou deficiência, o Transportador poderá fornecer-lhe cadeira de rodas e assistência para ajudá-lo na mobilização, desde que tenha solicitado com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência do horário de partida programado. Qualquer assistência especial ou equipamento diferente do exigido pela legislação aplicável estará sujeito à disponibilidade e políticas do Transportador.

Conforme indicado nos parágrafos anteriores, o Passageiro deverá informar o Transportador sobre suas necessidades e exigências no momento por meio da Central de Atendimento. É responsabilidade do Passageiro assinar o termo de isenção de responsabilidade disponível em <https://www.skyairline.com/peru/servicios/centro-de-ayuda> e apresentá-lo no momento do check-in no balcão.

Será obrigação do Passageiro informar-se e atender aos requisitos estabelecidos para fazer a viagem que deseja realizar, constantes em <https://www.skyairline.com/peru/servicios/centro-de-ayuda>. O Agente de Viagens ou a empresa que emitir a passagem ou fizer a reserva da viagem, por sua vez, terá a obrigação de notificar prontamente o Transportador sobre passageiros que requeiram atendimento especial.

**D.** Gestantes não devem viajar de avião se o período de gestação for superior a 28 (vinte e oito) semanas, a menos que a viagem seja estritamente necessária, caso em que tais passageiras devem assinar documento averbado com atestado médico sobre sua aptidão para a viagem, exonerando de responsabilidade o Transportador no caso de qualquer eventualidade que decorra de seu estado durante o voo.

Da mesma forma, em qualquer fase da gravidez, será exigido um atestado médico autorizando a viagem quando:

- (a) Tratar-se de gravidez múltipla.
- (b) For esperado algum tipo de complicação.
- (c) Houver dúvidas sobre o andamento da gravidez.

O atestado médico deverá ser emitido até 10 (dez) dias antes da viagem e deve detalhar a origem/destino da viagem, datas de partida/chegada, autorização expressa do médico para transporte aéreo, data prevista do parto, semanas de gestação e que não há risco em viajar de avião. No momento do check-in no balcão, a passageira deve apresentar o atestado médico e assinar o termo de isenção de responsabilidade disponível em [https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/Formulario\\_MEDIF\\_SKY\\_mujer\\_embarazada\\_722fa7ebf5.pdf](https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/Formulario_MEDIF_SKY_mujer_embarazada_722fa7ebf5.pdf).

Será obrigação da passageira gestante informar-se e atender aos requisitos estabelecidos para fazer a viagem que deseja realizar, constantes em <https://www.skyairline.com/peru/servicios/centro-de-ayuda>.

**E.** Caso o Transportador determine que o Passageiro não pode atender às suas necessidades básicas, cumprir ou compreender os protocolos de segurança devido a uma condição especial ou deficiência, ou se não for possível comunicar-se suficientemente com a tripulação ou com o pessoal, o Passageiro deverá necessariamente viajar acompanhado de um acompanhante maior de dezoito (18) anos, que deverá possuir Bilhete próprio que lhe permita viajar no mesmo trecho.

Caso a Transportadora determine, a seu critério razoável, que o Passageiro necessita de um acompanhante para realizar a viagem, e não compareça com ele, a Transportadora poderá recusar o embarque no voo, sem que isso implique qualquer responsabilidade para o Passageiro.

Em nenhuma circunstância o Transportador indicará ou designará acompanhantes para os Passageiros que necessitem viajar com um.

Fica esclarecido que o Transportador somente determinará a admissão ou exclusão do passageiro de acordo com os parágrafos anteriores sob seu único critério razoável com base nas condições imediatas ou externamente evidentes apresentadas pelo Passageiro, sem ser em nenhum caso obrigado a praticar ou recorrer aconselhamento profissional especializado ou técnico de qualquer tipo adicional para determinar a admissão ou exclusão do Passageiro e sem qualquer responsabilidade no caso de o Transportador, com base em sinais de risco imediatos ou evidentes externamente, decidir não atender ao parecer médico ou ao assistente terceirizado caso indiquem a viabilidade da viagem.

## **7. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE OPERAÇÕES DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19**

O Transportador informa ao Passageiro que, devido ao impacto no setor das limitações e restrições emitidas pelo governo em função da COVID-19, alguns voos poderão sofrer alterações em seu itinerário, seja pela aplicação do novo regulamento, por motivos operacionais ou pela demanda. Caso isso ocorra, o Transportador entrará em contato com o Passageiro com pelo menos 12 horas de antecedência do horário de seu voo, para informá-lo sobre a modificação e apresentar as alternativas de voo previstas (seja incluir escalas anteriores ao seu destino, reagendamento ou consolidação em outro voo do Transportador, respeitando as medidas sanitárias). Esta situação é excepcional e alheia à operação regular do Transportador.

O Transportador manterá as informações sobre as novas medidas de segurança aplicáveis à operação no website [www.skyairline.com/peru](http://www.skyairline.com/peru), que serão atualizadas à medida que forem emitidas pelas autoridades sanitárias competentes.