CONTRATO PARA O TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E BAGAGENS
("CONTRATO")

SKY AIRLINE S.A.

Este Contrato regula os direitos e obrigações entre a SKY -como o Transportador- e o Passageiro em relação ao transporte contratado, que será regido pela regulamentação local no caso de voos domésticos e pela Convenção e outros regulamentos aplicáveis no caso de voos internacionais.

Esse Contrato é composto por:

a) estas Condições Gerais aplicáveis aos Trechos operados pelo Transportador em voos domésticos e internacionais; e,
b) as Condições Particulares que se aplicam a cada país para o qual o Transportador opera. Cada Condição Particular, respectivamente, é parte integrante do Contrato e regula os termos e condições específicos do transporte aéreo, de acordo com os regulamentos aplicáveis nesses países.

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO:

I. Definições
II. Regras Gerais para o Transporte Aéreo de Passageiros
III. Preço da Passagem
IV. Regras gerais para o Transporte de Bagagens
V. Limites de Responsabilidade no Transporte
VI. Produtos Adicionais
VII. Tarifas Adicionais
VIII. Pessoas grávidas

I. DEFINIÇÕES

Para os fins das presentes Condições Gerais, cada um dos termos a seguir terá o seguinte significado:

a) Por **"Agente"** ou **"Agente de Viagens"** entende-se qualquer organização comercial que atue como intermediária entre o provedor de serviços de transporte ou o Transportador e o usuário final ou cliente, o que pode ou não incluir a prestação de consultoria sobre o planejamento e a compra de sua viagem.

b) Por **"Bilhete", "Bilhete de Passagem" ou "Passagem"** entende-se o documento ou documentos que evidenciam e atestam a celebração e condições do Contrato, sejam eles emitidos manualmente, eletronicamente ou por qualquer meio equivalente, desde que emitidos ou autorizados pelo Transportador ou por um Agente de Viagens. São constituídos por todos ou alguns dos seguintes documentos: **(i)** este Contrato; **(ii)** as disposições contidas no comprovante de compra emitido pelo Transportador (*Booking Receipt*) ou por qualquer Agente; **(iii)** a passagem eletrônica gravada magneticamente; **(iv)** as condições específicas aplicáveis à tarifa pagam pelo passageiro; e **(v)** o Cartão de Embarque ou *Boarding Pass*.

c) Por **“Condições Gerais”** entende-se as presentes Condições Gerais.

d) Por **“Condições Particulares”** entende-se as condições estabelecidas em um documento anexo às presentes Condições Gerais e que regulam os termos e condições específicas de transporte contratados pelo Passageiro no país em questão.

e) Por **“Contrato”** entende-se as Condições Gerais, as Condições Particulares, a Passagem e os respectivos anexos que fazem parte desses últimos.

f) Por **“Convenção”** entende-se qualquer um dos seguintes instrumentos, conforme aplicável:
   a. Convenção para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional. Varsóvia, 12 de outubro de 1929.
   b. Protocolo que altera a Convenção para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo. Haia, 28 de setembro de 1955.
   c. Protocolos de Montreal I, II, III e IV. Montreal, 1975.
   d. Convenção Complementar da Convenção de Varsóvia para unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional efetuado por quem não seja transportador contratual. Guadalajara, 1961.
   e. A Convenção para a unificação de certas regras para o transporte aéreo internacional. Montreal, 1999.
   f. Decisão 619 da Comunidade Andina (aplicável no caso da Colômbia e do Peru); e, em geral, qualquer instrumento ou tratado internacional que seja aplicável aos serviços do Transportador.

g) Por **“Bagagem”** entende-se os artigos, pertences e outros objetos pessoais de um Passageiro, a serem transportados pelo Transportador pelo preço da respectiva tarifa que o Passageiro contrate dentro das alternativas de tarifa oferecidas pelo Transportador. O termo “Bagagem” refere-se à bagagem composta por:
   a. Bagagem de mão;
   b. Bagagem na cabine; e,
   c. Bagagem despachada.

   O peso, o número, o tipo de peças e as respectivas dimensões da Bagagem são regidos pelos regulamentos aplicáveis, pelas Condições Particulares e pela tarifa de cada Passagem.

h) Por **“Excesso de bagagem”** entende-se quilogramas, ou fração de quilograma, ou dimensões que excedam o peso ou tamanho máximo permitido ao passageiro para bagagem de mão, bagagem na cabine ou bagagem despachada, conforme corresponda.

i) Por **“Passageiro”** entende-se a pessoa, que não seja um membro da tripulação, transportada ou a ser transportada pelo Transportador em uma aeronave nos termos do Contrato.

j) Por “**Produtos Adicionais**” entende-se qualquer um dos produtos enumerados na secção VI do presente Contrato.

k) Por **"Transportador"** entende-se a companhia aérea que transporta ou se compromete a transportar o passageiro ou sua bagagem nos termos deste Contrato ou de um Voo sob Acordo Interlinear ou de um Voo de Código Compartilhado e/ou que presta qualquer outro serviço relacionado a esse transporte aéreo.

l) Por **"Trecho"** entende-se cada um dos segmentos compreendidos em uma viagem operada pelo Transportador e que inclui o transporte do aeroporto de partida até o aeroporto de destino.

m) Por **"Voo sob Acordo Interlinear"** entende-se o serviço de transporte aéreo realizado a um Passageiro sob a figura de um acordo comercial existente entre Transportadores, que permite a um Transportador vender os serviços de transporte de outro Transportador em uma rota específica operada por este último.

n) Por **"Voo de Código Compartilhado"** entende-se o serviço de transporte realizado a um Passageiro sob a figura de um acordo comercial existente entre dois Transportadores, em virtude do qual estes comercializam ou oferecem conjuntamente o transporte de Passageiros e Bagagens em um Trecho determinado, onde um Transportador realiza tanto a operação de transporte quanto a comercialização desse Trecho, e o outro Transportador apenas o comercializa.

II. REGRAS GERAIS PARA O TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

As escalas acordadas são aquelas mencionadas no Bilhete de Passagem ou aquelas listadas nos itinerários do Transportador como escalas programadas na rota do Passageiro.

1. <u>Obrigações e responsabilidade do Transportador</u>

- O Transportador se compromete a operar somente o transporte do(s) Trecho(s) contratado(s) pelo Passageiro com ele em virtude deste Contrato, não tendo qualquer interferência ou responsabilidade no(s) transporte(s) a ser(em) realizado(s) por outro transportador ou por vários transportadores, sucessivamente, antes ou depois do(s) Trecho(s) contemplado(s) neste Contrato, que tenham sido contratados pelo Passageiro.
- A obrigação do Transportador será considerada total e completamente cumprida com o transporte do Passageiro e de sua Bagagem.
- O transportador envidará esforços razoáveis para transportar os Passageiros e suas bagagens de acordo com os itinerários publicados e aqueles refletidos na passagem.
- O Transportador poderá oferecer ou fornecer transporte por si mesmo, ou por meio de Voos sob Acordo Interlinear, ou através de Voos de Código Compartilhado, ou ainda por outra forma de contratação com terceiros. Da mesma forma, poderá operar o Transporte por meio de companhias aéreas alternativas, outras aeronaves, alterar a designação de assentos e modificar ou eliminar as escalas previstas na Passagem, de acordo com circunstâncias especiais que possam surgir e de acordo com as normas vigentes.
- O Transportador poderá suspender, atrasar e/ou cancelar o voo ou modificar suas condições, em caso de necessidade devido a condições climáticas adversas, por motivos de segurança, força maior e/ou circunstâncias imprevistas. Qualquer isenção ou limitação de responsabilidade do Transportador nos termos dos regulamentos locais ou internacionais

em vigor deverá ser aplicada e reverterá em benefício do Transportador, bem como dos agentes, colaboradores e representantes do Transportador e de qualquer outra pessoa ou empresa cuja aeronave seja usada pelo Transportador para realizar o transporte e dos agentes, colaboradores ou representantes de tal pessoa ou empresa.

- O Transportador reserva-se o direito ilimitado de recusar o transporte em qualquer um dos Trechos, se a tarifa contratada não tiver sido paga total ou parcialmente, ou se o meio de pagamento utilizado tiver sido recusado, revogado ou tornado ineficaz, ou se a Passagem tiver sido obtida em violação da lei.
- Da mesma forma, o Transportador negará o embarque a um Passageiro ou providenciará seu desembarque e exercerá as ações previstas na lei ou nas normas aplicáveis, caso considere que isso possa afetar a segurança do voo ou dos demais passageiros.
- Em particular, o embarque será negado a qualquer Passageiro que apresente qualquer atitude ou comportamento em solo e/ou a bordo da aeronave que constitua (i) um ato contrário às instruções dadas pela tripulação da aeronave ou por qualquer colaborador do Transportador; e/ou (ii) uma conduta contrária ao comportamento razoável que uma pessoa ou passageiro deveria manter; e/ou (iii) uma infração ou delito que, na opinião do Transportador, possa colocar em risco ou comprometer a segurança da aeronave ou de pessoas ou bens nela transportados, ou que possa colocar em risco ou comprometer a segurança da aeronave ou de pessoas ou bens a bordo, ou que coloque em risco ou comprometa a boa ordem e a disciplina a bordo; e/ou (iv) em geral, qualquer atitude ou comportamento que, na opinião do Transportador, constitua uma recusa em cumprir as instruções dadas pela tripulação ou atitudes que possam colocar em risco e/ou comprometer a operação, perturbar a ordem e/ou a disciplina; e/ou (v) indício ou indícios de ter consumido bebidas alcoólicas em excesso e/ou quaisquer substâncias psicotrópicas; ou (vi) não cumprimento de qualquer lei ou regulamento aplicável ou não cumprimento de qualquer exigência feita pela respectiva autoridade governamental.
- O Transportador não é responsável por quaisquer atrasos ou recusa de embarque sofridos pelo Passageiro associados ou decorrentes do não cumprimento, por parte dele, da obrigação acima citada.
- O Transportador negará o embarque aos passageiros que não apresentem a documentação necessária, sendo de responsabilidade exclusiva do passageiro apresentar a documentação nas condições previstas nos regulamentos aplicáveis para poder embarcar.

2. <u>Obrigações e direitos do passageiro</u>

- Qualquer Passageiro que não compareça ao embarque ou que se atrase para o embarque e/ou registro no voo correspondente (*check-in*), perderá o Trecho associado a esse voo. A alteração ou o reembolso da tarifa paga será regida pelas condições da tarifa contratada ou pelos regulamentos aplicáveis, conforme o caso.
- Caso o passageiro não faça a viagem, ele terá direito a um reembolso das taxas e encargos aeronáuticos ou aeroportuários que sejam reembolsáveis de acordo com os regulamentos aplicáveis. Caso essas taxas não tenham sido incluídas no valor pago (por exemplo, foram cobradas diretamente pelo aeroporto), o passageiro deverá solicitar a devolução diretamente à respectiva autoridade aeroportuária, sujeito às limitações ou regras indicadas acima.
- É de responsabilidade exclusiva do Passageiro informar-se, obter e cumprir os requisitos para a viagem estabelecidos no Contrato, bem como aqueles impostos pela autoridade

competente, e deverá apresentar os documentos de identificação, saída, trânsito, entrada, vistos e outros documentos exigidos dependendo do lugar de destino.

- É responsabilidade do Passageiro se informar sobre a obtenção de tais documentos ou o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis e quaisquer restrições que possam existir, de acordo com a origem e as escalas intermediárias.
- O Passageiro deverá comparecer no balcão de *check-in* ou no portão de embarque no horário indicado pelo Transportador, e se não houver horário definido, com antecedência suficiente para cumprir as formalidades de partida (que, em qualquer caso, não poderá ser inferior a **02 horas** antes do horário definido para a partida do voo doméstico e **03 horas** para voos internacionais).
- Em qualquer caso, o Passageiro deverá sempre revisar as disposições contidas no *Booking Receipt* ou em qualquer documento ou meio de comunicação que o Transportador envie ao Passageiro antes do voo contratado (incluídos, entre outros, e-mail, mensagem de texto, *boarding pass* digital, seção Minhas Viagens do site etc.).
- Cada Passageiro deverá se submeter à inspeção de segurança pela autoridade de aviação civil, de acordo com a regulamentação vigente no país de origem e destino do seu voo, realizada pelo respectivo operador aeroportuário. O Passageiro deverá se submeter à referida inspeção, sob pena de a autoridade negar o acesso à área restrita de embarque, bem como o embarque e/ou a entrada no destino, conforme aplicável.

3. <u>Recusa de embarque devido a uma sobre-reserva</u>

- No caso de haver mais passageiros em um voo com reservas confirmadas do que lugares disponíveis, desde que tenham *feito o check-in* com a antecedência mínima necessária, o Transportador solicitará voluntários para ceder seu espaço confirmado em troca de uma compensação acordada.
- Se não houver voluntários suficientes e for necessário recusar o embarque aos passageiros contra sua vontade, estes terão direito aos benefícios previstos nos regulamentos aplicáveis.

4. <u>Outras condições e disposições</u>

- As Condições Particulares associadas à tarifa paga, devidamente informadas pelo Transportador e aceitas pelo Passageiro antes da conclusão do processo de compra, serão aplicadas à Passagem.
- Qualquer alteração solicitada pelo titular da Passagem deverá estar em conformidade com as normas da tarifa paga e/ou com as normas aplicáveis, conforme o caso.
- Qualquer alteração solicitada pelo Passageiro que envolva a emissão de uma nova Passagem será custeada por ele.
- A ilegalidade, invalidez ou nulidade de qualquer disposição deste Contrato, nos termos de qualquer lei aplicável, não afetará a legalidade, validade ou eficácia desta ou de qualquer outra disposição e, neste sentido, este Contrato é “divisível”.

III. PREÇO DA PASSAGEM

- O preço da Passagem inclui apenas o transporte do Passageiro e da Bagagem, bem como os Produtos Adicionais que tenham sido contratados pelo Passageiro, se for o caso, do aeroporto de partida até o aeroporto de destino, com as escalas programadas no caso de um

itinerário com conexões, sem prejuízo dos Produtos Adicionais que devam ser contratados para cada Trecho.

- O preço da Passagem não inclui o serviço de transporte terrestre entre aeroportos, nem entre aeroportos ou aeroportos na cidade de destino.

IV. REGRAS GERAIS PARA O TRANSPORTE DE BAGAGEM

1. Disposições gerais

- A Bagagem deve ser transportada no mesmo voo em que o Passageiro estiver viajando.
- Toda a Bagagem despachada deve ser entregue pelo Passageiro ao Transportador em tempo hábil no balcão do Transportador no aeroporto.
- É proibido ao Passageiro transportar bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo não conheça, sendo também obrigação do Passageiro manter sob sua guarda, cuidado, controle e responsabilidade toda a sua Bagagem, devidamente identificada, enquanto permanecer no terminal de transporte aéreo.
- O Transportador não aceitará o transporte da Bagagem para um destino diferente do destino final indicado na Passagem.
- As condições para aceitação de Bagagens são as seguintes:
  a) A Bagagem despachada deve ser entregue e despachada nos balcões indicados pelo Transportador.
  b) Todos os Passageiros devem identificar sua Bagagem, com elementos adequados que permitam sua adequada legibilidade. A identificação da Bagagem deve incluir o nome e o sobrenome do Passageiro, o número de telefone, o e-mail e o endereço permanente.
  c) Toda Bagagem está sujeita a inspeção, tanto pelo Transportador quanto pelas autoridades competentes.
- Toda Bagagem com qualquer uma das características a seguir poderá ter sua aceitação restringida ou recusada pelo Transportador:
  a) Bagagem embalada incorretamente.
  b) Bagagem que exceda as dimensões máximas ou o peso máximo estabelecidos neste Contrato, *Booking Receipt* ou nos regulamentos aplicáveis.
  c) Bagagem que possa representar um risco para outras Bagagens dentro do compartimento de bagagem da aeronave, incluídas, entre outras, Mercadorias Perigosas ou Mercadorias Proibidas.

2. Tipos de Bagagem

Os seguintes tipos de Bagagem são diferenciados. As dimensões e os pesos indicados abaixo podem variar de acordo com o *Booking Receipt*:

a) **Bagagem de mão:** bagagem que está incluída na tarifa aérea contratada e que o Passageiro pode transportar na cabine sob sua custódia, cuidado, controle e responsabilidade durante a viagem, e deve ser colocada sob o assento.
Dimensões máximas: uma peça ou pacote de 25 x 35 x 45 centímetros, compreendendo rodas, bolsos e alças dentro dessas medidas, e incluídas uma jaqueta ou casaco.
Peso máximo: 10 kg.

b) **<u>Bagagem na cabine</u>:** bagagem que o Passageiro pode transportar na cabine sob sua guarda, cuidado, controle e responsabilidade durante a viagem e que está incluída ou não no preço, dependendo da respectiva tarifa aérea contratada pelo Passageiro.
Dimensões máximas: uma peça ou pacote de 25 x 35 x 55 centímetros, compreendendo rodas, bolsos e alças dentro dessas medidas.
Peso máximo: 10 kg.

c) **<u>Bagagem despachada</u>:** bagagem do Passageiro que foi colocada sob a custódia do Transportador e registrada para transporte no porão, para a qual foi emitida uma etiqueta ou um recibo de bagagem para o Passageiro e que também está anexada a cada peça de bagagem recebida. Ela está incluída ou não no preço, dependendo da respectiva tarifa aérea contratada pelo Passageiro.
Dimensões máximas: uma peça ou pacote de 158 centímetros lineares (altura + largura + comprimento), compreendendo rodas, bolsos e alças dentro dessas medidas.
Peso máximo: 23 kg.

3. <u>Mercadorias Perigosas e Mercadorias Proibidas</u>

- Por **"Mercadorias Perigosas"** entende-se as mercadorias que são assim categorizadas de acordo com o estabelecido nos Regulamentos de Mercadorias Perigosas da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA, na sigla em inglês de *International Air Transport Association*), leis governamentais ou regulamentos do Transportador, incluídos, entre outros, os seguintes: (i) Gases (comprimidos, liquefeitos, em solução ou intensamente refrigerados, incluído aerossóis), que sejam inflamáveis, tóxicos ou inofensivos, como butano, oxigênio, nitrogênio líquido, aerossóis contendo gases paralisantes, tubos de recarga de isqueiros a gás liquefeito etc.; (ii) corrosivos, sólidos ou líquidos, como ácidos, álcalis, mercúrio, baterias de eletrólitos líquidos etc.; (iii) explosivos, como munição, fogos de artifício e sinalizadores, caixas com dispositivos de alarme, cartilhas de armas de brinquedo etc.; (iv) líquidos inflamáveis, como combustíveis, tintas, diluentes etc.; (v) materiais radioativos, independentemente de sua categoria; (vi) materiais oxidantes e peróxidos orgânicos, tais como: alvejantes, fertilizantes etc.; (vii) substâncias tóxicas e infecciosas, tais como: inseticidas, pesticidas, produtos biológicos contendo germes patogênicos etc.; (viii) sólidos inflamáveis, tais como fósforos; e (ix) armas, ou seja, qualquer item ou objeto feito ou que possa ser usado para ataque ou defesa, tais como: armas de fogo, armas brancas, de gás, de choque elétrico, perfurantes, com bordas afiadas, contundentes, que podem incluir cassetetes, machados e porretes ou bastões com um peso dentro ou na forma de um espigão.
- Por **"Mercadorias proibidas"** entende-se aquelas mercadorias que, por razões de segurança operacional ou porque afetam o serviço prestado pelo Transportador aos seus passageiros na aeronave, são restritas ao transporte a bordo desta, incluídas, entre outras, Mercadorias Perigosas, alimentos e líquidos em geral.
- Para garantir a segurança do voo e cumprir a regulamentação vigente, o Transportador e o pessoal de segurança do aeroporto poderão retirar as Mercadorias Perigosas ou Mercadorias Proibidas transportadas pelo Passageiro, em sua roupa ou Bagagem, a fim de disponibilizá-los às respectivas autoridades de acordo com os regulamentos locais aplicáveis, no caso do primeiro, ou para não afetar a boa ordem e o serviço oferecido pela

Empresa a seus Passageiros, no caso do segundo.

- Há uma quantidade limitada de medicamentos e itens de higiene pessoal que os passageiros podem levar e que estão listados na seção "Central de Ajuda" do site www.skyairline.com.
- Alguns dos artigos ou itens mencionados acima podem ser transportados por via aérea sob certas condições especiais, abrangidas por conhecimento de embarque e sob uma tarifa de carga aérea, para a qual o Passageiro deve consultar previamente o Transportador.

4. Franquia de bagagem (Limites)

- O Passageiro deverá cumprir com o peso, as medidas e o número máximo de Bagagem estabelecidos neste Contrato.
- A franquia de Bagagem e os pagamentos ou encargos aos quais o Excesso de Bagagem estará sujeito são aqueles estabelecidos nas Condições Particulares, e informados na seção "Tarifa de Produtos" do site www.skyairline.com.
- A franquia de Bagagem pode variar de acordo com as condições da tarifa contratada pelo Passageiro, e será expressa em peças ou quilos.
- As condições e tarifas de contratação serão registradas junto às autoridades aeronáuticas locais apropriadas, conforme necessário.
- O Transportador poderá recusar o transporte total ou parcial da Bagagem que exceda as franquias, os limites permitidos ou cujo excesso não tenha sido devidamente pago pelo Passageiro.
- O Passageiro será responsável pela custódia e destino da Bagagem cujo transporte foi recusado pelo Transportador devido ao não cumprimento por parte do Passageiro das exigências descritas, bem como de qualquer outro requisito que a Bagagem deva cumprir, conforme estabelecido neste Contrato.

5. Cobrança de bagagem adicional ou excesso de bagagem

- A cobrança será feita de acordo com o trajeto percorrido pelo Passageiro, com uma taxa definida por gramas adicionais ou dimensões extras. Os valores devem incorporar o imposto do país, conforme corresponda.
- O preço da Bagagem Adicional e/ou Excesso de Bagagem é informado na seção "Tarifa de Produtos" no site www.skyairline.com. O preço também será informado pela equipe do Transportador quando o Passageiro se apresentar no balcão ou na sala de embarque com Bagagem Adicional ou com Excesso de Bagagem. Nesse caso, a tarifa deverá ser paga no mesmo balcão ou escritório de vendas no aeroporto em que estiver ocorrendo o embarque, ou na sala de embarque, conforme aplicável.

6. Perda, atraso ou dano à Bagagem

- A responsabilidade do Transportador por perda, atraso na entrega ou danos à Bagagem estará sujeita às disposições da lei, dos regulamentos aplicáveis ou da Convenção, conforme aplicável, a menos que um valor mais alto seja declarado antecipadamente pelo Passageiro e desde que o Transportador tenha concordado em transportar a Bagagem pelo valor declarado.
- No entanto, a responsabilidade pela Bagagem na Cabine e pela Bagagem de Mão será de

responsabilidade exclusiva do Passageiro, uma vez que elas devem estar sempre sob sua custódia e responsabilidade.

V. LIMITES DE RESPONSABILIDADE PARA TRANSPORTE

- Se a viagem de um Passageiro começar e terminar no mesmo país, a responsabilidade pelo serviço de transporte de Passageiros ou Bagagem, bem como a responsabilidade por morte ou lesão corporal do Passageiro ou por perda, atraso ou dano à Bagagem e os limites de responsabilidade em relação a isso serão regidos pela lei aplicável de tal país.
- Caso a viagem do Passageiro seja de caráter internacional, a Convenção ou qualquer outra lei internacional aplicável deverá ser aplicada, conforme o caso.
- Salvo uma declaração especial de valor seja aceita pelo Transportador, este não se responsabiliza pelo transporte de itens de alto valor comercial e itens eletrônicos (incluídos, entre outros, computadores, dinheiro, joias, medicamentos, documentação, itens pessoais de valor, pedras ou metais preciosos, prataria, documentos negociáveis, títulos ou outros valores, dinheiro vivo, passaportes, câmeras fotográficas ou de vídeo, filmadoras, computadores, tablets eletrônicos, telefones celulares, calculadoras, óculos, frascos com bebidas alcoólicas ou perfumes, entre outros), que o Passageiro deverá transportar como Bagagem de Mão ou Bagagem na Cabine (conforme o caso), a fim de manter a custódia e a responsabilidade por eles em todo momento.

VI. PRODUTOS ADICIONAIS

A compra de Produtos Adicionais não é passível de devolução, sem prejuízo de quaisquer direitos que possam ser aplicados de acordo com os regulamentos aplicáveis.

1. <u>Bagagem Despachada</u>

- A seleção de bagagens é feita por Trecho.
- Há um limite máximo de 5 peças de Bagagem por Passageiro adquiridas adicionalmente.
- Não obstante, o número de peças de Bagagem Despachada por Passageiro adquirido adicionalmente está sujeito às restrições de peso e capacidade da aeronave, podendo estas ser transportadas em outro voo.
- O excesso de peso máximo é definido para cada país.
- As bagagens não convencionais (que não sejam malas, bolsas ou sacolas comumente usadas pelos passageiros para o transporte de Bagagens) serão aceitas desde que estejam embaladas em embalagens especiais e resistentes projetadas para o transporte desses itens. Caso a embalagem não seja adequada, o Transportador poderá não a aceitar como adequada para o transporte.
- Infantes: crianças com menos de 2 anos podem transportar um carrinho de bebê de até duas peças, que pode ser entregue nos balcões do Transportador ou na porta do avião, sem custo adicional. Ele pode ser retirado nas esteiras de bagagem. No caso de levar uma terceira peça do carrinho, ela deve ser paga como bagagem adicional.
- Ela 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*.
- Não será aceita Bagagem despachada para um destino que não seja o destino final indicado no Bilhete de Passagem.
- As condições estabelecidas para aceitação de Bagagens são as seguintes:

- O Passageiro deve entregar e registrar a Bagagem Despachada somente no módulo da SKY.
- Os Passageiros devem identificar sua Bagagem adequadamente, indicando nome, sobrenome, endereço, número de telefone para contato e e-mail.
- Para registrar a Bagagem, o Passageiro deverá aparecer no sistema com o número do voo, a data, o horário e o destino para onde se dirige.

- Toda a Bagagem está sujeita a verificação pela SKY ou por terceiros designados pela SKY para tal verificação, bem como pelas autoridades competentes.

2. <u>Bagagem especial</u>

- A bagagem especial deverá obedecer ao peso máximo de até 23 kg e medir entre 158 e 230 cm lineares (largura + comprimento + altura), com exceção de pranchas de surfe e televisores de 55 polegadas, que podem medir até 300 cm lineares (largura + comprimento + altura).

3. <u>Artigos esportivos</u>

- Cada peça deve pesar no máximo **23 kg** e ter uma dimensão máxima de **230 cm lineares** (largura + comprimento + altura). Para pranchas de surfe, as dimensões podem ser de até 300cm lineares (largura + comprimento + altura).
- A cobrança será feita por Trecho.
- Ele só será vendido adicionalmente.
- **Requisitos de embalagem**
  - **Bicicletas:** devem ser embaladas em um recipiente rígido (papelão, lona, capa dura etc.) em uma das seguintes formas: guidão fixado na lateral e sem pedais, guidão e pedais envoltos em plástico, espuma plástica ou material similar. Ele deve ser conduzido com uma roda removida (de preferência a roda dianteira) e ambas as rodas sem ar.
  - **Pranchas de surfe, bodyboards, skates, esqui:** devem ser embalados em um estojo/saco apropriado.
  - **Equipamento de golfe**: pode ser embalado em um contêiner rígido ou em uma bolsa de viagem macia.
  - **Equipamento de pesca:** deve estar em um recipiente resistente que o proteja.
  - **Equipamento de caça:** as armas de fogo devem ser embaladas em um contêiner rígido e com chave, projetado especificamente para a arma de fogo. O Passageiro deve portar as autorizações de transporte ou de entrada para o(s) país(es) de destino ou trânsito.
- Em caso de não conformidade com as condições estipuladas, o Transportador poderá se recusar o envio do produto.
- O passageiro é responsável pelo conhecimento e cumprimento de todas as leis locais relacionadas à posse e ao transporte de armas de fogo.
- Caso o Passageiro pretenda viajar com qualquer equipamento esportivo não incluído na lista acima, ele poderá ser transportado, desde que esteja de acordo com as especificações de tamanho e peso permitidas como carga descritas em nossa página oficial de cargas https://cargo.skyairline.com/chile.

4. <u>Instrumentos musicais</u>

- Caso o instrumento musical seja maior que a bagagem permitida na cabine, seu transporte

deverá ser tratado como Bagagem Despachada adicional, e o Passageiro deverá pagar a taxa correspondente.

- Cada peça deve pesar no **máximo 23 kg e medir no máximo 230 cm lineares** (largura, comprimento e altura combinados).
- A cobrança será feita por Trecho.
- Somente será vendido adicionalmente.
- Os seguintes instrumentos musicais podem ser transportados como Bagagem Despachada: guitarras, baixos, violinos, instrumentos de corda que atendam ao peso e às dimensões indicados, flautas ou trompetes, teclados, saxofones, acessórios de bateria. Todos eles devem estar em conformidade com o peso e as dimensões indicados.
- Se o Passageiro desejar transportar outro instrumento musical diferente dos listados acima, deverá cumprir com as especificações de tamanho e peso permitidos.
- Requisitos de embalagem: Por tratar-se de itens frágeis, estes devem ser transportados em contêineres rígidos especialmente projetados para eles. Qualquer instrumento musical que não esteja devidamente embalado não será aceito pelo Transportador.

5. Animais de estimação

1) Animal de estimação na Cabine (PETC)

- Animais domésticos são permitidos na cabine, **somente cães e gatos**.
- Para viajar com um animal de estimação na cabine, o Passageiro deve solicitar esse serviço pelo menos 48 horas antes do embarque.
- O animal de estimação deve ter pelo menos doze semanas (3 meses) de idade para ser aceito.
- Cada passageiro pode viajar com apenas um (1) PETC.
- Animais de estimação não confirmados pela reserva não serão aceitos no aeroporto. Caso um PETC chegue sem confirmação de reserva prévia, o balcão do aeroporto verificará se há disponibilidade no voo e, se houver, o Passageiro deverá pagar o preço correspondente. Caso contrário, o PETC não poderá ser transportado.
- Ele pode ser transportado na cabine, desde que o peso máximo do animal de estimação mais seu contêiner não exceda 10 kg.
- Só pode haver até quatro animais de estimação por voo na cabine. O sistema do Transportador confirmará ou negará automaticamente o serviço se as vagas disponíveis tiverem sido contratadas.
- Aplica-se a voos domésticos e internacionais. Se a origem ou o destino forem os Estados Unidos, o animal de estimação não pode ser transportado na cabina, uma vez que apenas são permitidos animais de serviço com o passageiro nesta rota.
- Não são aceites raças consideradas perigosas ou raças mistas com caraterísticas semelhantes.
- O preço cobrado pelo serviço do animal de estimação na cabine é um valor único e por Trecho; ele pode ser consultado na seção “Tarifa de Produtos” no site www.skyairline.com.
- **Contêiner.** O animal de estimação deve ser transportado em um contêiner apropriado, que deve ser fornecido pelo Passageiro e deve atender às seguintes características:
    - Ele deve ser feito de material macio que resista a viagens.
    - Ele deve ser adequadamente ventilado.
    - Ele deve ter um piso ou base absorvente e impermeável e sem rodas.
    - Ele deve permitir que o animal permaneça no contêiner durante toda a viagem.
- O animal deve e espaço suficiente para ficar de pé, se mover e dar voltas sem inconvenientes.

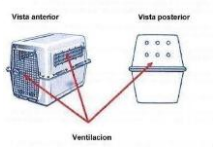
- As medidas do contêiner devem ser suficientes para caber no seguinte espaço disponível: 33 cm de profundidade x 40 cm de largura x 20 cm de altura.
- O peso do contêiner mais o animal de estimação deve ser de 10 kg no total.
- **Considerações**
    - O animal de estimação não pode ser alimentado a bordo nem sair de seu contêiner durante todo o voo.
    - O cuidado com o animal de estimação é de responsabilidade exclusiva do Passageiro que o transporta e isenta ao Transportador de qualquer dano ou prejuízo causado a terceiros.
    - Não serão admitidos animais de estimação que, devido a suas características especiais, mau cheiro, barulho ou similares, possam afetar a ordem, a segurança ou o serviço dentro da cabine para outros passageiros ou tripulantes.
    - O animal de estimação deve ser transportado pelo Passageiro em seu contêiner, aos seus pés ou sob o assento dianteiro, sem causar desconforto aos outros passageiros.
    - O Passageiro deve: (i) apresentar um documento emitido por um veterinário que comprove a idade e a raça do animal de estimação, atestando que ele se encontra em condições saudáveis para viajar. O documento deve ser apresentado ao Transportador, entregando uma cópia dele ao pessoal responsável pelo check-in; e (ii) portar os certificados de vacinação atualizados e outros documentos sanitários exigidos no local de origem ou destino. As informações necessárias podem variar conforme o destino e é responsabilidade de cada Passageiro manter-se informado.
    - O Passageiro que realizar o transporte de animais de estimação deve conservar ambos os certificados, seja em original ou em cópias, durante toda a vigência do contrato de transporte.

- Para rotas internacionais: O Passageiro é responsável por verificar os regulamentos de cada país, quanto à documentação específica, vacinas ou registros do animal de estimação que possam ser necessários, para os quais deve entrar em contato diretamente com o consulado ou a autoridade de saúde do país a ser visitado.

2) Animal de estimação no Porão (AVIH)

- Animais de estimação domésticos, cães, gatos e pássaros ornamentais são permitidos no porão, mediante disponibilidade de espaço.
- Para viajar com um animal de estimação no porão, o Passageiro deve solicitar esse serviço pelo menos 48 horas antes da partida do respectivo voo.
- Animais de estimação não confirmados pela reserva não serão aceitos no aeroporto. Em caso de chegada sem confirmação prévia da reserva, o balcão do aeroporto verificará a disponibilidade do voo.
- Um máximo de **12 animais de estimação** pode ser transportado no porão por voo.
- O peso máximo a ser transportado, considerando o animal de estimação mais seu contêiner, é de até 45 kg para voos de e para Chile e Peru, e de até 32 kg para o restante das rotas. No caso de aves, serão aceitas até duas aves no mesmo contêiner, e o peso máximo indicado deve ser respeitado.
- O animal de estimação deve ter pelo menos doze semanas (3 meses) de idade para ser aceito.
- Aplica-se a voos domésticos e internacionais.
- Não serão aceitos animais de estimação violentos, mortos, doentes e fêmeas prenhes.

- **Animais braquicefálicos ou de focinho achatado**: Em situações de estresse, animais de raças braquicefálicas ou de focinho achatado (incluindo mestiços com características semelhantes) podem apresentar dificuldades respiratórias devido à sua morfologia. Por esse motivo, recomenda-se consultar um médico-veterinário antes de qualquer viagem aérea. Para a segurança do animal, seu transporte é permitido apenas na cabine, desde que sejam cumpridas todas as condições e exigências documentais requeridas para este tipo de serviço. Ademais, será necessário assinar uma Carta de Responsabilidade, a qual deverá ser entregue no balcão de check-in.
- Alguns exemplos de raças braquicefálicas ou de focinho achatado incluem:
  Cães: Affenspinscher, Pequinês, American Staffordshire Terrier, Pit Bull, Boston Terrier, Boxer (todas as raças), Bullmastiff, Presa Canário, Grifon de Bruxelas, Bulldog (todas as raças), Pug (todas as raças), Chow Chow, Cane Corso, Dogue de Bordeaux, Dogo Argentino, Staffordshire Bull Terrier Inglês, Shar Pei, English Toy Spaniel, Japanese Chin, Shih Tzu, Lhasa Apso, Mastim (todas as raças), Spaniel Tibetano.
  Gatos: Burmese, Himalaio, Persa, Exótico de Pelo Curto, Scottish Fold.
- A lista de raças acima tem caráter meramente exemplificativo e não exaustivo, razão pela qual a SKY poderá exigir o transporte na cabine e o cumprimento dos demais requisitos previstos neste item caso verifique que o animal a ser transportado apresenta características morfológicas típicas de braquicefalia, ainda que não pertença às raças mencionadas na lista exemplificativa anterior.
- A cobrança pelo animal de estimação no porão é um valor único e por Trecho, ele pode ser consultado na seção “Tarifa de Produtos” no site www.skyairline.com.
- O sistema confirmará ou negará o serviço automaticamente, dependendo da disponibilidade.
- O Passageiro deve: (i) possuir um documento emitido por um veterinário atestando a idade e a raça do animal de estimação e declarando que ele se encontra em condições saudáveis para viajar, o qual deverá ser apresentado ao Transportador, entregando uma cópia dele ao pessoal responsável pelo check-in; e (ii) portar os certificados de vacinação atualizados e outros documentos sanitários exigidos no local de origem ou de destino. As informações necessárias podem variar conforme o destino, sendo responsabilidade de cada Passageiro manter-se informado.
- O passageiro que realizar o transporte de animais de estimação deve conservar ambos os certificados, seja em original ou em cópias, durante toda a vigência do contrato de transporte.
- Para rotas internacionais: O passageiro é responsável por verificar as normas de cada país quanto à documentação específica, vacinas ou históricos do animal de estimação que possam ser exigidos, devendo, para isso, entrar em contato diretamente com o consulado ou autoridade sanitária do país de destino.
- **Contêiner.** O animal de estimação no porão deve estar em um contêiner apropriado, que deve ser fornecido pelo Passageiro e deve atender às seguintes características:



  - Ele deve ser feito de material rígido que possa resistir a viagens.
  - Ele deve ter ventilação adequada.
  - Ele deve ter um piso ou base absorvente e impermeável.
  - Ele deve permitir que o animal permaneça no contêiner durante toda a viagem.
  - Ele não pode ter rodas.
  - O animal de estimação deve ter pelo menos 10 cm de espaço entre sua cabeça e o teto do contêiner, e deve ter espaço suficiente para ficar em pé, se mover e dar voltas sem dificuldade.

  Todos os contêineres devem ser protegidos com um **cadeado de metal ou lacre de metal** na

porta do contêiner para evitar que ele seja aberto durante a viagem. O cadeado ou lacre de metal deve ser fornecido pelo Passageiro. O não cumprimento dessa exigência resultará na não aceitação do animal de estimação sob total responsabilidade do Passageiro.

- No entanto, por questões de segurança que possam afetar a operação, a decisão de embarcar ou não um animal será sempre a critério da companhia aérea.

3) Raças perigosas de animais

- Por motivos de segurança, o Transportador não aceitará o transporte na cabine de animais de estimação que correspondam às raças perigosas ou agressivas indicadas abaixo, nem de animais mestiços, cujo cruzamento seja originário de uma raça agressiva. Eles só poderão ser embarcados no porão e não poderão ter mais de **9 meses de idade**, e deverão cumprir, adicionalmente, os requisitos do contêiner estabelecidos para animais de estimação domésticos e os demais indicados nas presentes condições.
- Por motivos de segurança de voo e para garantir que o voo seja realizado sem perturbações, o Transportador pode se recusar a permitir que outras raças perigosas ou agressivas que não estejam expressamente indicadas na lista a seguir sejam transportadas na cabine, as quais devem ser transportadas no porão.
- Raças de cães: Pitbull Terrier Americano, Pitbull Terrier, Terrier Staffordshire Americano, Tosa Inu Japonês, Staffordshire Bull Terrier, Rottweiller, Bull Terrier, Mastim Inglês, Bulldog Americano, Dogue Canário, Fila Brasileiro, Dogue de Bordeaux, Mastim Napolitano, Akita Inu, Dogue Argentino, Bulmastife. Esta lista é descritiva e não exaustiva, e fica sempre a critério da companhia aérea decidir se embarca ou não um animal devido a questões de segurança ou outros que possam afetar a operação.
- **Animais braquicefálicos ou de focinho achatado**: Em situações de estresse, animais de raças braquicefálicas ou de focinho achatado (incluindo mestiços com características semelhantes) podem apresentar dificuldades respiratórias devido à sua morfologia. Por esse motivo, recomenda-se consultar um médico-veterinário antes de qualquer viagem aérea. Para a segurança do animal, seu transporte é permitido apenas na cabine, desde que sejam cumpridas todas as condições e exigências documentais requeridas para este tipo de serviço. Ademais, será necessário assinar uma Carta de Responsabilidade, a qual deverá ser entregue no balcão de check-in.
- Alguns exemplos de raças braquicefálicas ou de focinho achatado incluem:
  Cães: Affenspinscher, Pequinês, American Staffordshire Terrier, Pit Bull, Boston Terrier, Boxer (todas as raças), Bullmastiff, Presa Canário, Grifon de Bruxelas, Bulldog (todas as raças), Pug (todas as raças), Chow Chow, Cane Corso, Dogue de Bordeaux, Dogo Argentino, Staffordshire Bull Terrier Inglês, Shar Pei, English Toy Spaniel, Japanese Chin, Shih Tzu, Lhasa Apso, Mastim (todas as raças), Spaniel Tibetano.
  Gatos: Burmese, Himalaio, Persa, Exótico de Pelo Curto, Scottish Fold.
  A lista de raças acima tem caráter meramente exemplificativo e não exaustivo, razão pela qual a SKY poderá exigir o transporte na cabine e o cumprimento dos demais requisitos previstos neste item caso verifique que o animal a ser transportado apresenta características morfológicas típicas de braquicefalia, ainda que não pertença às raças mencionadas na lista exemplificativa anterior.
  No entanto, o Passageiro também deve emitir uma carta de isenção de responsabilidade para o Transportador, cujo formato pode ser obtido no seguinte link: https://sky-cms-

prod.s3.amazonaws.com/2022_05_10_Carta_Responsabilidad_Mascotas_b454541720.pdf. A presente carta de isenção de responsabilidade deverá ser assinada mesmo nos casos em que o animal seja classificado como um animal de serviço (SVAN), além dos documentos sanitários e de treinamento atualizados que devem ser apresentados previamente ao transporte.

- Além da isenção de responsabilidade mencionada anteriormente, o Passageiro deve: (i) possuir um documento emitido por um veterinário, certificando a idade e a raça do animal de estimação e declarando que o mesmo está em condições de saúde para viajar, o qual deverá ser apresentado ao Transportador, entregando uma cópia ao pessoal responsável pelo check-in; e (ii) possuir os certificados de vacinação atualizados, bem como outros documentos sanitários exigidos no local de origem ou destino. As informações necessárias podem variar conforme o destino, sendo responsabilidade de cada passageiro manter-se informado.
- O passageiro que realizar o transporte de animais de estimação deve conservar uma cópia da isenção de responsabilidade, assim como ambos os certificados, seja em original ou em cópias, durante toda a vigência do contrato de transporte.

6. Assentos

- Cada passageiro recebe um número de assento individual (exceto para Passageiros viajando com infantes (menores de 2 anos), que são transportados nos seus braços.
- Os assentos são divididos em cinco tipos: (i) **Economy Premier**, (ii) **Saída rápida**, (iii) **Mais adiante**, (iv) **Espaço extra**, e (v) **Padrão**. Essas categorias de assentos e a configuração dos assentos dos aviões podem ser analisadas em detalhes nas seções “Tarifa de Produtos” e “Assentos” no site www.skyairline.com
- Restrições de assentos na saída de emergência. Por motivos de segurança, os seguintes tipos de Passageiros não podem ser alocados em assentos na saída de emergência:
  a) Passageiros com deficiência ou mobilidade reduzida.
  b) Menor de idade sem acompanhamento.
  c) Passageiros viajando com Infantes.
  d) Passageiros viajando com um animal de estimação na cabine (PETC) ou com animais de assistência (SVAN).
  e) Passageiros menores de idade.
  f) Passageiros que usam tubos de oxigênio a bordo (contêiner POC).
  g) Mulheres grávidas.
  h) Passageiros que falam um idioma diferente do inglês ou espanhol.

Economy Premier

- O serviço inclui:
  a) Lugar nas filas 1 a 3 da cabina.
  b) Comidas e refeições a bordo antes do início da venda a bordo, que poderá variar consoante a duração do voo, a rota e as condições operacionais (não inclui escolha do menu). As condições podem ser consultadas em pormenor em www.skyairline.com.
  c) Embarque preferencial no Grupo 1.
  d) Utilização prioritária dos compartimentos superiores (bins) localizados nas filas 1 a 3.
- O serviço pode ser solicitado no momento da compra do Bilhete de Passageiro ou posteriormente através da secção «As Minhas Viagens» no site ou do nosso Centro de

Atendimento.

- O serviço tem um custo associado e deve ser pago por lugar e por trecho.
- O serviço pode ser contratado para rotas nacionais e internacionais.
- A disponibilidade do serviço estará sujeita ao inventário por voo e rota. Existem rotas nas quais o serviço Economy Premier poderá estar disponível sem serviço de comidas e refeições, devido a condições operacionais, entre as quais se incluem, a título exemplificativo e não limitativo: (i) a curta duração do voo; ou (ii) as condições meteorológicas ou de segurança.
- Caso o passageiro viaje com um infante, este não terá direito a catering ou serviço de refeições associado ao serviço.
- A SKY poderá reatribuir lugares por razões de segurança operacional. Nesses casos, proceder-se-á ao reembolso do valor do serviço.
- Caso o passageiro seja colocado nas filas 1 a 3 da cabina por motivos operacionais sem ter contratado o Economy Premier, não receberá os benefícios associados a este Produto Adicional.
- Por motivos operacionais, o Economy Premier não poderá ser contratado por passageiros que tenham contratado o serviço de animal de estimação na cabina (PETC).
- Não se aplica o direito de rescisão.
- Este serviço não é transferível.

7. Serviço de acompanhamento de Menores Não Acompanhados durante a viagem

- O serviço é destinado a menores não acompanhados a partir dos 5 anos de idade até um dia antes de completarem 14 anos.
- O serviço deve ser solicitado somente no momento da compra do Bilhete de Passagem.
- Somente podem viajar um **máximo de 2 Passageiros Menores Não Acompanhados por voo.** No caso de fusão de voos, será aceito um máximo de 4 por voo.
- O Menor não acompanhado deve portar uma carteira de identidade ou passaporte válido.
- Para se qualificar para o Serviço, os menores devem ser capazes de se alimentar sozinhos, atender às suas necessidades básicas de higiene e responder às instruções de segurança da tripulação e da equipe do aeroporto.
- Eles não podem viajar em voos de conexão, a menos que o serviço seja contratado pelo Trecho.
- Os menores de idade não podem viajar com animais de estimação na cabine ou no porão do avião.
- O serviço **tem um custo associado e deve ser pago por Trecho.**
- Os menores não acompanhados não podem se sentar nas filas de emergência.
- O serviço só pode ser contratado para rotas domésticas. **Não se aplica a rotas internacionais.**
- O serviço não inclui alimentação a bordo, portanto, será responsabilidade da pessoa que contratar o serviço fornecer ao menor o dinheiro ou os alimentos necessários.
- A pessoa responsável pelo menor deve preencher o **Formulário de Transporte de Menores Não Acompanhados (UM)**, que está disponível ser baixado em https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/SKY_Documento_UM_v9_Color_b97dbb2819.pdf (**3 cópias devem ser impressas e preenchidas)**.
- Esse formulário também pode ser solicitado no balcão da SKY no aeroporto ou por meio do nosso Contact Center ou da seção “Entre em contato” do nosso site www.skyairline.com para ser enviado por e-mail **(3 cópias devem ser impressas e preenchidas).**

8. Hotel / Carro / Traslado / Pacotes de viagem

- O Passageiro pode contratar serviços de Hotel, Carro, Traslado ou Pacotes de Viagens nos sites para as quais for encaminhado pelo site do Transportador (“**Serviços Terrestres**”).
- Os Serviços Terrestres são fornecidos e são de responsabilidade exclusiva de terceiros que os oferecem, e o Transportador não terá nenhuma responsabilidade pela prestação de tais serviços.
- Os termos e condições de contratação dos Serviços Terrestres são fornecidos diretamente pelo terceiro com quem o Passageiro escolhe contratar.
-

VII. TARIFAS ADICIONAIS

1. Tarifa de serviço (*Service Fee*)

- A Tarifa de Serviço é o valor cobrado por Passageiro para solicitar e receber atendimento personalizado (nos escritórios de vendas ou no Contact Center) para a compra de qualquer um dos produtos ou serviços oferecidos pelo Transportador. Essa Tarifa não se aplica a idosos ou pessoas que expressem e justifiquem dificuldades de acesso à Internet.
- A Tarifa de Serviço se aplica ao Passageiro que a solicitar. Se esse serviço for solicitado para uma alteração de data, horário ou rota, a alteração será feita para todos os Passageiros incluídos na reserva em questão.
- O preço da Tarifa de Serviço é informado nas seções “Tarifa de Produtos”, “Tarifa de Serviço” no site www.skyairline.com,.

2. Cobrança de excesso de Bagagem

- **Considera-se Excesso toda bagagem que**: **(i)** não cumpra os requisitos de peso ou dimensões indicados nas Condições Gerais, Condições Particulares; ou **(ii)** exceda a quantidade de bagagem permitida na tarifa correspondente à Passagem.
- O preço do Excesso de Bagagem é informado na seção “Tarifa de Produtos” no site www.skyairline.com.

VIII. PESSOAS GRÁVIDAS

- As pessoas grávidas não devem viajar de avião se o período de gestação for superior a vinte e oito (28) semanas, a menos que a viagem seja estritamente necessária; neste caso, tais passageiras devem assinar um documento endossado com um atestado médico sobre sua aptidão para a viagem, isentando ao Transportador da responsabilidade por qualquer eventualidade decorrente de sua condição durante o voo.
- Da mesma forma, em qualquer estágio da gravidez, é necessário um atestado do médico responsável autorizando a viagem quando:
    - For uma gravidez múltipla.
    - Houver previsão de complicações de qualquer tipo.
    - Houver dúvidas quanto ao andamento da gravidez.
- O atestado médico deve ser emitido dentro dos dez (10) dias antes da viagem e deve detalhar a origem/destino da viagem, as datas de partida/chegada, a autorização expressa do médico para o transporte aéreo, a data estimada do parto, as semanas de gestação e que não há risco de poder viajar de avião. No momento do *check-in* no balcão, a passageira deve apresentar o

atestado médico e assinar o documento de isenção de responsabilidade disponível em: https://skycmsprod.s3.amazonaws.com/Formulario_MEDIF_SKY_mujer_embarazada_722fa7ebf5.pdf

- É obrigação da pessoa grávida informar-se e cumprir os requisitos estabelecidos para a viagem que deseja realizar, os quais podem ser encontrados na seção “Centro de ajuda” no site https://www.skyairline.com.

CONDIÇÕES PARTICULARES

Os preços e encargos do serviço de transporte aéreo e dos demais serviços ou produtos contratados pelo Passageiro, abrangido pelo Contrato, são claramente informados durante o processo de seleção e contratação por meio dos canais oferecidos pelo Transportador para esse fim.

Adicionalmente, os respectivos valores estão incluídos no Comprovante de Reserva (*Booking Receipt*) que o Transportador entrega ao Passageiro no momento da contratação e faz parte do contrato de transporte aéreo, embora também estejam publicados no site www.skyairline.com.

I. TARIFAS

Esta seção "I. Tarifas" é parte integrante e está expressamente descrita nas seguintes seções:

II. Condições Particulares ARGENTINA
III. Condições Particulares BRASIL
IV. Condições Particulares CHILE
V. Condições Particulares COLÔMBIA
VI. Condições Particulares PERU
VII. Condições Particulares REPÚBLICA DOMINICANA
VIII. Condições Particulares MÉXICO
IX. Condições Particulares MIAMI, ESTADOS UNIDOS
X. Condições Particulares URUGUAI

1. Tipos de Tarifas

Existem 5 tipos de Tarifas que incluem diferentes produtos e/ou serviços: (i) Tarifa Basic, (ii) Tarifa Light, (iii) Tarifa Standard, (iv) Tarifa Max e (v) Tarifa Max Flex.

2. Condições gerais das Tarifas (Basic, Light, Standard, Max e Max Flex)

As seguintes condições não substituem ou restringem os direitos dos passageiros, em todas as tarifas, de acordo com os regulamentos aplicáveis. Portanto, em qualquer caso, prevalecerá sempre os direitos de cada país e, de forma alternativa, se aplicará o seguinte.

- As Tarifas correspondem a cada Trecho.
- Em uma mesma passagem que contenha dois ou mais trechos, pode haver Tarifas diferentes.
- Na mesma reserva de 2 ou mais passageiros, não pode haver Tarifas diferentes.
- As Tarifas Basic, Light, Standard e Max **não são reembolsáveis**, com exceção dos casos específicos previstos nestas Condições Particulares e/ou nos regulamentos aplicáveis.
- O tipo de tarifa é escolhido somente no momento da compra inicial. Caso o Passageiro deseje acrescentar um produto adicional à sua viagem, deverá adquiri-lo separadamente.

a) Flexibilidade: alteração de data, horário e trajeto (sujeito a disponibilidade)

- O Passageiro pode solicitar uma alteração de data, horário ou trajeto. No caso das tarifas Basic, Light, Standard e Max, aplica-se o Encargo por Alteração -que varia de acordo com a tarifa- mais a diferença tarifária, se houver. No caso da tarifa Max Flex, aplica-se apenas a diferença de tarifa, se houver.
- O Encargo por Alteração é informado no site www.skyairline.com, seções “Preços de produtos e serviços”, “Alterações”.
- A alteração é realizada por Trecho e por Passageiro.
- No caso de alteração do trajeto, o novo destino deve estar no mesmo país que o destino original da passagem.
- As alterações de data, horário e trajeto se aplicam a reservas confirmadas e Passagens vigentes.
- Quando houver uma alteração de data, horário ou trajeto, todos os produtos ou serviços adicionais adquiridos serão transferidos para o novo voo.

b) Alteração de nome

- Todas as tarifas permitem uma alteração de nome (Alteração de Passageiro) com um encargo correspondente que dependerá da tarifa adquirida. As alterações são permitidas até 24 horas antes da partida do voo, mediante pagamento do valor correspondente.
- Todos os produtos e serviços associados à passagem original serão transferidos para o novo passageiro.
- A alteração do nome pode ser solicitada na seção “Administre seu voo” no site www.skyairline.com.
- Mais informações sobre “alteração de nome” podem ser encontradas na seção “Administre seu voo” no site www.skyairline.com.

c) Assentos

- Os assentos são de categoria Padrão. Os assentos em outras categorias (“Economy Premier”, “Saída rápida”, “Mais adiante” e “Espaço extra”) serão atribuídos ou poderão ser comprados, dependendo da Tarifa adquirida pelo Passageiro.
- Os preços desses assentos são informados na seção “Tarifa de Produtos” no site www.skyairline.com.
- Crianças menores de 14 anos devem viajar em assentos próximos a pelo menos um adulto da família ou um adulto incluído na mesma reserva.

d) Validade do Bilhete de Passagem

O Bilhete de Passagem é válido até a data e hora do voo, sem prejuízo da possibilidade de solicitar uma alteração para um voo posterior nos prazos e condições indicados no parágrafo a) acima descrito. Após esse prazo, o Passageiro somente terá direito à devolução das taxas de embarque e tributos de acordo com a legislação de cada país.

e) Uso dos Trechos

Os Trechos são independentes um do outro. Se o Passageiro não comparecer ao trecho de ida, ele poderá usar o trecho seguinte sem que a reserva seja afetada.

f) Permanência Mínima ou Máxima

Não aplicável.

g) Devoluções

- O preço da Tarifa e os serviços adicionais associados à passagem que tenham sido contratados pelo Passageiro, não são reembolsáveis, sem prejuízo da possibilidade de exercer o direito de cancelamento e/ou outros direitos previstos nos regulamentos aplicáveis.
- A Tarifa Max Flex permite que você solicite a devolução de 100 % do valor pago.
- Taxas de embarque: Caso não realize a viagem, o Passageiro terá direito à devolução de 100 % das taxas de embarque pagas.
- Mais informações em https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

3. Detalhe - Condições especiais para as Tarifas Basic, Light, Standard, Max e Max Flex

3.1. TARIFA BASIC

a) Franquia de bagagem (Limites)

- O Passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** como bagagem.
- Para o transporte de Bagagem adicional, é necessário adquiri-lo separadamente como um produto adicional.
- Com relação ao **número** de peças de Bagagem Despachada adquiridas adicionalmente por Passageiro, aplicam-se as Condições Gerais.
- A Bagagem transportada pelo Passageiro deve estar em conformidade com os requisitos de peso ou medidas estabelecidos nas Condições Gerais.
- O **Excesso de Bagagem** será faturado e transportado no porão da aeronave e o Passageiro deverá pagar o preço informado no site www.skyairline.com, Seção “Opções de Bagagem”.

b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo Passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carro (somente no caso de viagem com infante ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e concentrador de oxigênio portátil (POC).

c) Seleção do assento

- Não permite a escolha do assento.
- Os assentos serão atribuídos aleatoriamente no momento do *check-in*. Se houver dois ou mais Passageiros na mesma reserva, eles não viajarão necessariamente em assentos próximos, com exceção de crianças menores de 14 anos, para as quais se aplicam os regulamentos

correspondentes.
- A escolha de um assento estará sujeita ao pagamento do preço correspondente.

3.2. TARIFA LIGHT

a) Franquia de bagagem (Limites)

- O Passageiro pode transportar apenas uma **Bolsa de Mão** e uma **Bagagem de Mão** na Cabine como bagagem.
- Transporte de Bagagem adicional sujeito ao pagamento do preço correspondente.
- Quanto à quantidade de peças de bagagem despachada por passageiro adquiridas **adicionalmente**, aplicam-se as Condições Gerais.
- A Bagagem transportada pelo Passageiro deve estar em conformidade com os requisitos de peso ou medidas estabelecidas nas Condições Gerais.
- O **Excesso de Bagagem** será faturado e transportado no porão da aeronave e o Passageiro deverá pagar o preço informado no site www.skyairline.com, Seção “Opções de Bagagem”.

b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo Passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carro (somente no caso de viagem com infante ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e concentrador de oxigênio portátil (POC).

c) Seleção do assento

- Não permite a escolha do assento.
- Os assentos serão atribuídos **aleatoriamente** no momento do *check-in*. Se houver dois ou mais Passageiros na mesma reserva, eles não viajarão necessariamente em assentos próximos, com exceção de crianças menores de 14 anos, para as quais se aplicam os regulamentos correspondentes.
- A escolha de um assento estará sujeita ao pagamento do preço correspondente.

3.3. TARIFA STANDARD

a) Franquia de bagagem (Limites)

- O Passageiro pode transportar apenas uma **Bagagem de Mão** como bagagem.
- O Passageiro pode levar **uma Bagagem Despachada**.
- Quanto à quantidade de peças de bagagem despachada por passageiro adquiridas **adicionalmente**, aplicam-se as Condições Gerais.
- A Bagagem transportada pelo Passageiro deve estar em conformidade com os requisitos de peso ou medidas estabelecidas nas Condições Gerais.
- O **Excesso de Bagagem** será faturado e transportado no porão da aeronave e o Passageiro deverá pagar o preço informado no site www.skyairline.com, Seção “Opções de Bagagem”.

b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo Passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carro (somente no caso de viagem com infante ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e concentrador de oxigênio portátil (POC).

c) Seleção do assento

- Os assentos são da categoria Padrão e podem ser selecionados pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, ele deverá ser adquirido separadamente.

3.4. TARIFA MAX

a) Franquia de bagagem (Limites)

- O Passageiro pode transportar **uma Bolsa de Mão** e **uma Bagagem na Cabine** como bagagem.
- O Passageiro pode levar **uma Bagagem Despachada.**
- Quanto à quantidade de peças de bagagem despachada por passageiro adquiridas **adicionalmente**, aplicam-se as Condições Gerais.
- A Bagagem transportada pelo Passageiro deve estar em conformidade com os requisitos de peso ou medidas estabelecidas nas Condições Gerais.
- O **Excesso de Bagagem** será faturado e transportado no porão da aeronave e o Passageiro deverá pagar o preço informado no site www.skyairline.com, Seção “Opções de Bagagem”.

b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo Passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carro (somente no caso de viagem com infante ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e concentrador de oxigênio portátil (POC).

c) Seleção do assento

- Os assentos são da categoria Padrão e podem ser selecionados pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, ele deverá ser adquirido separadamente.

d) Alteração voluntária de voo

Permite a alteração de voo, horário ou trajeto sem penalidade de alteração, mas pagando a diferença tarifária.

3.5. TARIFA MAX FLEX

a) Franquia de bagagem (Limites)

- O Passageiro poderá transportar apenas **uma Bagagem de Mão e um Bolso de Mão** na cabine.
- O Passageiro poderá levar **uma Bagagem Despachada**.
- Quanto à quantidade de peças de bagagem despachada por passageiro adquiridas **adicionalmente**, aplicam-se as Condições Gerais.
- A Bagagem transportada pelo Passageiro deve estar em conformidade com os requisitos de peso ou

medidas estabelecidas nas Condições Gerais.

- O **Excesso de Bagagem** será faturado e transportado no porão da aeronave e o Passageiro deverá pagar o preço informado no site www.skyairline.com, Seção “Opções de Bagagem”.

b) Condições especiais

Itens que podem ser transportados pelo Passageiro sem custo adicional: cadeiras de rodas, muletas, bengalas, próteses, carro (somente no caso de viagem com infante ou criança), recipiente de insulina, máquina de diálise e concentrador de oxigênio portátil (POC).

c) Seleção do assento

- Os assentos são da categoria Padrão e poderão ser escolhidos pelo Passageiro.
- Para escolher um assento de uma categoria diferente, ele deve ser adquirido separadamente.

d) Alteração voluntária de voo

Permite a alteração de voo, horário ou trajeto sem penalidade de alteração, mas pagando a diferença tarifária.

II. CONDIÇÕES PARTICULARES ARGENTINA

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Em cada caso, serão aplicadas as disposições da Convenção, o Código Aeronáutico (Lei n.° 17.285), a Resolução 1.532/98 do Ministério da Economia, Obras e Serviços Públicos e sua emenda 203/13 da Administração Nacional de Aviação Civil bem como os regulamentos expressamente indicados a seguir.

A. Recusa de embarque devido a excesso de reservas

Caso seja necessário recusar o embarque de um Passageiro com excesso de reservas que tenha se apresentado oportunamente e cujo Bilhete de Passagem tenha sido previamente confirmado em um determinado voo, o Transportador solicitará primeiro que se apresentem voluntários para que entreguem suas reservas em troca dos benefícios que eles concordam em receber do Transportador. Se nenhum voluntário se apresentar, ou se seu número for insuficiente e for necessário negar o embarque a um ou mais passageiros contra sua vontade, os seguintes direitos serão considerados:

1. Em relação ao seu transporte:

- Sua inclusão obrigatória no voo imediatamente posterior do mesmo transportador para seu destino.
- Endosso de seu contrato de transporte, incluídas as conexões com o lugar confirmado, quando aceitável para o Passageiro.
- Redirecionamento para outro trajeto até o destino indicado no contrato, pelos serviços do Transportador ou nos serviços de outro transportador, ou por outro meio de transporte. Nesses últimos casos, estará sujeito à disponibilidade de lugar.
- Se a totalidade do encargo, da tarifa por excesso de bagagem e de qualquer taxa de serviço aplicável para o redirecionamento for maior do que o valor do reembolso da passagem ou da parte aplicável dela, o Passageiro não pagará nenhuma tarifa ou encargo adicional e o Transportador reembolsará a diferença se a tarifa e os encargos para o trajeto redirecionado forem inferiores:
  a) Indenização por recusa de embarque, de acordo com os regulamentos do Transportador.
  b) A devolução imediata, se aplicável, do preço do contrato de transporte não utilizado e de acordo com as modalidades de pagamento estabelecidas.

Os passageiros que voluntária e expressamente aceitarem a compensação por recusa de embarque e a realizar o transporte em qualquer uma das condições detalhadas nesta seção, não terão direito a fazer qualquer reclamo posterior ao Transportador, sem prejuízo de serem beneficiados com os serviços incidentais prestados pelo Transportador responsável nessa situação.

Não obstante o acima exposto, o embarque preferencial será concedido a crianças desacompanhadas, pessoas com deficiências, passageiros idosos ou passageiros com saúde debilitada, mulheres grávidas que, devido à sua condição, precisem de embarque prioritário e, em

geral, a passageiros que, por razões humanitárias, conforme determinado pelo Transportador, devam embarcar preferencialmente.

2. O reembolso do valor pago por:

- A tarifa de ida, deduzida dos descontos e encargos aplicáveis, a partir do ponto de interrupção até o destino ou o primeiro ponto de parada;
- Permanência; ou,
- A diferença entre a tarifa paga e a tarifa pelo transporte utilizado.

3. Os seguintes benefícios incidentais:

- Comunicação telefônica ou por cabo até o ponto de destino e comunicações locais.
- Comidas e refeições de acordo com o tempo de espera até o embarque em outro voo.
- Acomodação em hotel, aeroporto ou cidade quando o atraso do voo for superior a quatro (4) horas.
- Transporte terrestre de ida e volta para o aeroporto.

Os serviços incidentais não serão fornecidos nos casos em que, devido às condições meteorológicas, o voo seja atrasado ou cancelado, se atrase a entrega da bagagem, não seja possível fazer escala no local destinado, ou o passageiro tenha perdido um voo de conexão para o qual tinha uma reserva confirmada.

No entanto, nesses casos, o Transportador usará todos os meios à sua disposição para que o passageiro receba informações adequadas e verdadeiras sobre os atrasos causados por tais circunstâncias, até que forneça ou retome o serviço ou seja redirecionado por meio dos serviços de outro transportador ou de um meio de transporte alternativo.

Esse regime não abrange passageiros que não tenham comparecido no local e horário indicados pelo transportador ou que não tenham cumprido os requisitos de confirmação ou reconfirmação de reserva de acordo com os regulamentos do transportador.

B. Atrasos ou Cancelamentos

É obrigação do Transportador fornecer o transporte na data, horário e outras condições estipuladas. No entanto, poderá suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivos de segurança ou força maior, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças contra a aeronave. Nesses casos, qualquer uma das partes contratantes podem rescindir o Contrato, com cada parte assumindo suas próprias perdas.

Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento de um voo, o Passageiro afetado terá os direitos estabelecidos no parágrafo “A” acima descrito, sem prejuízo das disposições da Convenção e de outros regulamentos aplicáveis.

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

As pessoas com deficiência e as que têm mobilidade reduzida, ou seus acompanhantes, devem informar ao Transportador, com a maior brevidade possível e sempre com antecedência mínima de 48 horas do horário do voo, sobre sua situação, caso o Transportador necessite dos serviços indicados a seguir:

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

Ao apresentar essas informações, eles deverão detalhar minuciosamente a situação, as adaptações razoáveis, o suporte, a assistência ou outros serviços solicitados ao Transportador.

No entanto, os serviços, equipamentos ou acomodações mencionadas acima serão fornecidos somente na medida em que o Transportador os tenha disponíveis. Da mesma forma, o Transportador poderá validamente proibir o embarque ou estabelecer condições não acordadas previamente com o Passageiro ou seu acompanhante devido a discrepâncias graves entre as informações fornecidas por ele, de acordo com os regulamentos acima mencionados. O Transportador deverá justificar por escrito a recusa de embarque de tais pessoas ou o estabelecimento de requisitos não acordados com elas para a realização da viagem, no prazo de 3 dias úteis após a recusa.

Caso uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida seja incapaz de compreender ou cumprir as instruções mínimas de segurança dadas aos passageiros pela tripulação de voo e pela tripulação auxiliar ou, no caso de um procedimento de emergência, seja incapaz de cuidar de si mesma, atender às suas necessidades fisiológicas ou agir de acordo com as instruções da tripulação de voo e da tripulação auxiliar, e isso comprometer a operação segura da aeronave ou a dos demais passageiros a bordo, só poderá realizar o voo se estiver acompanhada por um passageiro para ajudá-la.

D. Transferência de Titularidade da Passagem

O Passageiro poderá transferir sua passagem livremente e sem custo nos mesmos termos e condições contemplados na passagem original, de acordo com as seguintes condições:

- Aplica-se à Passagem e aos produtos adicionais/serviços auxiliares associados ao mesmo Passageiro (de acordo com o número de identificação – DNI[1] ou Passaporte) na mesma reserva.

- No caso de trajetos internacionais:

    - Ela pode ser solicitada até 24 horas antes do voo do primeiro segmento da reserva.
    - Cada Passagem poderá ser endossada gratuitamente apenas uma vez, desde que o número da reserva corresponda ao número de identificação do Passageiro.
    - O endosso não é permitido se a Passagem tiver algum segmento de voo com estado de embarque *boarded* (abordado), *no show* (não compareceu) o *used* (usado).

[1] DNI: Carteira de Identidade Nacional.

- Para trajetos domésticos: pode ser solicitado gratuitamente até 24 horas antes do horário do voo do primeiro segmento da reserva.

- A solicitação é realizada no formulário disponível em: https://www.skyairline.com/argentina/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466

- Ela só é válida entre pessoas físicas.

- Cada Passageiro tem direito a um máximo de uma transferência gratuita por semestre por ano civil, ou seja, de 1 de janeiro a 31 de dezembro (primeiro semestre: 1 de janeiro a 30 de junho; segundo semestre: 1 de julho a 31 de dezembro). Todas as outras alterações implicam uma taxa de emissão de USD 15.

- O Passageiro deverá anexar uma foto de seu documento de identidade ao formulário, a menos que se trate de um trajeto doméstico.

E. Desistência do Passageiro

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro pode rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o direito de cancelar a compra, sem penalidade, nas seguintes condições:

- Se a compra for realizada **entre 19 dias antes do voo e o dia do voo**, o Passageiro não terá o direito de cancelar a compra da Bilhete de Passagem.

- Se a compra for realizada **entre 180 dias antes do voo e 20 dias antes do voo**, o Passageiro terá o direito de cancelar a compra em até 48 horas após ela. Nesse caso, o reembolso será efetuado em até 30 dias após o exercício do direito de cancelamento na seção “Administre seu Voo” no site da SKY www.skyairline.com.

- Se a compra for realizada **181 dias de antecedência ou mais antes da data do voo**, o Passageiro terá o direito de cancelar a compra durante os 7 dias seguintes à compra. Nesse caso, o reembolso será efetuado em até 30 dias a partir do exercício do direito de cancelamento na seção “Administre seu Voo” no site da SKY www.skyairline.com.

- O cancelamento será realizado na 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 para a compra do Bilhete da Passagem.

III. CONDIÇÕES PARTICULARES BRASIL

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Os regulamentos estabelecidos a seguir se aplicam a voos internacionais em que a Convenção se aplica, os regulamentos estabelecidos a seguir se aplicam expressamente a esses voos e, quando não estiverem expressamente indicados, se aplicarão os regulamentos da Convenção.

A. Recusa de embarque devido a excesso de reservas

Caso seja necessário recusar o embarque de um Passageiro com excesso de reservas que tenha se apresentado oportunamente e cujo Bilhete de Passagem tenha sido previamente confirmado em um determinado voo, o Transportador solicitará primeiro que se apresentem voluntários que entreguem suas reservas em troca dos benefícios que eles concordam em receber do Transportador. Se nenhum voluntário se apresentar, ou se seu número for insuficiente e for necessário negar o embarque a um ou mais passageiros contra sua vontade, os seguintes direitos serão considerados:

1) A critério do passageiro: a) Ser embarcado no próximo voo disponível para o Transportador, ou em um transporte alternativo, caso o Passageiro decida continuar com o contrato de transporte aéreo; ou b) Ser reembolsado pelo valor total pago pela Passagem, caso o Passageiro desista do contrato de transporte cuja execução não tenha sido iniciada; ou c) No caso de uma viagem com escala e/ou conexão já iniciada, o Passageiro poderá escolher entre: (i) Ser embarcado no próximo voo disponível para o Transportador, ou em um transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; (ii) Ser reembolsado pelo trecho não utilizado; (iii) Regressar ao ponto de partida, com reembolso da passagem.

2) Compensação econômica: O Transportador deverá, além disso, oferecer ao Passageiro afetado pela recusa de embarque uma quantia equivalente a 500 DES (Direitos Especiais de Saque), para voos internacionais. Com relação a essa compensação, é necessário considerar o seguinte:

a) O Passageiro que aceite tal compensação não poderá, posteriormente, tomar qualquer medida contra o Transportador por recusa de embarque.
b) Se, de acordo com o item (i) do número 1 acima descrito, o Passageiro embarcar no próximo voo que o Transportador tiver disponível, e a diferença no horário de partida em relação ao horário de partida programado do voo inicialmente reservado for inferior a três horas, nenhuma compensação será fornecida.
c) Por “viagem com escala e/ou conexão” entende-se uma viagem cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de escala e/ou conexão, quando fizerem parte do mesmo contrato.
d) O embarque preferencial será concedido a crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, passageiros idosos ou passageiros com problemas de saúde, mulheres grávidas que, devido à sua condição, precisem de embarque prioritário e, em geral, passageiros que, por razões humanitárias, conforme determinado pelo Transportador, devam embarcar preferencialmente .

3) Benefícios de assistência: Se o passageiro decide continuar com o contrato de transporte, o

Transportador será obrigado a oferecer os seguintes benefícios assistenciais:

a) Comunicações que o Passageiro necessite realizar, seja por telefone, por meio eletrônico ou de outra natureza similar, caso exista uma diferença na hora prevista de partida do voo inicialmente programado superior a três horas.
b) Comidas e refeições necessárias até o embarque no outro voo, se houver uma diferença superior a três horas no horário previsto de partida do voo inicialmente reservado.
c) Alojamento para Passageiros com um voo de retorno e para Passageiros com um voo de ida que tenham o embarque negado em um ponto de conexão, que não residam na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, caso lhes seja oferecido um novo voo cuja partida seja, no mínimo, no dia seguinte à partida programada na passagem, e desde que o Passageiro pernoite uma ou mais noites e o tempo de espera para embarque no outro voo, se necessário. Por "noite" entende-se da meia-noite às 6h da manhã.
d) Mobilização do aeroporto para o local de residência do Passageiro na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, ou para o local de alojamento, e vice-versa, se aplicável.
e) As providências e benefícios necessários para continuar a viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com uma reserva confirmada. Por "voo de conexão" entende-se um voo cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos intermédios de conexão, quando fizerem parte do mesmo contrato.

B. Atrasos ou Cancelamentos

O Transportador é obrigado a realizar o transporte na data, horário e outras condições estabelecidas. Entretanto, poderá suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivos de segurança ou força maior, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças contra a aeronave.

Não obstante o acima exposto, no caso de atraso ou cancelamento de um voo, o Passageiro afetado terá os seguintes direitos: a) Embarcar no próximo voo que o Transportador tiver disponível, ou em um transporte alternativo, caso decida continuar com o contrato de transporte aéreo; mesmo que o voo ainda não tenha começado ou tenha começado e esteja em uma escala e/ou conexão. b) Os benefícios de assistência indicados no parágrafo A, número 3 acima descrito, sempre que a causa do atraso ou do cancelamento for atribuível ao Transportador, quando o atraso for superior a 3 horas ou, em caso de cancelamento, quando o voo oferecido for mais de 3 horas mais tarde do que o horário programado do voo cancelado e sempre que decida continuar com o contrato de transporte aéreo. c) Reembolso do valor total pago pela Passagem ou da parte não utilizada, conforme o caso, se o Passageiro decidir não prosseguir com o contrato, e se os prazos indicados na Resolução 400 de 13 de dezembro de 2016, em seus Artigos 20 e seguintes, tiverem decorrido, seja ou não a causa do atraso ou do cancelamento atribuível ao Transportador. d) Compensação de acordo com a Convenção de Montreal de 1999, se o voo for internacional:

- Convenção de Montreal de 1999:

Artigo 19: "O transportador é responsável por danos ocasionados por atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Entretanto, o transportador não será responsável por danos ocasionados por atraso se provar que ele e seus colaboradores e agentes tomaram todas as medidas razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que era impossível para qualquer um

deles tomarem tais medidas".

Artigo 22, N.º 1: Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, a responsabilidade será limitada a 6.303 Direitos Especiais de Saque do Fundo Monetário Internacional por Passageiro.

C. Despesas de emergência em caso de perda de bagagem

Em caso de extravio de bagagem, a SKY reembolsará ao Passageiro que estiver fora de seu domicílio e que tenha que comprar artigos de primeira necessidade, como roupas, calçados e produtos de cuidado pessoal. A compensação inicial, limitada a um valor máximo de USD 50, poderá ser solicitada pelo Passageiro no prazo de 24 horas após a abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem, mediante apresentação das faturas e desde que a bagagem permaneça extraviada. Dentro de 24 horas após a solicitação da primeira compensação, e para cada pernoite subsequente, será devida uma compensação no valor máximo de USD 25, limitado ao valor total máximo, incluída a primeira compensação, de **USD 150**, desde que a bagagem tenha sido extraviada.

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

Caso a bagagem não seja encontrada no prazo de sete (07) dias corridos após a abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem, os valores pagos a título de despesas de emergência serão deduzidos dos valores pagos a título de compensação final.

Caso a bagagem não seja encontrada no prazo de sete (07) dias corridos após a abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem, os valores pagos a título de despesas de emergência serão deduzidos dos valores pagos a título de compensação final.

Artigo 22, N.º 2: Para o transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, dano ou atraso é limitada a 1.519 Direitos Especiais de Saque por passageiro.

Artigo 22, N.º 3: No transporte de carga, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, dano ou atraso é limitada a 26 Direitos Especiais de Saque por quilo.

Artigo 22, N.º 5: O prejudicado pode demandar de forma judicial uma compensação por um valor superior nos casos dos Artigos 22, N.º 1 e Artigo 22, N.º 2 acima descritos, se o dano tiver sido causado por ato imprudente ou omissão do Transportador, seus colaboradores ou agentes.

Resolução 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC):

Artigo 32: O recebimento da bagagem despachada, sem protesto do passageiro, constituirá uma presunção de que ela foi entregue em boas condições.
§ Parágrafo 1: Em caso de perda de bagagem, o passageiro deve apresentar imediatamente uma

reclamação ao Transportador.
§ Parágrafo 2: O transportador deverá devolver a bagagem extraviada ao local indicado pelo passageiro, observando os seguintes prazos: dentro de sete (7) dias, no caso de um voo doméstico; ou dentro de vinte e um (21) dias, no caso de um voo internacional.
§ Parágrafo 3: Se a bagagem não for localizada dentro dos prazos previstos no Parágrafo 2 deste artigo, o transportador deverá indenizar o passageiro no prazo de sete (7) dias.
§ Parágrafo 4: Nos casos em que o passageiro constatar que o conteúdo da bagagem foi manipulado ou danificado, deverá apresentar uma reclamação ao transportador em um prazo de sete (7) dias a partir do recebimento.
§ Parágrafo 5: O transportador deverá, no prazo de sete (7) dias a partir da data da reclamação, tomar uma das seguintes medidas, conforme seja apropriado:
I - reparar os danos, quando possível;
II - substituir a bagagem danificada por outra equivalente;
III - indenizar o passageiro em caso de violação.

Artigo 33: Em caso de perda de bagagem, as despesas incorridas serão reembolsadas ao passageiro que estiver fora de seu domicílio.

Parágrafo 1.º: As despesas devem ser reembolsadas no prazo de sete (7) dias após a apresentação do comprovante de despesas.
Parágrafo 2.º: Os regulamentos contratuais devem estabelecer a forma e os limites diários de reembolso.
Parágrafo 3.º: Se a bagagem não for encontrada:
I. O reembolso das despesas poderá ser deduzido dos valores pagos como compensação final, dentro dos limites estabelecidos no Artigo 17 desta Resolução.
II. O transportador deverá reembolsar ao passageiro os valores adicionais pagos pelo transporte de bagagem.
III. O transportador pode oferecer créditos para a compra de passagens e serviços como compensação, à escolha do passageiro.

Artigo 34: Os danos causados aos objetos frágeis faturados não poderão ser compensados pelo transportador, de acordo com os termos estipulados no contrato de transporte.

D. Regulamentos especiais para o transporte aéreo de pessoas com deficiência e pessoas com mobilidade reduzida

De acordo com as disposições da Resolução 280, de 11 de julho de 2013, da Agência Nacional de Aviação Civil, que estabelece procedimentos relativos à acessibilidade para passageiros com necessidades de assistência especial no transporte aéreo (doravante denominada "Regulamentação"), as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida terão os seguintes direitos:

a) Solicitar assistência dos colaboradores do Transportador no processo de embarque, durante o voo e no desembarque de forma preferencial.
b) Dispor de facilidades adequadas de embarque e desembarque, de preferência usando elevadores mecânicos, rampas, cadeiras com esteiras ou outros dispositivos adequados que

preservem a autonomia da pessoa e que estejam disponíveis no aeródromo ou terminal de transporte aéreo.

c) Ter as ajudas técnicas necessárias para sua mobilização ou deslocamento durante a viagem, com o Transportador garantindo sua disponibilidade oportuna e imediata e as medidas necessárias para protegê-las contra danos ou deterioração.

d) Embarcar com suas próteses e/ou órteses.

e) Estar permanentemente acompanhadas por seus cães-guia.

O acima exposto deve estar de acordo com os termos e condições estabelecidos em mais detalhes no Regulamentação.

As pessoas com deficiência e aquelas com mobilidade reduzida, ou seus acompanhantes, devem informar ao Transportador, com a maior brevidade possível e sempre com uma antecedência mínima de 48 horas em relação ao horário do voo, sobre sua situação, caso o Transportador necessite prestar os serviços listados a seguir:

- Oxigênio medicinal certificado para uso na aviação, para uso na cabine de passageiros da aeronave;
- Alojamento para uma pessoa que precisa viajar em uma maca, por motivos de repouso, dificuldade de levantar-se ou perda simples de autonomia.

Ao apresentar essas informações, deverão detalhar minuciosamente a situação, a adaptações razoáveis, o suporte, a assistência ou outros serviços solicitados ao Transportador.

No entanto, os serviços, equipamentos ou alojamentos mencionados acima serão fornecidos somente na medida em que o Transportador os tenha disponíveis. Da mesma forma, o Transportador poderá validamente proibir o embarque ou estabelecer condições não acordadas previamente com o Passageiro ou seu acompanhante devido a discrepâncias graves entre as informações fornecidas por ele, de acordo com os regulamentos acima mencionados. O Transportador deverá justificar por escrito a recusa de embarque de tais pessoas ou o estabelecimento de requisitos não acordados com elas para a realização da viagem, no prazo de 3 dias úteis após a recusa.

Caso uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida seja incapaz de compreender ou cumprir as instruções mínimas de segurança dadas aos passageiros pela tripulação de voo e pela tripulação auxiliar ou, no caso de um procedimento de emergência, seja incapaz de cuidar de si mesma, atender às suas necessidades fisiológicas ou agir de acordo com as instruções da tripulação de voo e da tripulação auxiliar, e isso comprometer a operação segura da aeronave ou a dos outros passageiros a bordo, ela só poderá fazer o voo se estiver acompanhada por um passageiro para ajudá-la.

E. Regulamentos especiais para o transporte de armas de fogo ou o embarque de passageiros com arma(s) de fogo

1) Despacho de armas de fogo ou embarque de Passageiros com armas de fogo. Qualquer Passageiro portando arma de fogo, com autorização para tal, e que pretenda viajar em voo doméstico no Brasil, caso a arma de fogo seja despachada, deverá comparecer com antecedência mínima de

02 horas do horário previsto para o registro (*check-in*) no balcão de atendimento (*counter*) da SKY do aeroporto de origem. Caso o Passageiro deseje embarcar portando arma de fogo, deverá comparecer com uma antecedência mínima de 60 minutos do horário programado para o registro (*check-in*). O Passageiro também deverá apresentar a documentação pertinente, de acordo com a legislação vigente, para realizar os procedimentos de segurança correspondentes. Será responsabilidade do órgão de segurança pública do respectivo aeroporto verificar, aprovar e autorizar o Passageiro a embarcar ou, do contrário, aprovar o despacho da arma para o porão da aeronave. As armas de uso esportivo deverão ser despachadas para o porão da aeronave e receber um lugar específico dentro do porão.

2) É proibido o transporte de armas de fogo em voos internacionais, salvo o previsto em 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 um voo internacional mediante autorização do Comando do Exército da Campanha Beneficente.

F. Passageiros sob custódia

1) O transporte de passageiro ou de passageiro menor de idade sob custódia de autoridade policial em voo nacional será realizado mediante o cumprimento de todos os requisitos exigidos no Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil – PNAVSEC.

2) O transporte aéreo de passageiro sob custódia deverá ser coordenado pelo órgão responsável pela escolta com o operador do aeródromo, o operador aéreo e a representação da Polícia Federal, com o objetivo de estabelecer, de acordo com as necessidades da equipe de escolta, medidas e procedimentos especiais de segurança para o embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo da aeronave.

O transporte aéreo de passageiro sob condições judiciais e/ou escoltado deverá ser coordenado com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas entre a Autoridade Policial do aeroporto, a administração aeroportuária local e a SKY, estabelecendo medidas especiais de segurança para o embarque e a conduta a ser adotada a bordo da aeronave, garantindo que os embarques e desembarques sejam sempre realizados de maneira discreta.

3) Poderão ser transportados na mesma aeronave, no máximo, 2 (dois) passageiros sob custódia por voo, com sua respectiva escolta, composta por no mínimo 2 (dois) agentes de segurança por passageiro custodiado.

O embarque do passageiro sob custódia poderá ser negado pelo transportador caso a equipe de escolta não seja composta por, no mínimo, 2 (dois) profissionais por passageiro custodiado.

4) O transportador e o comandante da aeronave poderão negar o embarque do passageiro sob custódia caso considerem que o mesmo represente uma potencial ameaça à segurança operacional, à segurança contra atos de interferência ilícita ou à segurança dos demais passageiros.

A periculosidade da pessoa sob custódia deverá ser considerada pela autoridade policial para o transporte em voos de passageiros, uma vez que a SKY poderá negar o embarque caso entenda que o passageiro representa potencial ameaça à segurança do voo e dos demais passageiros.

5) O serviço de bordo que será prestado ao passageiro sob custódia e à equipe de escolta não conterá bebidas alcoólicas, utensílios de metal nem instrumentos perfurantes ou cortantes.

IV. CONDIÇÕES PARTICULARES CHILE

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Os regulamentos indicados a seguir se aplicarão aos voos regidos nos termos do Código Aeronáutico do Chile. Para voos internacionais em que se aplica a Convenção, aplicam-se os regulamentos a seguir indicados expressamente para esses voos e, quando não expressamente indicados, aplicam-se os regulamentos da Convenção.

A. Preterição de embarque devido a excesso de reservas

Caso seja necessário recusar o embarque de um Passageiro com excesso de reservas que tenha se apresentado oportunamente e cujo Bilhete de Passagem tenha sido previamente confirmado em um determinado voo, o Transportador solicitará primeiro que se apresentem voluntários para que entreguem suas reservas em troca dos benefícios que eles concordam em receber do Transportador.

Se nenhum voluntário se apresentar, ou se seu número for insuficiente e for necessário negar o embarque a um ou mais passageiros contra sua vontade, o transportador deverá informar os consumidores por escrito o seguinte no momento da recusa e antes de tomar medidas compensatórias:

a) Os direitos do passageiro afetados pela recusa e as razões objetivas que justificam a adoção de tal medida.
b) As indenizações, compensações e mitigações estabelecidas por lei para tais fins e a maneira pela qual o provedor cumprirá essas obrigações.
c) Os mecanismos de denúncias e reclamações disponíveis para os consumidores em caso de incumprimento das obrigações, perante a empresa e perante o Serviço Nacional do Consumidor, bem como os tribunais competentes onde as ações legais correspondentes podem ser apresentadas.
d) Multas por infrações a esta disposição.
e) Todas as medidas e direitos que os provedores considerem apropriados e oportunos informar.

Caso o consumidor opte pela devolução do dinheiro, ou se houver multas ou compensações a pagar, o pagamento deverá ser efetuado com a maior brevidade possível, no prazo máximo de dez dias úteis a partir da recusa do embarque. O consumidor sempre terá a opção de receber tais valores, pelo menos em dinheiro vivo ou por transferência bancária eletrônica.

Além disso, os seguintes direitos serão concedidos:

1) A critério do passageiro: a) Ser embarcado no próximo voo disponível pelo Transportador, ou em um transporte alternativo, se o Passageiro decide continuar com o contrato de transporte aéreo; ou (b) Ser reembolsado do valor total pago pela Passagem, caso o Passageiro desista do contrato de transporte cuja execução não foi iniciada; ou (c) No caso de uma viagem com escala e/ou conexão já iniciada, o Passageiro pode escolher: (i) Ser embarcado no próximo voo disponível pelo Transportador, ou em um transporte alternativo, se o Passageiro decide continuar com o contrato de transporte aéreo: (i) Ser embarcado no próximo voo disponível para o Transportador, ou em um

transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; (ii) Ser reembolsado pelo trecho não utilizado; (iii) Regressar ao ponto de partida, com reembolso do preço da passagem; (iv) Ser reembolsado em 100 % das taxas de embarque correspondentes aos trechos não utilizados e que tenha pago.

2) Compensação econômica: O Transportador deverá, além disso, oferecer ao Passageiro afetado pela recusa de embarque uma compensação econômica, que será determinada com base na distância do voo de embarque recusado em relação ao tempo de atraso no horário de chegada ao destino:

Distancia vuelo denegado de embarque (km)	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 1 y 3 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino entre 3 y 4 horas	Tiempo de retraso en hora de llegada a destino superior a 4 horas
Menos de 500 km	2 UF	2 UF	2,5 UF
Entre 500 km y 1.000 km	3 UF	3 UF	3,75 UF
Entre 1.000 km y 2.500 km	4 UF	4 UF	5 UF
Entre 2.500 km y 4.000 km	8 UF	10 UF	10 UF
Entre 4.000 km y 8.000 km	12 UF	15 UF	15 UF
Más de 8.000 km	16 UF	20 UF	20 UF

Com relação a essas compensações, é necessário considerar o seguinte:

a) O Passageiro que aceite tais compensações não poderá, posteriormente, tomar qualquer medida contra o Transportador por recusa de embarque, sem prejuízo das infrações e indenizações previstas na Lei n.° 19.496 sobre a proteção dos direitos do consumidor.
b) Se, de acordo com o item (i) do número 1 acima descrito, o Passageiro embarcar no próximo voo que o Transportador tiver disponível, e a diferença no horário de partida em relação ao horário de partida programado do voo inicialmente reservado for inferior a três horas, nenhuma compensação será devida.
c) Por "viagem com escala e/ou conexão" entende-se uma viagem cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos intermediários de escala e/ou conexão, quando fizerem parte do mesmo contrato.
d) O embarque preferencial será concedido a crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, passageiros idosos ou passageiros com problemas de saúde, mulheres grávidas que, devido à sua condição, precisem de embarque prioritário e, em geral, passageiros que, por razões humanitárias, conforme determinado pelo Transportador, devam embarcar preferencialmente.

3) Benefícios de assistência: Se o passageiro decide continuar com o contrato de transporte, o Transportador será obrigado a oferecer os seguintes benefícios assistenciais: a) Comunicações que o passageiro necessite fazer, seja por telefone, por meio eletrônico ou similar, se a diferença entre o horário de partida programado do voo originalmente reservado e o novo horário de partida for superior a uma hora. b) Comidas e refeições equivalentes a pelo menos 0,5 unidades de

fomento quando o tempo decorrido entre o horário de partida programado do voo originalmente reservado e o novo horário de partida for igual ou superior a duas horas. Uma vez transcorrido o período acima, o passageiro terá direito a um novo benefício, e no mesmo valor, cada vez que transcorrerem três horas adicionais de espera. Os benefícios deste parágrafo serão concedidos em cada período correspondente; portanto, não serão cumulativos e não serão aplicáveis se o passageiro não estiver presente pessoalmente no aeroporto ou se os benefícios do parágrafo (c) a seguir estiver em vigor. c) Alojamento para Passageiros com um voo de retorno e para Passageiros com um voo de ida que tenham o embarque negado em um ponto de conexão, que não residam na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, caso lhes seja oferecido um novo voo cuja partida seja, no mínimo, no dia seguinte à partida programada na passagem, e desde que o Passageiro tenha que pernoitar uma ou mais noites e o tempo de espera para embarcar no outro voo, se necessário. Por "noite" entende-se da meia-noite às 6h da manhã. d) Mobilização do aeroporto para o local de residência do Passageiro na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, ou para o local de alojamento, e vice-versa, se aplicável. e) As providências e benefícios necessários para continuar a viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com uma reserva confirmada. Por "voo de conexão" entende-se um voo cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos intermédios de conexão, quando fizerem parte do mesmo contrato.

4) Devolução de taxas: Em todos os casos em que o Passageiro não viaje, ele terá direito a uma devolução de 100 % das taxas de embarque já pagas, que deverá ser realizada no prazo de 10 dias pelo mesmo meio utilizado para o pagamento do Bilhete de Passagem, sem prejuízo dos outros direitos mencionados anteriormente.

Maiores informações em https://www.skyairline.com/chile/devoluciones.

B. Atrasos ou Cancelamentos

O Transportador é obrigado a realizar o transporte na data, horário e outras condições estabelecidas.

Entretanto, ele poderá suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivos de segurança ou força maior, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças contra a aeronave. Nesses casos, qualquer uma das partes contratantes podem rescindir o Contrato, com cada parte assumindo suas próprias perdas.

Não obstante o acima exposto, no caso de atraso ou cancelamento de um voo, o Passageiro afetado terá os seguintes direitos: a) Embarcar no próximo voo que o Transportador tiver disponível, ou em um transporte alternativo, caso decida continuar com o contrato de transporte aéreo; mesmo que o voo ainda não tenha começado ou tenha começado e esteja em uma escala e/ou conexão. b) Os benefícios de assistência indicados no parágrafo A, número 3 acima descrito, sempre que a causa do atraso ou do cancelamento for atribuível ao Transportador, quando o atraso for superior a 3 horas ou, em caso de cancelamento, quando o voo oferecido sair com mais de 3 horas de atraso com relação ao horário programado do voo cancelado e sempre que ele decida continuar com o contrato de transporte aéreo. c) Reembolso do valor total pago pela Passagem ou da parte não utilizada e das taxas de embarque correspondentes, conforme o caso, se o Passageiro decide não continuar com o contrato e se os prazos indicados

no Artigo 133 B, parágrafo c, do Código Aeronáutico, mencionados na seção (d.2) abaixo, tiverem transcorrido, independentemente de a causa do atraso ou do cancelamento ser ou não atribuível 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 Chileno, se o voo for doméstico, na medida em que se deva a causas atribuíveis ao Transportador, com base nos seguintes regulamentos, segundo o caso em questão:

(d.1) Convenção de Montreal de 1999:

- Artigo 19: "O transportador é responsável por danos ocasionados por atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga. Entretanto, o transportador não será responsável por danos ocasionados por atraso se provar que ele e seus colaboradores e agentes tomaram todas as medidas razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que era impossível para qualquer um deles tomarem tais medidas".

- Artigo 22, N.° 1: Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, a responsabilidade será limitada a 6.303 Direitos Especiais de Saque do Fundo Monetário Internacional por Passageiro.

- Artigo 22, N.° 2: Para o transporte de bagagem, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, dano ou atraso é limitada a 1.519 Direitos Especiais de Saque por passageiro.

- Artigo 22, N.° 3: No transporte de carga, a responsabilidade do transportador em caso de destruição, perda, dano ou atraso é limitada a 26 Direitos Especiais de Saque por quilo.

- Artigo 22, N.° 5: A parte afetada pode demandar judicialmente uma compensação por um valor mais alto nos casos dos Artigos 22, N.° 1 e 22, N.° 2 acima descritos, se o dano tiver sido causado por ato imprudente ou omissão do Transportador, seus colaboradores ou agentes.

(d.2) Código Aeronáutico do Chile:

- Artigo 147: "A indenização por atraso na execução do transporte de passageiros não deverá exceder duzentas e cinquenta unidades de fomento para cada um deles. Entretanto, essa indenização não será paga se o transportador provar que tomou as medidas necessárias para evitar o evento que causou o atraso ou que lhe era impossível tomá-las".

- Artigo 133 B, parágrafo c): "A indenização nos termos do Artigo 147 deverá ser paga se o atraso ou o cancelamento for devido a uma causa atribuível ao transportador, de acordo com o seguinte: (i) Se o atraso for superior a três horas após o horário de partida programado no bilhete da passagem; (ii) No momento do cancelamento, a menos que o passageiro seja informado e lhe seja oferecido outro voo que lhe permita partir para seu destino, no máximo três horas após o horário de partida programado.
  Para fins de comunicação de cancelamento, o passageiro, ao reservar ou comprar sua passagem, deverá informar ao transportador, diretamente ou por meio de seus agentes autorizados, seus dados de contato, como endereço, telefone e e-mail".

C. Direito de desistência e cancelamento da compra

- No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o direito de cancelar a compra, sem penalidade, nas seguintes condições:

Para voos domésticos:

- Se a compra for realizada **pelo menos 7 dias corridos antes da data e hora programadas de partida do voo**, o Passageiro terá o direito de cancelar a compra em até 48 horas após a compra do Bilhete da Passagem. Nesse caso, o reembolso será efetuado, com ou sem solicitação do Passageiro, **no prazo de 10 dias após o exercício do direito de cancelamento**. No entanto, se não tiver sido possível fazer o reembolso ou se o pagamento em dinheiro tiver sido verificado, o Transportador deverá entrar em contato com o Passageiro para que ele indique o meio de reembolso, que deverá ser efetuado dentro de um período máximo de 10 dias a partir da data em que a viagem deveria ter sido verificada.
- Se a compra for realizada **dentro de 180 dias ou mais antes da partida programada do voo**, o Passageiro terá o direito de cancelar da compra em até 7 dias após a compra. Nesse caso, o reembolso deverá ser efetuado, com ou sem solicitação do Passageiro, dentro de um prazo de 30 dias do exercício do direito de cancelamento.

Para voos internacionais:

- Se a compra for realizada **entre 180 dias antes do voo e 20 dias antes da partida programada do voo**: o Passageiro terá o direito de cancelar a compra em até 48 horas após a compra da Bilhete de Passagem. Neste caso, o reembolso será efetuado mediante solicitação do Passageiro por meio da solicitação no site, **no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de cancelamento**.
- Se a compra for realizada **dentro de 180 dias ou mais antes da partida programada do voo**, o Passageiro terá o direito de cancelar a compra em até 7 dias após a compra. Neste caso, o reembolso será efetuado, mediante solicitação do Passageiro por meio da solicitação no site, **no prazo de 30 dias a partir do exercício do direito de cancelamento**.

- O direito de cancelamento se aplica à compra de toda a reserva, ou seja, considerando todas as passagens e serviços incluídos na mesma compra.
- A solicitação de cancelamento pode ser realizada na seção “Administre seu voo” no site www.skyairline.com. Também pode ser realizada em qualquer um dos canais de atendimento do Transportador, inclusive pessoalmente em escritórios de venda de passagens, balcões de aeroportos e agências autorizadas do Transportador.
- O reembolso deverá ser efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado para a compra do Bilhete de Passagem.

D. Cessão do direito de ser transportado: Transferência ou Endosso do Bilhete de Passagem

- O Passageiro pode ceder livre e gratuitamente seu direito de ser transportado em trajetos domésticos e internacionais, para viagens de ida e/ou volta nos países em que esse direito estiver previsto.

As condições para o exercício desse direito são as seguintes:

- No caso de voos domésticos, a cessão só poderá ser realizada até 24 horas antes do voo.
- Em um ano civil, o Passageiro só pode transferir seus direitos até um máximo de 2 vezes por Transportador, à razão de uma transferência por semestre. O primeiro semestre compreende o período de 1 de janeiro a 30 de junho e o segundo semestre de 1 de julho a 31 de dezembro.
- A cessão poderá ser realizada apenas uma vez para cada Bilhete de Passagem, sendo inválida qualquer transferência subsequente por parte do cessionário.
- Aplica-se a Passageiros e aos produtos adicionais/serviços auxiliares associados ao mesmo Passageiro, na mesma reserva.
- Aplica-se somente a pessoas físicas.
- A solicitação de transferência da passagem deve ser realizada usando o formulário digital disponível em https://www.skyairline.com/chile/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466
- Também pode ser efetuado pessoalmente nos escritórios de venda de passagens, nos balcões dos aeroportos e nas agências autorizadas do Transportador.
- É dever do Passageiro fornecer sua carteira de identidade, juntamente com os dados que permitam a identificação do Bilhete de Passagem e outros aspectos necessários que possam ser exigidos para garantir a correta cessão do direito.
- Será de responsabilidade exclusiva do Passageiro garantir que as informações fornecidas sejam precisas e corretas.
- Depois que as informações forem verificadas, um comprovante de transferência será emitido para o Passageiro que realizou a transferência.
- Essas condições se aplicam a todos os tipos de vendas, seja em agências de viagens ou no site oficial do Transportador.

E. Alteração ou devolução do pagado devido a incapacidade médica

- A data programada da viagem poderá ser alterada, ou poderá ser solicitada uma devolução do valor pagado se o Passageiro puder comprovar, por meio de atestado médico, que está incapacitado de viajar.
- Neste caso, o atestado médico deverá indicar o motivo da incapacidade e o período ou as datas entre as quais o Passageiro está incapacitado de viajar de avião.
- O Passageiro deve notificar ao transportador antes do horário programado do voo e apresentar o atestado médico em até 24 horas após a notificação.
- Como alternativa, o passageiro pode optar por solicitar a devolução do valor pago, dentro de 30 dias da data originalmente programada para a viagem, ou alterar a data da viagem.
- Caso a alteração seja realizada por uma passagem de valor mais alto, o passageiro deverá pagar a diferença.
- A nova data de viagem pode ser definida até um ano após a data originalmente programada para a viagem.
- O direito a que se refere este artigo também pode ser invocado pelo cônjuge ou parceiro civil, pais e filhos do passageiro, desde que estejam incluídos na mesma reserva.
- **O uso indevido ou a falsificação do referido atestado médico será punido de acordo com o estabelecido no Artigo 202 do Código Penal.**

F. Regulamentos especiais para o transporte aéreo de pessoas com deficiência e

com mobilidade reduzida.

De acordo com as disposições do Decreto Supremo N.º 369 do Ministério da Defesa Nacional de 2017, que estabelece a Regulamentação para o transporte de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, organicamente desequilibradas, agonizantes ou inconscientes (doravante denominados "Regulamentação"), as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida terão os seguintes direitos:

a) Solicitar assistência dos colaboradores do Transportador no processo de embarque, durante o voo e no desembarque de forma preferencial.
b) Dispor de facilidades adequadas de embarque e desembarque, de preferência usando elevadores mecânicos, rampas, cadeiras com esteiras ou outros dispositivos adequados que preservem a autonomia da pessoa e que estejam disponíveis no aeródromo ou terminal de transporte aéreo.
c) Ter as ajudas técnicas necessárias para sua mobilidade ou deslocamento durante a viagem, com o Transportador garantindo sua disponibilidade oportuna e imediata e as medidas necessárias para protegê-las contra danos ou deterioração.
d) Embarcar com suas próteses e/ou órteses.
e) Estar permanentemente acompanhadas por seus cães-guia.

O acima exposto, de acordo com os termos e condições regulamentados em maiores detalhes na Regulamentação.

As pessoas com deficiência e aquelas com mobilidade reduzida, ou seus acompanhantes, devem informar ao Transportador, o mais prontamente possível e sempre com uma antecedência mínima de 48 horas em relação ao horário do voo, sobre sua situação, caso o Transportador necessite prestar os serviços listados a seguir: (a) Oxigênio medicinal certificado para uso na aviação, para uso na cabine de passageiros da aeronave; (b) Alojamento para uma pessoa que precisa viajar em uma maca, por motivos de repouso, dificuldade de se levantar ou perda simples de autonomia.

Ao apresentar essas informações, eles deverão detalhar minuciosamente a situação, a adaptação razoável, o suporte, a assistência ou outros serviços solicitados ao Transportador.

No entanto, os serviços, equipamentos ou acomodações mencionadas acima serão fornecidos somente na medida em que o Transportador os tenha disponíveis. Da mesma forma, o Transportador poderá validamente proibir o embarque ou estabelecer condições não acordadas previamente com o Passageiro ou seu acompanhante devido a discrepâncias graves entre as informações fornecidas por ele, de acordo com os regulamentos acima mencionados. O Transportador deverá justificar por escrito a recusa de embarque de tais pessoas ou o estabelecimento de requisitos não acordados com elas para a realização da viagem, no prazo de 3 dias úteis após a recusa.

Caso uma pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida seja incapaz de compreender ou cumprir as instruções mínimas de segurança dadas aos passageiros pela tripulação de voo e pela tripulação auxiliar ou, no caso de um procedimento de emergência, seja incapaz de cuidar de si mesma, atender às suas necessidades fisiológicas ou agir de acordo com as instruções da

tripulação de voo e da tripulação auxiliar, e isso comprometer a operação segura da aeronave ou a dos outros passageiros a bordo, só poderá fazer o voo se estiver acompanhada por um passageiro para ajudá-la.

G. Direito de recorrer a um tribunal competente

De acordo com as disposições da Lei n.° 19.496 sobre a proteção dos direitos do consumidor, ele tem o direito de sempre recorrer ao tribunal competente em caso de qualquer disputa, queixa ou reclamação.

H. Proteção de dados pessoais

O Transportador, como parte responsável pelo uso e guarda dos dados pessoais fornecidos pelo Passageiro, e em conformidade com a Lei n.º 19.628 sobre a Proteção da Privacidade, informa aos titulares que seus dados pessoais serão processados em conexão com a execução deste Contrato, os quais serão usados somente para os fins autorizados de acordo com a Política de Privacidade do Transportador disponível em https://www.skyairline.com.

O Transportador se compromete a implementar as medidas de segurança necessárias para garantir o processamento seguro e confidencial dos dados pessoais relacionados a este Contrato. Ao aceitar a Política de Privacidade, o Passageiro dá seu consentimento prévio, informado e inequívoco para a coleta e uso de seus dados pessoais, sob os meios e para os fins estabelecidos na referida Política de Privacidade.

I. Passagem de continuidade

Para trajetos internacionais, a Polícia de Investigação do Chile exige uma passagem de continuidade para passageiros que não residam no Chile.

V. CONDIÇÕES PARTICULARES COLÔMBIA

Importante: Sem prejuízo das Condições Gerais e Particulares estabelecidas, em todos os contratos de transporte que devem ser regidos pelo sistema jurídico colombiano, as regras estabelecidas no Código Comercial, nos Regulamentos Aeronáuticos da Colômbia (disponível em http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac), particularmente "RAC 3".

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

A. Direito de rescisão do contrato de transporte

De acordo com as disposições do parágrafo 3.10.1.8.1. dos Regulamentos Aeronáuticos da Colômbia n.° 3 (RAC 3), esse direito não se aplica a nenhuma das tarifas oferecidas pela SKY, pois são tarifas promocionais em si.

B. Direito de desistência para vendas realizadas por métodos de venda não convencionais ou à distância

Nos contratos de prestação de serviços de transporte aéreo para Passageiros cuja origem esteja dentro do território colombiano, que sejam realizados por meio dos mecanismos de venda mencionados no Decreto 1499 de 2014 (métodos não convencionais ou à distância), será entendido como acordado o direito de retirada em favor do comprador da passagem, de acordo com o seguinte:

(a) Somente para contratos que não devam começar a ser executados dentro de cinco (5) dias corridos após a compra.
(b) Ela poderá ser exercida por meio de qualquer um dos canais de atendimento do vendedor, no prazo de cinco (5) dias úteis após a conclusão do contrato.
(c) O Transportador deverá reembolsar ao consumidor em dinheiro todas as quantias pagas sem quaisquer descontos ou deduções de qualquer tipo. Em qualquer caso, o reembolso ao consumidor não deverá exceder trinta (30) dias corridos a partir do momento em que ele exerceu o direito ao reembolso.
(d) Aplica-se a vendas realizadas por meio de métodos não tradicionais ou à distância, conforme mencionado no Decreto 1499 de 2014.
(e) As condições acima são indispensáveis e não são mutuamente exclusivas.
(f) A companhia aérea ou o agente de viagens que vendeu a passagem deverá reembolsar o dinheiro ao Passageiro em até trinta (30) dias corridos após a comunicação do cancelamento.
(g) Se o Passageiro exercer seu direito de cancelamento perante a Agência de Viagens que vendeu o tíquete como intermediária, esta procederá ao reembolso do dinheiro, assim que a companhia aérea disponibilizar o valor correspondente ao Passageiro, sem prejuízo do prazo de trinta (30) dias previsto no parágrafo anterior para que o reembolso do dinheiro ao Passageiro seja efetivado.
(h) O passageiro tem direito a um reembolso da taxa aeroportuária. Excluem-se as taxas, impostos e/ou contribuições que, por regulamento, não são reembolsáveis.
(i) O vendedor deverá informar ao comprador, tanto no processo de aquisição do serviço quanto no momento da emissão o tíquete ou Bilhete de Passagem, as condições para exercê-lo, bem como

todas as consequências decorrentes de sua execução.

C. Compensações para o passageiro

Em caso de cancelamentos, interrupções ou atrasos ou qualquer outro evento atribuível ao Transportador, bem como em caso de excesso de reservas, ele deverá compensar o Passageiro de acordo com as regras contidas na seção 3.10.2.13.2 dos Regulamentos Aeronáuticos da Colômbia (disponível em http://www.aerocivil.gov.co/autoridad-de-la-aviacion-civil/reglamentacion/rac).

D. Correção de dados pessoais

Caso o Passageiro detecte erros em seus dados pessoais contidos no tíquete, ele poderá notificar o Transportador e este deverá corrigir o erro imediatamente. O Transportador poderá cobrar uma taxa por esse serviço. Em nenhum caso a correção de erros nos dados pessoais dará ao Passageiro o direito de fazer uma alteração do Passageiro original.

VI. CONDIÇÕES PARTICULARES PERU

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Sem prejuízo da aplicação, conforme apropriado, das Condições Gerais e Particulares estabelecidas acima, as regras a seguir também se aplicarão aos voos regidos pelos regulamentos da Lei de Aeronáutica Civil do Peru, Lei n.º 27261, aprovados pelo Decreto Supremo n.º 050-2001/MTC.

Para voos internacionais aos quais a Convenção se aplica, as regras a seguir serão aplicadas conforme expressamente indicado para esses voos e, quando não expressamente indicado, serão aplicadas as regras da Convenção.

Da mesma forma, para voos domésticos e internacionais, serão aplicadas as condições especiais ditadas pelo Peru e por outros países como resultado da crise da COVID-19.

A. Direito à informação

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

Ao fazer reservas com agências, operadoras e o Transportador, se deverão indicar:

- Os voos disponíveis, informando claramente se são voos diretos e sem escalas (*non stop*) ou voos de conexão, indicando o local e o horário dos voos programados, de acordo com o itinerário programado ou no caso de um voo com código compartilhado entre companhias aéreas.

- Os tipos de tarifas disponíveis pelo transportador no qual o serviço é solicitado. Se a reserva for realizada através de um Agente de Viagens ou operador turístico, os tipos de tarifas das diferentes companhias aéreas para o voo solicitado e sua validade, com uma indicação clara das restrições aplicáveis e das condições de reembolso.

- O valor da Passagem, indicando o valor líquido, impostos, taxas, encargos ou quaisquer outras sobretaxas autorizadas a serem pagas 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 receber um serviço de transporte aéreo adequado.

- As agências de viagem, operadoras de turismo e outros intermediários deverão informar ao Transportador os dados de contato exatos dos viajantes para que possam notificar este último sobre qualquer atraso, alteração ou adiantamento do voo, se necessário. Caso os intermediários não forneçam essas informações ou as forneçam de forma errônea, eles serão responsáveis por qualquer compensação devida aos viajantes que não forem contatados em tempo hábil pelo

Transportador.

- As agências e operadoras de viagens são obrigadas a informar sobre as condições especiais impostas pelo Peru e por outros países como resultado da crise da COVID-19.

Antes da execução do transporte:

- Qualquer alteração no voo, itinerário e, em geral, qualquer aspecto que afete a reserva acordada, pelo meio mais rápido possível (telefone, fax, e-mail etc.) e pelo menos quatro horas antes do voo.

- Em caso de recusa de embarque devido a excesso de reservas, cancelamento ou atraso, informações da melhor forma possível, de preferência por escrito, sobre os direitos que lhe assistem, especialmente no que diz respeito a compensação e assistência.

Durante a execução do transporte:

- Na sala de embarque, o procedimento de embarque e/ou a mudança nas condições de voo, se houver, devem ser informados;

Antes e durante o voo, informações necessárias para sua segurança (sobre o uso de equipamentos de emergência, evacuação etc.) por meio de demonstração física, anúncios, mídia audiovisual e impressa ou qualquer outro meio adequado e autorizado para esse fim; e,

Durante o voo, mantenha o Passageiro informado sobre atrasos, cancelamentos e desvios, desde que esteja ao alcance da tripulação e não impeça seu trabalho.

B. Recusa de embarque

Caso seja necessário recusar o embarque de um Passageiro, o Transportador deverá, de acordo com as disposições do Artigo 6 da Decisão 619 da Comunidade Andina, solicitar primeiro que os passageiros se ofereçam para entregar suas reservas em troca de determinados benefícios a serem acordados. Caso o número de passageiros voluntários seja insuficiente para transportar os usuários restantes com reservas confirmadas, o Transportador poderá recusar o embarque de outros usuários contra sua vontade, devendo, nesse caso, compensá-los, reembolsá-los e prestar-lhes assistência nos termos indicados no Artigo 8 da Decisão 619 da Comunidade Andina.

O parágrafo anterior deverá ser aplicado desde que a recusa de embarque seja atribuível ao Transportador.

C. Direitos em caso de cancelamento de voos devido a causas atribuíveis ao Transportador

Em caso de cancelamento de um voo por motivos atribuíveis ao Transportador, ele deverá conceder ao Passageiro afetado:

- Assistência nos termos do parágrafo c), Artigo 8, da Decisão n.º 619 da Comunidade Andina;

- Embarque no próximo voo com vaga disponível ou transporte alternativo, de preferência aéreo, ou reembolso do valor total da passagem sem penalidade, de acordo com o artigo 11 da Decisão n.° 619 da Comunidade Andina; e indenização de acordo com os parágrafos (a) e (e) do artigo 8 da referida decisão, conforme apropriado.

  Quando o cancelamento do voo for atribuível ao Transportador e este tiver informado o usuário pelo menos quinze (15) dias antes da data e hora programadas para a partida; ou tiver informado o usuário sobre o cancelamento ou mudança de itinerário com menos dias e tiver oferecido outro voo substituto, o Transportador estará isento de responsabilidade. Circunstâncias imprevistas, força maior ou casos fortuitos devidamente verificados pela autoridade nacional competente serão considerados como causas não atribuíveis ao Transportador. Nesse caso, o Transportador estará isento da indenização estabelecida no parágrafo D abaixo.

D. Direito à Compensação

De acordo com as disposições do Artigo 8 da Decisão n.° 619 da Comunidade Andina, em casos de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que o reembolso não tenha ocorrido, ou em caso de qualquer outro evento atribuível ao Transportador, bem como em casos de excesso de reservas, se buscará um transporte alternativo e, se isso não for possível, o Passageiro será compensado de acordo com o seguinte:

• Atraso. Quando houver um atraso no início do voo (início do taxiamento para decolagem) e, portanto, a programação de voo autorizada não for cumprida, deverá ser observado o seguinte:

1) Quando o atraso for superior a duas (2) horas e inferior a quatro (4) horas, o passageiro receberá um lanche e comunicação gratuita pelo meio mais adequado, equivalente a uma ligação telefônica que não exceda três (3) minutos, para o local de sua escolha;

2) Quando o atraso for superior a quatro (4) horas e inferior a seis (6), além dos itens acima, o Passageiro deverá receber alimentação (café da manhã, almoço ou jantar, dependendo do horário); e,

3) Quando o atraso for superior a (6) horas, além do acima mencionado, o Transportador deverá compensar o Passageiro de acordo com as disposições do parágrafo e) desta seção. Nesse caso, o Transportador deverá, além disso, fornecer alojamento nos casos em que for necessário pernoitar, despesas de transferência ou reembolso (imediato se não for no local de residência habitual do Passageiro), à escolha do Passageiro, a menos que o Passageiro concorde voluntariamente em estender a espera quando for previsível que o voo ocorrerá dentro de um tempo razoável.

• Interrupção do transporte. Em casos de interrupção do transporte, se o Passageiro não optar pelo reembolso da parte proporcional do preço correspondente à seção não coberta, ele deverá ser indenizado pelo atraso sofrido até a retomada da viagem, conforme indicado em a) acima, conforme aplicável.

• Cancelamento. Caso o Transportador decida cancelar o voo quando o Passageiro tiver uma reserva confirmada, e o valor líquido da Passagem não tiver sido reembolsado, nem um voo

substituto tiver sido providenciado para o mesmo dia, o Passageiro deverá ser reembolsado pelos custos de alojamento quando for necessário pernoitar e fazer o traslado. Além disso, se ocorrer um atraso antes do cancelamento do voo, o usuário receberá a compensação prevista no parágrafo a) acima, conforme apropriado.

- Excesso de reservas. Se o embarque for recusado devido a excesso de reservas, e o usuário tiver uma reserva confirmada e tiver se apresentado no aeroporto em tempo hábil, o Transportador deverá fornecer ao usuário a viagem ao seu destino final no próximo voo disponível da companhia aérea, na mesma data e trajeto. Se nenhum voo estiver disponível, o Transportador deverá tomar as providências necessárias, às suas próprias custas, para o embarque do usuário em outra companhia aérea o mais rápido possível.

- Compensação adicional. O Transportador deverá compensar o Passageiro com uma quantia mínima equivalente a 25 % do valor da viagem não cumprida, pagável em dinheiro ou em qualquer outra forma aceita pelo Passageiro.

- Trânsitos e Conexões. . As compensações acima também se aplicarão aos usuários em trânsito ou conexão que não puderem continuar sua viagem por motivos atribuíveis ao Transportador.

E. Direito à assistência em voos desviados

Quando, por motivos atribuíveis ao Transportador, ele tiver que operar de/para um aeroporto diferente daquele para o qual a reserva foi realizada, ele deverá arcar com o custo do transporte do usuário de/para o segundo aeroporto, seja de/para o aeroporto para o qual a reserva foi realizada ou de/para outro local próximo acordado com o usuário.

F. Direito a reembolso por motivos atribuíveis ao Transportador

O Transportador deverá reembolsar ao Passageiro a tarifa paga da Passagem para a parte proporcional da viagem não realizada; ou o valor total pago da Passagem se o voo não servir mais a nenhum propósito em relação ao plano de viagem inicial do usuário, caso em que deverá providenciar um voo de retorno ao primeiro ponto de partida o mais rápido possível. O reembolso deverá ser efetuado em até cinco (5) dias úteis após o evento, no local indicado pelo usuário.

G. Direito de endossar ou transferir a titularidade da Passagem

A Passagem e os serviços adicionais são pessoais, no entanto, de acordo com as disposições do artigo 66.7 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor do Peru, o Passageiro poderá endossar ou transferir a titularidade do Bilhete de Passagem adquirida em favor de um terceiro totalmente identificado ou adiar a execução do serviço nas mesmas condições acordadas, de acordo com as seguintes condições:

- Aplica-se a passagem e aos produtos adicionais/anexos associados ao mesmo Passageiro (de acordo com o número de identificação, RUT[2], DNI, Passaporte), na mesma reserva.

[2] RUT: Número de identificação fiscal único

- No caso de trajetos internacionais: Esse direito pode ser exercido até 24 horas antes do voo do primeiro segmento da reserva. Cada passagem pode ser endossada gratuitamente apenas uma vez, desde que o número da reserva corresponda ao mesmo número de identificação. O endosso não é permitido se a Passagem tiver algum segmento de voo com estado de embarque *boarded* (abordado), *no show* (não compareceu) o *used* (usado).

- No caso de trajetos nacionais: Esse direito pode ser exercido gratuitamente até 24 horas antes do voo do primeiro segmento da reserva.

- A solicitação é realizada no formulário disponível em: https://www.skyairline.com/peru/formularios/contactanos?typeOfCase=14_84_466.

- Para voos domésticas, a solicitação deve ser realizada por meio do Contact Center (391-3600) 48 a 24 horas antes do voo.

- Válido somente entre pessoas físicas.

- Cada Passageiro tem direito a um máximo de uma transferência gratuita por semestre por ano civil, ou seja, de 1 de janeiro a 31 de dezembro (primeiro semestre: 1 de janeiro a 30 de junho; segundo semestre: 1 de julho a 31 de dezembro). Todas as outras transferências incorrerão em uma taxa de emissão de USD 15.

- Os Passageiros devem anexar uma foto de seu documento de identidade nacional ao formulário, exceto no caso de trajetos domésticas.

H. Desistência do Passageiro

No caso de voos domésticos e internacionais, o Passageiro poderá rescindir unilateralmente o Contrato de Transporte, exercendo o direito de cancelar a compra, sem multa, nas seguintes condições:

- Se a compra for realizada **entre 19 dias antes do voo e o dia do voo**, o Passageiro não terá o direito de cancelar a compra do Bilhete de Passagem.

- Se a compra for realizada **entre 180 dias antes do voo e 20 dias antes do voo**, o Passageiro tem o direito de cancelar a compra em até 48 horas após a compra. Nesse caso, o reembolso será efetuado em até 30 dias a partir do exercício do direito de cancelamento na seção “Administre seu voo” do site da SKY www.skyairline.com.

- Se a compra for realizada 181 dias ou mais antes da data do voo, o Passageiro tem o direito de cancelar a compra em até 7 dias após a compra. Nesse caso, o reembolso será efetuado em até 30 dias a partir do exercício do direito de cancelamento na seção “Administre seu voo” do site da SKYwww.skyairline.com.

- A retirada será realizada na compra da reserva completa, ou seja, levando em conta todas as passagens e serviços adicionais adquiridos na mesma compra.

- O reembolso deverá ser efetuado pelo mesmo meio de pagamento utilizado para a compra do Bilhete de Passagem.

I. Veracidade das informações

O Passageiro deve fornecer ao Transportador, à agência de viagens ou à operadora de turismo informações verdadeiras sobre seus dados pessoais e quaisquer outras informações necessárias para a execução do transporte. Caso as informações fornecidas sejam errôneas, incompletas ou imprecisas, o Transportador fica isento da responsabilidade de informar o usuário sobre alterações nos voos e itinerários.

J. Declaração de Condições de Segurança e Condições Médicas

É responsabilidade do Passageiro informar ao Transportador sobre qualquer condição, risco ou restrição decorrente de uma situação pré-existente que possa afetar a saúde e a segurança da operação, seja a sua própria ou a de terceiros.

O Passageiro declara que leu os termos e condições da política do Transportador disponível em https://www.skyairline.com/peru e as disposições estabelecidas no número 6. abaixo deste Anexo para o Peru. Consequentemente, o Passageiro assume a responsabilidade exclusiva de ter obtido, antes da viagem, um parecer médico que ateste sua capacidade de viajar ou a assistência de um terceiro acompanhante, se necessário.

K. Proteção de dados pessoais

O Transportador, como responsável pelos dados pessoais e em conformidade com a Lei n.° 29733 - Lei de Proteção de Dados Pessoais, seu Regulamento - Decreto Supremo Nº 003-2013-JUS, e outras Disposições Complementares (doravante, o "Regulamentação"), informa aos titulares que seus dados pessoais serão processados em conexão com a execução deste Contrato, os quais serão usados somente para os fins autorizados de acordo com a Política de Privacidade e Processamento de Dados Pessoais do Transportador. O Transportador se compromete a implementar as medidas de segurança organizacionais, técnicas e legais necessárias para garantir o processamento seguro e confidencial de dados pessoais em conexão com este Contrato. O Passageiro declara que seus dados pessoais foram fornecidos de forma livre e voluntária, sem qualquer pressão, obrigação ou condição de qualquer natureza.

O Passageiro tem o direito de conhecer, atualizar, retificar, cancelar e se opor ao processamento de seus dados pessoais, conforme aplicável, de acordo com a Regulamentação.

A Política de Privacidade e Processamento de Dados Pessoais do Transportador aplicável ao Peru pode ser encontrada em https://www.skyairline.com/peru.

L. Taxas e impostos aplicáveis no Peru:

Os passageiros deverão pagar as seguintes taxas e impostos no momento da compra do bilhete:

- Imposto Geral sobre Vendas (IGV): 18%

- Imposto de Turismo para Chegadas Internacionais
- Tarifa Unificada de Utilização do Aeroporto (TUUA): A tarifa é cobrada em dólares americanos, por passageiro embarcado, diferenciando os voos nacionais dos internacionais, variando de acordo com cada aeroporto do Peru.
- Tarifa Unificada de Utilização do Aeroporto (TUUA) para voos de transferência: Tarifa aplicável aos passageiros que efetuem conexões no Aeroporto Internacional Jorge Chávez (AIJCH) – Aeroporto de Lima, sem sair do aeroporto. A cobrança da taxa é efetuada pelo administrador do aeroporto – Lima Airport Partners. O pagamento deve ser feito diretamente pelo passageiro, podendo ser efetuado pessoalmente no aeroporto ou através do seguinte link: https://pagotuua.lima-airport.com/

M. Disposições aplicáveis ao serviço de acompanhamento de menores durante a viagem

Para contratar este Serviço, sem prejuízo do cumprimento das disposições estabelecidas nas Condições Gerais e Particulares deste Contrato, o Usuário deverá cumprir as disposições da legislação aplicável. Nesse sentido, as disposições contidas no Código da Criança e do Adolescente, Lei n.º 27337, devem ser observadas, e a autorização de viagem correspondente deve ser apresentada, caso a viagem ocorra dentro do Peru.

N. Centro de Ajuda

É da responsabilidade do passageiro ler as condições detalhadas no Centro de Ajuda da SKY para casos especiais. O passageiro pode consultar as especificações na seguinte ligação, na secção «Centro de Ajuda»: https://www.skyairline.com/peru secção "Centro de Ajuda"

O. Regulamentos especiais para o transporte aéreo de pessoas com deficiência, mulheres grávidas, idosos e pessoas com condições especiais

A. O Transportador cumpre as disposições estabelecidas na Lei n.º 28735, Lei que regulamenta o atendimento preferencial de pessoas com deficiência, gestantes e idosos em aeroportos, aeródromos, terminais terrestres, ferroviários, marítimos e fluviais e meios de transporte.

B. O Transportador, dependendo do tipo de aeronave e conforme permitido por regulamentos aeronáuticos especiais sobre medidas de segurança, deverá dar prioridade e/ou facilidades de embarque a pessoas com deficiência ou pessoas com necessidades especiais e seus acompanhantes ou cães de acompanhamento certificados, bem como a menores desacompanhados.

Em casos de recusa de embarque, interrupção do transporte, cancelamento ou atrasos de qualquer duração, pessoas com deficiência, pessoas com necessidades especiais e seus acompanhantes, bem como menores desacompanhados, terão direito a atendimento preferencial.

C. Os passageiros com condições especiais, deficiências, gestantes e adultos idosos cuja condição exija ou justifique assistência durante o transporte são obrigados a informar, no momento da compra da passagem ou da reserva do voo, com vinte e quatro (24) horas de antecedência, exceto

em casos de emergência, a atenção especial de que necessitam de acordo com sua condição, de modo que o Transportador possa lhes fornecer assistência especial ou os elementos necessários exigidos por lei em tais casos. A assistência será fornecida para apoiar o Passageiro durante o processo de *check-in*, mobilização para a sala de embarque e para a aeronave, e para auxiliar na coleta de sua bagagem no aeroporto de destino.

Da mesma forma, no caso de um Passageiro precisar de uma cadeira de rodas para se locomover dentro do aeroporto devido a uma necessidade especial ou deficiência, o Transportador poderá fornecer uma cadeira de rodas e assistência para ajudar o Passageiro a se locomover pelo aeroporto, desde que o Passageiro tenha solicitado isso pelo menos vinte e quatro (24) horas antes do horário de partida programado. Qualquer assistência ou equipamento especial que não seja exigido pela lei aplicável estará sujeito à disponibilidade e às políticas do Transportador.

Conforme indicado nos parágrafos anteriores, o Passageiro deverá informar o Transportador sobre suas necessidades e exigências no momento por meio do Contact Center. É de responsabilidade do Passageiro assinar o aviso de isenção de responsabilidade disponível na seção "Centro de Ajuda" no site https://www.skyairline.com/peru e apresente-o ao fazer o *check-in* no balcão.

É obrigação do Passageiro se informar e cumprir os requisitos estabelecidos para a viagem que deseja fazer, que estão definidos na seção "Centro de Ajuda" no site https://www.skyairline.com/peru.

O Agente de Viagens ou a empresa que emite a passagem ou faz a reserva de viagem, por sua vez, terá a obrigação de notificar o Transportador em tempo hábil, com relação aos passageiros que necessitem de atenção especial.

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

Da mesma forma, em qualquer estágio da gravidez, será necessário um atestado do médico responsável autorizando a viagem quando:

a) Trata-se de uma gravidez múltipla.
b) É de se esperar que ocorram complicações de algum tipo.
c) Há dúvidas sobre o progresso da gravidez.

O atestado médico deve ser emitido dentro de dez (10) dias antes da viagem e deve detalhar a origem/destino da viagem, datas, partida/chegada, autorização expressa do médico para viagem aérea, data estimada do parto, semanas de gestação e que não há risco para a viagem aérea. Ao fazer o check-in no balcão de *check-in*, o passageiro deve apresentar o atestado médico e assinar o termo de responsabilidade disponível em:
https://sky-cms-prod.s3.amazonaws.com/Formulario_MEDIF_SKY_mujer_embarazada_722fa7ebf5.pdf.

É obrigação da gestante informar-se e cumprir os requisitos estabelecidos para a viagem que deseja fazer na seção “Centro de Ajuda” no site https://www.skyairline.com/peru .

E. Caso o Transportador determine que o Passageiro não é capaz de atender às suas necessidades básicas, cumprir ou compreender os protocolos de segurança devido a uma condição especial ou deficiência, ou se não for capaz de se comunicar suficientemente com a tripulação ou com o pessoal do Transportador, o Passageiro deve necessariamente viajar com um acompanhante com mais de dezoito (18) anos de idade, que deve ter sua própria Passagem que lhes permita viajar no mesmo trecho da viagem.

Caso o Transportador determine, com base nos regulamentos aeronáuticos, na Lei n.º 28735, na Decisão 619 ou em outros regulamentos nacionais ou internacionais aplicáveis, que o Passageiro precisa de um acompanhante para realizar a viagem e não está presente com um, o Transportador poderá negar o embarque no voo, sem que isso implique qualquer responsabilidade para o Transportador.

Em nenhuma circunstância o Transportador deverá atribuir ou designar acompanhantes para Passageiros que precisem viajar com outros Passageiros.

Esclarece-se que o Transportador somente determinará a admissão ou exclusão do Passageiro, de acordo com os parágrafos anteriores, a seu exclusivo critério razoável, com base nas condições imediatas ou externamente evidentes apresentadas pelo Passageiro, sem ser, em nenhum caso, obrigado a praticar ou recorrer a qualquer aconselhamento profissional ou técnico especializado adicional de qualquer tipo 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 externamente evidentes, decidir não acatar a opinião médica ou de terceiros assistentes, caso eles indiquem a viabilidade da viagem.

P. Informações importantes sobre as operações durante a pandemia de COVID-19

O Transportador informa ao Passageiro que, devido ao impacto das limitações e restrições emitidas pelo governo devido ao COVID-19 no setor, alguns voos podem sofrer alterações em seu itinerário, seja devido à aplicação do novo regulamento, por motivos operacionais ou por motivos de 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 fornecer-lhe as alternativas de voo projetadas (incluindo escalas antes de seu destino, reprogramação ou consolidação em outro voo do Transportador, respeitando as medidas sanitárias). Essa situação é excepcional e está fora da operação regular do Transportador.

O Transportador deverá se manter informada sobre novas medidas de segurança aplicáveis à operação, por meio do site www.skyairline.com/peru, que serão atualizadas à medida que forem emitidas pelas autoridades sanitárias competentes.

VII. CONDIÇÕES ESPECIAIS REPÚBLICA DOMINICANA

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Em cada caso, os regulamentos a serem aplicados aos direitos dos passageiros serão os mesmos das Condições Gerais deste Contrato de Transporte, com base em parâmetros internacionais (Convenção de Montreal de 1999, ICAO, IATA).

Da mesma forma, para todos os voos, serão aplicadas as condições especiais ditadas pela República Dominicana e outros países como resultado da crise da COVID-19.

VIII. CONDIÇÕES PARTICULARES MÉXICO

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Em cada caso, os regulamentos a serem aplicados aos direitos dos passageiros serão os mesmos das Condições Gerais deste Contrato de Transporte, com base em parâmetros internacionais (Convenção de Montreal de 1999, ICAO, IATA). Da mesma forma, também devem ser consideradas as disposições da Lei de Aviação Civil do Peru, seus Regulamentos, a Circular Obrigatória que Estabelece as Regras para Concessionárias e Permissionárias do Serviço Público de Transporte Aéreo para o Cumprimento das Disposições da Lei de Aviação Civil sobre os Direitos e Obrigações dos Passageiros CO TC-03/17, a Lei Federal de Proteção ao Consumidor e os Tratados Internacionais.

A. Desistência

O passageiro poderá solicitar a devolução de sua Passagem se decidir não fazer a viagem, desde que notifique a concessionária ou o detentor da concessão no prazo de vinte e quatro horas a partir do momento da compra da passagem. Após esse período, o concessionário ou detentor determinará as condições de cancelamento.

B. Infantes

Um passageiro maior de idade pode transportar um infante menor de dois anos de idade sob seus cuidados sem o direito a um assento e sem o direito à franquia de bagagem gratuita. Não serão permitidos infantes desacompanhados ou acompanhados de menores.

C. Atrasos e cancelamentos

No caso de atrasos e/ou cancelamentos devido a causas atribuíveis à SKY, as disposições das políticas de compensação da SKY, bem como as disposições da Lei de Aviação Civil Mexicana, serão aplicadas.

Em todas as questões não cobertas pelas Condições Gerais deste Contrato de Transporte e em caso de discrepância, prevalecerão as disposições da legislação local.

IX. CONDIÇÕES PARTICULARES MIAMI, ESTADOS UNIDOS

As Regras contidas neste Anexo (i) aplicam-se a voos com origem e destino nos Estados Unidos da América, (ii) são adicionais às Condições Gerais e Particulares do Transportador e (iii) estão sujeitas à Convenção para a Unificação de Certas Regras para o Transporte Aéreo Internacional, que permaneceu aberta para assinatura em 28 de maio de 1999 (Convenção de Montreal) no caso de transporte denominado "transporte internacional" nos termos dessa Convenção. Os termos com letras iniciais maiúsculas não definidos neste documento terão os significados atribuídos a eles nas Condições Gerais do Transportador. Este Anexo aplica-se somente ao transporte de Passageiros e Bagagem realizado pelo Transportador.

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

A. Recusa de transporte

O Transportador reserva-se o direito irrestrito de recusar o transporte em qualquer uma das seções do itinerário adquirido pelos Passageiros se a tarifa contratada não tiver sido paga, total ou parcialmente, ou se o meio de pagamento utilizado tiver sido recusado, revogado ou considerado nulo e sem efeito, ou se a passagem tiver sido obtida em violação da lei aplicável. Além disso, o Transportador recusará o embarque ou ordenará o desembarque dos Passageiros e deverá tomar todas as medidas de acordo com a lei aplicável se considerar que estes possam afetar a segurança do voo ou de outros Passageiros, desde que tal recusa ou outra medida esteja de acordo com a lei aplicável, incluindo, entre outros, o Título 14, Parte 382 do Código de Regulamentos Federais para voos de e para os Estados Unidos da América.

B. Incumprimento em comparecer ao registro/embarque ou em atender os prazos relevantes

Exceto quando exigido de outra forma pela lei aplicável, incluídas, entre outros, as disposições do Título 14, Parte 382 do Código de Regulamentos Federais para voos de e para os Estados Unidos da América, se um Passageiro não comparecer para a viagem sem notificar o Transportador antes da partida do voo ou se atrasar para o embarque e/ou *check-in* para o voo de partida, o Passageiro terá direito a um reembolso do valor da tarifa paga pelo Transportador, o Transportador poderá cancelar a reserva do Passageiro para esse voo e os demais voos do itinerário do Passageiro, e as partes não utilizadas da passagem não terão valor residual; e desde que o Passageiro possa solicitar que o Transportador reembolse os impostos de viagem aérea, taxas e encargos governamentais que sejam reembolsáveis de acordo com os regulamentos ou limitações do respectivo país. Se essas taxas não tiverem sido incluídas no valor pago (por exemplo, se tiverem sido cobradas diretamente pelo aeroporto), o Passageiro poderá solicitar o reembolso diretamente à respectiva autoridade aeroportuária, sujeito às limitações ou regulamentos mencionados acima.

C. Direito de cancelamento (comumente chamado de regra das 24 horas)

Os Passageiros podem solicitar o cancelamento de sua reserva sem penalidade até vinte e quatro (24) horas após a reserva, desde que a passagem seja comprada pelo menos sete (7) dias

antes da data e horário de partida do primeiro voo do itinerário. Os Passageiros podem enviar a solicitação por meio do Centro de Ajuda ao Cliente da SKY.

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

D. Irregularidades nos voos e excesso de reservas

Em caso de atrasos prolongados na pista dos aeroportos dos Estados Unidos ou outras irregularidades de voo ou excesso de reservas, aplica-se o seguinte:

A. Em caso de atrasos prolongados na pista em aeroportos dos Estados Unidos, os passageiros serão acomodados de acordo com o **plano de contingência de atrasos na pista** do Transportador.

B. Para irregularidades de voo, ou seja, cancelamento, desvio ou atraso de trinta (30) minutos ou mais na operação planejada de um voo que ocorra dentro de sete (7) dias corridos da operação planejada, o Transportador fornecerá notificações sobre o status do voo aos Passageiros, conforme exigido pelo Título 14 do Código de Regulamentos Federais, Seção 259.8.

C. Além das disposições do parágrafo B acima, em caso de cancelamento, desvio ou atraso na operação programada de um voo que resulte na chegada de um Passageiro ao destino para o qual a passagem foi emitida mais de quatro (4) horas após o horário previsto de chegada do voo originalmente programado, o Transportador, a pedido do Passageiro, fornecerá um reembolso da parte não utilizada da passagem.

D. Para os Passageiros que tiverem um espaço reservado confirmado em um voo partindo dos Estados Unidos da América e que tiverem o embarque negado devido a um evento de excesso de reservas, o Transportador fornecerá uma compensação de acordo com o Título 14, Parte 250 do Código de Regulamentos Federais. Essa indenização, quando aplicável, deverá ser paga em dinheiro ou cheque no dia e no local do embarque negado; e desde que, se os Passageiros concordarem que o Transportador providencie um transporte alternativo e esse transporte partir antes que o pagamento possa ser efetuado, o pagamento deverá ser enviado ao Passageiro por correio ou por outros meios, no máximo vinte e quatro (24) horas após o embarque negado.

E. Direitos dos passageiros

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

F. Bagagem e transporte de determinados itens

A. O Transportador deverá reembolsar as tarifas de bagagem por bagagem extraviada.

B. Os Passageiros podem transportar medicamentos e, sujeito a restrições de acordo com as normas que regem o transporte de Mercadorias Perigosas, produtos de higiene pessoal em sua Bagagem. Antes de colocar esses itens em sua Bagagem, os Passageiros devem solicitar informações sobre o assunto com os funcionários do Transportador.

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 de restos humanos cremados podem ser transportadas na cabine e nos porões de carga. O transporte de tais 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. O transporte de armas de fogo não é permitido em voos com origem ou destino nos Estados Unidos da América. Se for detectada a presença de armas de fogo, o Transportador poderá removê-las e colocá-las à disposição das autoridades competentes, em conformidade com as regulamentações locais aplicáveis.

G. Transporte de animais na cabine e no porão de carga

A. Sujeito ao parágrafo B a seguir, o transporte de cães, gatos, pássaros, peixes, furões, porquinhos-da-índia, coelhos e hamsters é permitido desde que o passageiro tenha o certificado de saúde adequado emitido por um veterinário.

B. Animais de serviço (definidos como cães, independentemente da raça, treinados individualmente para trabalhar ou executar tarefas em benefício de um indivíduo qualificado com deficiência, incluindo deficiência física, sensorial, psiquiátrica, intelectual ou outra deficiência mental) devem ser transportados na cabine de passageiros sem custo adicional. Em geral, os animais de serviço não precisam ser confinados em um contêiner ou gaiola para esse transporte e não precisam de um atestado de saúde de um veterinário além do exigido pelas regulamentações governamentais. Esse transporte deve ser solicitado quarenta e oito (48) horas antes da partida do voo (para voos reservados com mais de 48 horas de antecedência do primeiro horário de partida originalmente programado) ou no momento da reserva (para voos reservados dentro de 48 horas do horário de partida).

C. Os Passageiros devem verificar e cumprir os requisitos para o transporte de animais estipulados pela autoridade sanitária dos locais de origem e destino.

H. Correção de dados pessoais

Os erros nos dados pessoais que tenham sido inseridos nas Passagens podem ser corrigidos gratuitamente e devem ser comunicados ao Transportador no prazo máximo de vinte e quatro (24) horas após a compra da Passagem. Em nenhuma circunstância a correção de erros nos dados pessoais dá aos Passageiros o direito de fazer uma alteração do Passageiro original.

I. Regras especiais para o transporte aéreo de pessoas com deficiência

O Transportador deverá transportar e fornecer outras acomodações relacionadas a viagens aéreas para indivíduos qualificados com deficiência, de acordo com o Título 14, Parte 382 do Código de Regulamentos Federais.

X. CONDIÇÕES PARTICULARES URUGUAI

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Em cada caso, serão aplicadas as disposições da Resolução 165/997 da Direção Nacional de Aviação Civil e Infraestrutura Aeronáutica e as regras expressamente indicadas abaixo:

A. Recusa de embarque devido a excesso de reservas

Caso seja necessário recusar o embarque de um Passageiro devido a excesso de reservas, que tenha se apresentado em tempo hábil e cuja Bilhete da Passagem tenha sido previamente confirmada em um voo específico, o Passageiro tem o direito de ser reencaminhado no primeiro voo para o seu destino e de receber uma indenização, dependendo dos regulamentos aplicáveis no local onde ocorrer a excesso de reservas.
Em caso de espera superior a quatro (4) horas, terá direito a comidas e refeições de acordo com o tempo de espera até o embarque em outro voo, alojamento em hotel no aeroporto ou na cidade e transporte terrestre de ida e volta ao terminal, que será fornecido de acordo com a "Matriz de Serviços SKY" disponível na seção "Direitos e Deveres do Passageiro" no site www.skyairline.com.

B. Atrasos ou Cancelamentos

O Transportador é obrigado a realizar o transporte na data, horário e outras condições estipuladas. Entretanto, ele poderá suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivos de segurança ou força maior, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças contra a aeronave. Nesses casos, qualquer uma das partes contratantes pode rescindir o Contrato, com cada parte assumindo suas próprias perdas. Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento de um voo, o Passageiro afetado terá os direitos estabelecidos no parágrafo "A" acima descrito, sem prejuízo das disposições da Convenção e de outros regulamentos aplicáveis.

***