

VIII. CHILE: DIREITOS DOS PASSAGEIROS CONFORME O CÓDIGO AERONÁUTICO DO CHILE, APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NO CHILE.

VIII.I Embarque negado devido a excesso de reservas (overbooking)

Em caso de recusa de embarque por excesso de reservas (overbooking), o Passageiro terá os direitos previstos nos artigos 133 e 133A do Código Aeronáutico Chileno.

Caso o Transportador preveja que terá que negar o embarque de um ou mais passageiros por overbooking, que tenham se apresentado em tempo hábil e cujo Bilhete tenha sido previamente confirmado em um determinado voo, deverá primeiro solicitar aos voluntários para que renunciem às suas reservas em troca de certos benefícios e reparos que são acordados entre os voluntários e o Transportador.

Se o número de voluntários for insuficiente para que os demais passageiros com bilhetes confirmados possam embarcar no respectivo voo, o Transportador pode recusar o embarque a um ou mais pessoas contra a sua vontade, as quais terão direito a:

1. À escolha do Passageiro:
 - a) Embarcar no próximo voo disponível do Transportador, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - b) Ser reembolsado do valor total pago pelo bilhete, se o Passageiro rescindir o contrato de transporte aéreo e não tiver iniciado a sua execução; ou
 - c) Caso uma viagem com escala e / ou conexão já tenha sido iniciada, o Passageiro poderá escolher entre:
 - i. Ser embarcado no próximo voo que o Transportador tiver disponível ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado pela parte não utilizada; ou
 - iii. Voltar ao ponto de partida, com reembolso do preço do bilhete.
2. A ser compensado pela recusa de embarque com um valor determinado de acordo com a tabela a seguir

<i>Distância do voo em que houve a negativa de embarque (km)</i>	<i>Tempo de atraso da hora de chegada ao destino entre 1 e 3 horas</i>	<i>Tempo de atraso da hora de chegada ao destino entre 3 e 4 horas</i>	<i>Tempo de atraso da hora de chegada ao destino superior a 4 horas</i>
<i>Menos de 500 km</i>	<i>2 UF</i>	<i>2 UF</i>	<i>2,5 UF</i>
<i>Entre 500 km e 1.000 km</i>	<i>3 UF</i>	<i>3 UF</i>	<i>3,75 UF</i>

Entre 1.000 km e 2.500 km	4 UF	4 UF	5 UF
Entre 2.500 km e 4.000 km	8 UF	10 UF	10 UF
Entre 4.000 km e 8.000 km	12 UF	15 UF	15 UF
Mais de 8.000 km	16 UF	20 UF	20 UF

Em relação às compensações mencionadas, deve-se ter em mente:

- a) O Passageiro que aceitar a referida indenização não poderá posteriormente intentar ações contra o Transportador pelo mesmo fato, sem prejuízo das infrações e indenizações previstas na Lei nº 19.496, que estabelece normas sobre a proteção dos direitos do consumidor.
 - b) Se, conforme indicado na letra a) do item 1. acima, se o Passageiro embarcar no próximo voo disponível para o Transportador e a diferença no horário de partida em relação ao programado para o voo inicialmente reservado for inferior a três horas, nenhuma compensação será feita pela recusa de embarque.
3. Se o Passageiro decidir perseverar no contrato em face de uma recusa de embarque, terá o direito de receber os seguintes benefícios de assistência do Transportador:
- a) Comunicações que o Passageiro deverá efetuar, quer por telefone, meio eletrônico ou de natureza semelhante, se a diferença entre a hora de saída prevista para o voo inicialmente reservado e a nova hora de saída for superior a uma hora;
 - b) Refeições e bebidas equivalentes a pelo menos 0,5 unidades de promoção quando o tempo decorrido entre a hora de saída programada para o voo inicialmente reservado e a nova hora de saída for igual ou superior a duas horas. Decorrido o período anterior, o Passageiro terá direito a um novo benefício, e no mesmo valor, cada vez que decorridas três horas adicionais de espera. Esses benefícios serão entregues dentro de cada período correspondente, portanto não serão cumulativos, e não serão aplicáveis enquanto o Passageiro não estiver pessoalmente no aeroporto, ou os benefícios da letra c) abaixo operarem;
 - c) Alojamento, para Passageiros com voo de regresso e para Passageiros com voo de ida que tenham o embarque negado num ponto de ligação, não residentes na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, se for oferecido um novo voo cuja partida seja, pelo menos, no dia seguinte ao da saída programada no Bilhete do Passageiro, desde que o Passageiro tenha de pernoitar uma ou mais noites, e o tempo de espera para embarcar no outro voo assim o exija. Para esses fins, "noite" significará da meia-noite às 6 da manhã;

- d) Transporte do aeroporto ao local de residência do passageiro na cidade, localidade ou zona do aeroporto de partida, ou ao local de alojamento, e vice-versa, se for o caso; e,
- e) As providências e benefícios necessários à continuidade da viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com a reserva confirmada.

Para efeito do que se indica nesta seção, entender-se-á que se confirma um Bilhete de Passagem, relativamente aos pontos de partida e de destino nele indicados, incluindo ligação intermédia ou pontos de escala, desde que se estabeleça que a reserva ou o Bilhete foi aceito e registrado pela transportadora aérea ou seu agente autorizado. Por “viagem de escala e / ou ligação” entende-se aquela cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos de escala e / ou ligação intermédios, quando fazem parte do mesmo contrato.

Sem prejuízo de outros serviços adicionais que os Transportadores possam oferecer, de acordo com as circunstâncias e a condição especial do Passageiro, em caso de recusa de embarque, o Transportador embarcará prioritariamente crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, passageiros com idade avançada ou doentes, gestantes que, devido ao seu estado, requeiram embarque prioritário e, em geral, Passageiros que, por razões humanitárias habilitadas pelo Transportador, devam embarcar com preferência.

VIII.II Atrasos e cancelamentos

O Transportador obriga-se a efetuar o transporte na data, hora e demais condições estipuladas. No entanto, pode 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. Nestes casos, qualquer das partes contratantes pode rescindir o contrato, arcando cada uma com as suas perdas. Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento do voo, o Passageiro afetado terá os seguintes direitos:

1. Ser embarcado no próximo voo disponível do Transportador ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; se o voo ainda não ou já houver começado ou estiver em uma escala e / ou conexão.
2. Receber os benefícios assistenciais indicados no item 3 da seção VIII.I. "Embarque negado por excesso de reservas" acima, desde que a causa do atraso ou cancelamento seja imputável ao Transportador.
3. Receber compensação pelos danos incorridos, se o atraso ou cancelamento for devido a causas atribuíveis ao Transportador, de acordo com o seguinte:
 - a) Se o voo for nacional: A indenização dos danos sofridos em voos domésticos não excederá 250 UF para cada um dos Passageiros afetados e será processada nos seguintes casos:

- i. Se o atraso for superior a três horas em relação ao horário de saída previsto no Bilhete Aéreo, ou quatro horas em voos que utilizem aeronaves projetadas para capacidade de até 29 assentos.
- ii. No momento do cancelamento, a menos que o Passageiro seja informado e lhe seja oferecido outro voo que lhe permita partir ao seu destino com não mais de três horas de atraso em relação ao horário de partida programado, ou quatro horas em voos em aeronaves que tenham sido projetado para uma capacidade de até 29 lugares.

Para qualquer alteração no itinerário por motivo de antecipação, atraso ou cancelamento do voo, a Transportadora informará o passageiro por meio de comunicação escrita, pelo meio mais rápido possível, indicando a causa da alteração. Para efeito das referidas comunicações e outras que se façam necessárias em relação a este Contrato, o Passageiro, ao efetuar a reserva ou compra do seu Bilhete de Passagem, deverá comunicar ao Transportador, diretamente ou por meio dos seus agentes autorizados, os seus dados de contato, tais como endereço, telefone e e-mail.

Em todo o caso, deve-se ter em mente que a indenização pelos danos regulados nesta seção não terá prosseguimento se a Transportadora comprovar que adotou as medidas necessárias para evitar o fato gerador do atraso, ou que foi impossível adotá-las.

- b) Se o voo for internacional: Em caso de danos causados por atraso no transporte de Passageiros, a responsabilidade da transportadora ficará limitada a 5.346 Direitos Especiais de Saque (do Fundo Monetário Internacional) por Passageiro. Referido limite não se aplicará se for comprovado que o dano é decorrente de ação ou omissão da Transportadora ou de seus dependentes ou agentes, com intenção de causar dano, ou por imprudência e sabendo que provavelmente causaria danos; desde que, em caso de ação ou omissão de dependente ou preposto, também se prove que ele agiu no exercício de suas funções.

Em qualquer caso, deve-se ter em mente que a indenização pelos danos regulados nesta seção não será processada se a Transportadora provar que ela, seus funcionários e agentes adotaram todas as medidas que foram razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que foi impossível para eles, para uns e outros, adotar tais medidas.

4. Ser reembolsado do valor total pago pelo Bilhete ou da parte não utilizada, conforme o caso, se o Passageiro decidir não perseverar no contrato e tenham decorrido os termos do parágrafo 3 acima, imputáveis ou não ao Transportador a causa do atraso ou cancelamento.

VIII.III Devolução de taxas

Caso a viagem não aconteça, seja por causas imputáveis ao Transportador, ao Passageiro ou por motivos de segurança ou força maior superveniente, as taxas, encargos ou direitos aeronáuticos pagos pelo Passageiro devem ser devolvidos pelo Transportador, com ou sem a pedido do Passageiro, no prazo de dez dias, pelo mesmo meio utilizado para pagar o bilhete de passagem. No entanto, no caso de não ter podido concretizar a referida restituição ou se o pagamento em dinheiro, o Transportador deverá contatar o Passageiro para que este indique os meios para efetuar a restituição, contato que deverá ser efetuado no prazo máximo de dez dias a partir da data em que a viagem deveria ter sido verificada. A referida restituição deverá ser feita no prazo máximo de dez dias contados a partir do momento em que o Passageiro indicar ao Transportador as informações necessárias para esses fins. Em caso de atraso injustificado, o referido reembolso será cobrado cinquenta por cento a favor do Passageiro a cada trinta dias. Decorrido o primeiro período de trinta dias sem verificação do reembolso ao Passageiro, este pode optar por exigir o reembolso ao agente autorizado que efetuou a venda, ou persistir no reembolso e nas sobretaxas nos termos do anterior.

En caso de reservas que contemplan varios pasajes, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos de aquellos viajes de la reserva que no se hubieren verificado serán restituidos al medio de pago utilizado por la persona que haya realizado el pago de la reserva. No caso de reservas que incluam vários bilhetes, os impostos, taxas ou direitos aeronáuticos dessas viagens da reserva que não tenham sido realizadas serão devolvidos ao meio de pagamento utilizado pela pessoa que efetuou o pagamento da reserva.

No caso de reservas que incluam vários bilhetes, os impostos, encargos ou direitos aeronáuticos das viagens na reserva que não tenham sido verificados serão devolvidos ao meio de pagamento utilizado por quem efetuou o pagamento da reserva. No caso de reservas que incluam vários bilhetes, taxas, impostos ou direitos aeronáuticos dessas viagens, a reserva que não tenha sido efetuada será devolvida à metade do pagamento utilizado pela pessoa que efetuou a reserva. am sido incluídas no valor pago (ou seja, foram cobradas diretamente no aeroporto), o Passageiro deve solicitar o seu reembolso diretamente à respectiva autoridade aeroportuária, de acordo com os regulamentos aplicáveis.

VIII.IV Sem custo adicional em caso de atualização involuntária

No caso do Transportador acomodar um Passageiro em uma classe superior à que ele pagou, e isso se deva a qualquer causa além do controle do Passageiro, o Transportador não pode exigir nenhum pagamento suplementar.

Nenhum agente, funcionário ou representante da Transportadora tem autoridade para alterar ou renunciar a qualquer disposição ou termo destas Condições Gerais.

VIII.VI Impedimento de viagens devido a condições médicas

A data prevista para a viagem poderá ser alterada, ou poderá ser solicitado o reembolso do valor pago, caso o Passageiro comprove, por meio de atestado médico, que não está apto a viajar. O atestado médico deve indicar o motivo da deficiência e o período ou datas entre os quais o Passageiro está impedido de viajar de avião. O Passageiro deve notificar o Transportador da alteração antes do horário programado do voo e deve apresentar o respectivo atestado médico no prazo de vinte e quatro horas após a notificação. Se ele optar por solicitar o reembolso do valor pago, isso deve ocorrer dentro de trinta dias da data programada da viagem original. Caso a alteração seja feita por Bilhete de valor superior, o Passageiro deverá pagar a diferença. A nova data da viagem pode ser definida no prazo de até um ano a partir da data programada da viagem original. Este direito do Passageiro também pode ser invocado pelo seu cônjuge ou companheiro, pais e filhos do Passageiro, desde que estejam incluídos na mesma reserva.

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

VIII.VII Limitação da exigência de ordem consecutiva de frações. Nos casos de serviços de transporte aéreo nacional ou cabotagem que se dividam por trechos e / ou percursos de ida e volta, a não utilização de qualquer dos trechos não poderá motivar a recusa ou condicionar a utilização dos demais trechos, se o Passageiro comparecer prontamente para check-in e embarque.

VIII.VIII Bancos adjacentes para passageiros menores. O Transportador deve tomar as medidas necessárias para que menores de 14 anos viajem em assentos contíguos aos de pelo menos um adulto da sua família ou de um adulto incluído na mesma reserva.

VIII.IX Cessão do Bilhete de Passagem

Para voos de cabotagem ou domésticos dentro do Chile, o Passageiro pode ceder livremente e sem nenhum custo o direito de ser transportado para viagens de ida e / ou volta.

A cessão só poderá ser feita até vinte e quatro horas antes do voo, e será validada mediante a identificação do cedente e do cessionário no formulário digital que o Transportador deve manter para esse fim em seu site oficial. Nesse documento, o Transportador também pode solicitar os dados que permitem identificar o Bilhete de passagem e outros aspectos necessários para garantir a correta transmissão do direito. O anterior também poderá ser realizado presencialmente nos escritórios de venda de passagens, balcões de aeroportos e agências autorizadas do Transportador. Uma vez verificada a entrada das informações acima mencionadas, o cedente receberá a comprovação da transferência.

Será de responsabilidade exclusiva do cedente que as informações fornecidas sejam precisas e corretas.

Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, a cessão do direito em questão só pode ser efetuada entre pessoas naturais e apenas uma vez por cada bilhete, sendo inválida qualquer transmissão posterior pelo cessionário. Da mesma forma, em um ano calendário, o Passageiro só poderá ceder seu direito até no máximo duas vezes por transportadora, à razão de uma transferência por semestre.

As cessões não podem, em caso algum, ser feitas com fins lucrativos, nem como atividade comercial ou regular. Sem prejuízo do anterior, as cessões efetuadas ao abrigo deste artigo, desde que até ao número máximo de vezes indicado no item anterior, não constituirão atividade habitual. Aquele que, em violação do disposto neste parágrafo (parágrafo sétimo do artigo 131 bis do Código da Aeronáutica), renunciar ao direito de ser transportado em voo doméstico, ou facilitar a referida cessão, será sancionado com multa de onze a vinte unidades tributárias mensais. Com a mesma pena, será sancionado o cessionário do referido direito que em violação do disposto no parágrafo quinto do artigo 131 bis, o transferir novamente, a qualquer título, ou aquele que facilite a referida operação. Em caso de repetição das referidas condutas, serão aplicadas a pena de reclusão menor em grau médio e a multa de vinte e uma a trinta unidades fiscais mensais.

VIII.X Direito de retirada

Para as compras realizadas por meio do site JetSMART.com e do Contact Center, não se aplica o direito de rescisão estabelecido no artigo 3 bis alínea b) da Lei nº 19.496 de Proteção aos Direitos do Consumidor. Não obstante o acima exposto, o Passageiro terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato de transporte aéreo em voos de cabotagem ou domésticos dentro do Chile no prazo de 48 horas após a aquisição de um Bilhete de Passageiro, para as viagens que forem adquiridas pelo menos sete dias corridos antes da data e hora de partida programada do voo. Os passageiros, nestas condições, podem rescindir o Contrato, sendo reembolsados na íntegra do valor pago, sem penalização.

No entanto, caso a saída programada do voo seja realizada em prazo igual ou superior a cento e oitenta dias após a aquisição da passagem, o prazo de retirada poderá ser exercido nos sete dias subsequentes a contar da celebração do contrato de transporte aéreo. Nestes casos, os Passageiros, da mesma forma, receberão o reembolso integral do valor pago, sem multa, ficando a convenção sem efeito.

Para o exercício desta competência, o Transportador contará com um formulário digital, disponível no site oficial www.jetSMART.com, onde o Passageiro poderá manifestar a sua vontade expressa de desistência. Isso também pode ser feito pessoalmente em escritórios de vendas de passagens, balcões de aeroportos e agências autorizadas, se houver.

A devolução decorrente do exercício do direito de rescisão deverá ser reembolsada pelo Transportador, com ou sem solicitação do Passageiro, no prazo de dez dias, pelos mesmos

meios utilizados para pagar o Bilhete do Passageiro. Referido prazo será estendido para trinta dias nos casos acima mencionados, em que a saída programada do voo seja verificada em prazo igual ou superior a cento e oitenta dias após a aquisição do Bilhete de Passagem.

Porém, caso o reembolso não tenha sido viabilizado ou o pagamento tenha sido feito em dinheiro a Transportadora deverá contatar o Passageiro para que este indique a forma de efetuar o reembolso, contato que deverá ser feito dentro do prazo máximo de dez dias a partir da data em que a viagem deveria ter sido realizada. Referido reembolso deverá ser feito no prazo máximo de dez dias a partir da data em que o Passageiro fornecer ao Transportador as informações necessárias para o efeito. Em caso de atraso injustificado, o referido reembolso terá acréscimo de cinquenta por cento a favor do Passageiro a cada trinta dias.

Uma vez que o primeiro período de trinta dias tenha expirado sem a realização do reembolso ao Passageiro, este último pode escolher exigir o reembolso do agente autorizado que fez a venda, ou persistir no reembolso e sobretaxas de acordo com o parágrafo anterior. O anterior, sem prejuízo do direito do agente autorizado de repetir contra a Transportadora, quando for o caso.

VIII.IX Informações de contato e resolução de conflitos

Em caso de dúvida em relação à viagem, o Passageiro pode entrar em contato com a Companhia por telefone, fazer consultas via redes sociais ou navegar pelas perguntas mais frequentes disponíveis no site da Companhia. Mais informações de contato estão disponíveis na seção "Central de Ajuda" do site. (<https://jetsmart.com/cl/es/centro-de-ayuda/>).

Por sua vez, em caso de qualquer controvérsia, queixa ou reclamação, o Passageiro terá o direito de recorrer ao tribunal competente de acordo com o estabelecido no Código Aeronáutico Chileno e na Lei 19.496 de Proteção aos Direitos do Consumidor.

IX. PERU E COLÔMBIA: DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM A DECISÃO ANDINA 619 REGIDA NO PERU E NA COLÔMBIA, APLICÁVEL PARA OPERAÇÕES NA REPÚBLICA DO PERU E DA COLÔMBIA.

IX.I Embarque recusado por motivos imputáveis à transportadora

Em caso de recusa de embarque por excesso de reservas, o Passageiro terá os direitos estabelecidos nos regulamentos pertinentes da legislação peruana e da Comunidade Andina, aplicável aos passageiros que embarcam do / para o Peru, e os regulamentos colombianos aplicáveis aos passageiros que embarcam da / para a Colômbia de acordo a corresponde.

Caso o Transportador preveja que terá de recusar o embarque, deve, em primeiro lugar, solicitar que Passageiros voluntários renunciem às suas reservas em troca de certos benefícios acordados. Os Passageiros Voluntários receberão adicionalmente assistência de acordo com as disposições dos itens a) e e) do ponto seguinte, conforme apropriado.

En caso de que el número de Pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el Transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el siguiente punto. Caso o número de Passageiros voluntários seja insuficiente para transportar os demais usuários com reserva confirmada, a Transportadora poderá negar o embarque a outros usuários contra sua vontade, devendo, neste caso, indenizá-los, reembolsá-los e auxiliá-los nos termos indicados no próximo ponto.

IX.II Direito a indenização

Em caso de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que o reembolso não tenha ocorrido, ou em caso de qualquer outro evento imputável à transportadora aérea, bem como nos casos de sobrevalorização de cotas, será buscado transporte alternativo e, se não for possível, o Passageiro será compensado de acordo com o seguinte:

1. Atraso. Quando houver atraso no início do voo (início do taxiamento para saída) e, portanto, o horário programado do voo autorizado não for cumprido, será observado o seguinte:
 - a) Quando o atraso for maior que duas (2) e menor que quatro (4) horas, o Passageiro terá direito a lanche e comunicação gratuita pelo meio mais adequado, equivalente a uma ligação telefônica que não ultrapasse três (3) minutos, para o local de sua escolha;
 - b) Quando o atraso for maior que 4 (quatro) e menor que 6 (seis) horas, além do acima, o Passageiro deverá receber alimentação (café da manhã, almoço ou jantar, dependendo do horário); e,
 - c) Quando o atraso for superior a 6 (seis) horas, além do acima, a Transportadora deverá indenizar o Passageiro de acordo com o disposto o item e) desta lista. Neste caso, o Transportador Aéreo deverá, adicionalmente, providenciar acomodação nos casos em que seja necessário pernoite, despesas de viagem ou reembolso (imediatamente se não estiverem em seu local de residência habitual), à escolha do Passageiro, a menos que o passageiro concorde voluntariamente em estender a espera quando for previsível que o voo será realizado em um intervalo de tempo razoável.
2. Em caso de interrupção do transporte, caso o Passageiro não opte pela devolução da parte proporcional do preço correspondente ao trecho não contemplado, o atraso sofrido até o reinício da viagem será indenizado, de acordo com o disposto na alínea a) acima conforme o caso.

3. Cancelamento. Nos casos em que o Transportador Aéreo decida cancelar o voo com reserva confirmada do Passageiro, sem ter reembolsado o valor líquido do bilhete ou ter obtido um voo substituto para o mesmo dia, as despesas de traslado e alojamento durante a noite serão cobertas. Além disso, caso haja atraso antes do cancelamento do voo, o usuário receberá a indenização prevista no item a) acima, conforme o caso.
4. Excesso de reservas. Caso o embarque seja negado por overbooking, tendo o usuário uma reserva confirmada e tendo-se apresentado em tempo hábil no aeroporto, a transportadora aérea deverá providenciar sua viagem até seu destino final no próximo voo da própria companhia aérea que tenha espaço disponível, na mesma data e rota. No caso de não haver voo, a transportadora aérea deve tomar por conta própria as providências necessárias para que o usuário embarque em outra transportadora aérea o mais rápido possível.
5. Remuneração adicional. O Transportador Aéreo indenizará o Passageiro com um montante mínimo equivalente a 25% do valor da viagem perdida para o Peru e 30% do valor da viagem perdida para a Colômbia, pagável em dinheiro ou qualquer outra forma aceita pelo Passageiro, tais como Bilhetes nas rotas da Transportadora Aérea, vouchers para compra de Bilhetes, reconhecimento de milhas etc., nos seguintes casos:
 - a) Overbooking, se não houver acordo direto com o usuário pelo qual ele concorde em não viajar voluntariamente no voo planejado.
 - b) Demora superior a seis (6) horas da hora programada, por causas atribuíveis à transportadora aérea.Para efeito de determinação do valor do percurso objeto da compensação, o valor líquido do Bilhete pago será multiplicado pela relação entre a distância desse percurso e a distância total.
6. Trânsitos e conexões. As compensações acima serão igualmente aplicáveis no que for pertinente aos usuários em trânsito ou em conexão que não possam continuar sua viagem por causas imputáveis ao Transportador.

IX.III Endosso do Bilhete de Passagem

Para voos domésticos no Peru, em qualquer modalidade, os Passageiros podem endossar ou transferir a propriedade do serviço adquirido em favor de um terceiro devidamente identificado. Da mesma forma, os Passageiros podem adiar o voo contratado conforme acordado, devendo notificá-lo com antecedência e de forma confiável ao Transportador com, no mínimo, vinte e quatro (24) horas de antecedência da data e horário programados para o voo contratado. O passageiro poderá solicitar essas alterações por meio do Contact Center, assumindo apenas as despesas relativas à emissão da nova passagem aérea, que não devem exceder o custo efetivo da referida emissão, incluindo a diferença tarifária, se houver. Em caso de postergação do voo contratado, a solicitação de nova data ficará

condicionada à disponibilidade de voo e espaço na aeronave da Transportadora na data solicitada.

Da mesma forma, e por meio de comunicação ao Transportador com pelo menos vinte e quatro (24) horas de antecedência da partida do primeiro voo, caso o Passageiro adquira passagens aéreas de ida e volta ou para vários destinos ou trechos não vai fazer uso de qualquer uma deles, ele terá o direito de usar os seguintes destinos ou trechos, a menos que o consumidor tenha outra reserva ou passagem aérea para a mesma rota entre as datas incluídas na passagem aérea cujo trecho que ele deseja preservar.

X. ARGENTINA: DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO MEYOSP 1532/1998 APLICÁVEL ÀS OPERAÇÕES NA REPÚBLICA ARGENTINA.

X.I Embarque negado e atraso na entrega da bagagem

Em caso de recusa de embarque por excesso de reservas, o Passageiro terá os direitos previstos na regulamentação pertinente da jurisdição argentina, aplicável ao embarque de / para a Argentina e ao transporte interno, conforme o caso.

Se devido a circunstâncias operacionais, técnicas ou comerciais, a transportadora cancelar ou atrasar um voo ou a entrega de bagagem por mais de quatro (4) horas, ou negar o embarque por não poder fornecer espaço previamente confirmado (overbooking), ou não puder fazer uma escala no ponto de parada ou destino do Passageiro, ou fazer com que um Passageiro perca um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada, o mesmo terá o direito de:

1. Sua inclusão obrigatória no voo subsequente imediato da mesma Transportadora ao seu destino, ou
2. Ao endosso do seu contrato de transporte, incluindo conexões com espaço confirmado, quando for aceitável para o Passageiro, ou
3. Ser reencaminhado por outra rota até o destino indicado no contrato, pelos serviços do Transportador ou de outro Transportador, ou por outro meio de transporte, neste último caso sujeito à disponibilidade de espaço.

Se a soma da tarifa, a taxa por excesso de bagagem e qualquer outra taxa de serviço aplicável para a nova rota for maior do que o valor de reembolso do Bilhete ou a parte aplicável dele, o Passageiro não pagará nenhuma tarifa ou taxa adicional. E a Transportadora reembolsará a diferença se a tarifa e os encargos para a rota reprogramada forem menores:

1. Para compensação por recusa de embarque de acordo com os regulamentos da transportadora,
2. À devolução imediata, se for o caso, do preço do contrato de transporte não utilizado e de acordo com os meios de pagamento praticados.

Os passageiros que, voluntária e expressamente, aceitarem a indenização por recusa de embarque e realizar o transporte em qualquer das condições detalhadas nesta subseção, não terão o direito de fazer qualquer tipo de reclamação subsequente ao Transportador; sem prejuízo de ser beneficiado com os serviços eventuais prestados pelo Transportador encarregado desta situação.

Da mesma forma, o Transportador fornecerá ao Passageiro, gratuitamente, os seguintes serviços incidentais:

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

O Transportador ficará dispensado de prestar os serviços incidentais acima mencionados aos seus Passageiros nos casos em que o voo seja cancelado ou atrasado em consequência de circunstâncias meteorológicas, assim como a entrega da bagagem seja atrasada, não seja possível fazer escala no ponto de parada ou destino do Passageiro ou perder um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada. Porém, nestes casos, o Transportador deve arbitrar todos os meios à sua disposição para que o Passageiro receba informações adequadas e verdadeiras sobre os atrasos causados por tais circunstâncias, até que o serviço seja prestado ou retomado ou seja reenaminhado através dos serviços de outro Transportador ou meios de transporte alternativos.

X.II

Informação sobre autoridade aeronáutica Argentina para reclamações de usuários de transporte aéreo. Para fazer uma reclamação à autoridade aeronáutica da República Argentina, clique aqui <http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/2/396/reclamos-transp-aereo/reclamos>

X.III Não aplicação do direito de rescisão

No caso de compras realizadas por meio do site JetSMART.com e do Contact Center, não se aplica o direito de rescisão previsto no artigo 34 da Lei nº 24.240 (de acordo com o disposto no artigo 63 da Lei 24.240, artigo 2º do Código da Aeronáutica e artigo 10 inc. a) segundo parágrafo do Anexo I da Resolução MEOySP 1532/1998).

X.IV Para o transporte interno na República Argentina, aplicar-se-ão exclusivamente as normas do Código Aeronáutico Argentino e a Resolução 1532/1998 do MEyOySP, sem exceção.

XI. BRASIL: DIREITOS DO PASSAGEIRO DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO QUE REGULA O TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL: CONSTITUIÇÃO FEDERAL, CÓDIGO DE AERONAVES DO BRASIL, CÓDIGO CIVIL, CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DELIBERAÇÕES DA ANAC (AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL)

Atualmente no Brasil, além das disposições específicas que se aplicam ao transporte aéreo nacional (dentro do território nacional brasileiro), estabelecidas nas regras acima citadas, destacamos as regras que se referem às “Condições Gerais de Transporte Aéreo”, reguladas pela Resolução nº 400/2016 e nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. Da mesma forma, o transporte aéreo é regido pela Convenção de Montreal (Decreto 5910/2006).

Estas regras definem os novos direitos e deveres dos Passageiros Aéreos e consolidam os respectivos regulamentos. Abaixo estão as principais regras aplicáveis ao transporte aéreo no Brasil:

XI. I Obrigações prévias ao transporte aéreo

1. Informações a respeito da oferta do voo.

A empresa deve fornecer informação detalhada, em português, que permita a compreensão imediata e fácil pelo Passageiro, de forma clara sobre todos os serviços oferecidos e esclarecer:

- a) O valor total (preço da passagem aérea e taxas) a pagar em moeda nacional, bem como o valor final;
- b) Todas as regras de transporte, bem como o cancelamento e alteração do contrato com eventual penalização;
- c) Tempo de escala e conexão e eventual mudança de aeroportos; e
- d) Regras de franquia de bagagem enviada e valor a pagar em caso de excesso de bagagem.

O Transportador oferecerá ao Passageiro pelo menos uma opção de passagem aérea em que a multa por reembolso ou alteração de reserva não ultrapasse 5% do valor total dos serviços de transporte aéreo.

2. Cupom de passagem aérea.

A companhia aérea deve apresentar ao Passageiro o comprovante de compra que contenha: nome e sobrenome do passageiro, data e hora do voo, procedimento e horário de embarque, produtos e serviços adquiridos e validade da passagem (se no prazo de um ano).

3. Correção de nome na passagem aérea.

O erro de nome ou sobrenome deve ser corrigido pela companhia aérea gratuitamente, a pedido do Passageiro, se o Passageiro fizer a solicitação até ao momento do check-

in. Em caso de erro de nome em voo internacional inter linhas (envolvendo mais de uma companhia aérea), os custos da correção poderão ser repassados ao Passageiro.

4. Violação de contrato pelo Passageiro.

É proibida a cobrança de multa acima do valor da passagem aérea, e as taxas aeroportuárias não podem fazer parte do cálculo da multa. Em caso de reprogramação da passagem aérea, o Passageiro deverá pagar ou receber a variação da tarifa aeroportuária (se aplicável) e a diferença entre o valor dos serviços no momento da contratação e o valor ofertado no momento do reescalonamento.

5. Direito de desistir da compra do bilhete aéreo.

O Passageiro poderá desistir da compra da passagem aérea em até 24 horas após o recebimento da mesma, gratuitamente, desde que a compra ocorra mais de 7 dias antes da data de embarque.

6. Mudança agendada pela Transportadora.

Mudanças programadas devem ser sempre informadas aos Passageiros assim que forem conhecidas e pelo menos 72 horas antes do voo.

Quando a mudança de horário ocorrer com menos de 72 horas do horário do voo ou mais de 30 minutos (voos domésticos) e 1 hora (voos internacionais) do horário originalmente reservado e o Passageiro não concordar, a companhia aérea deve oferecer realocação em uma Transportadora similar sem custo extra ou o reembolso total.

Se a companhia aérea não avisar a tempo de impedir o Passageiro de comparecer ao aeroporto, ela prestará assistência material oferecendo as seguintes opções: hospedagem, reembolso integral e prestação do serviço em outro meio de transporte.

7. Franquia de bagagem.

Para bagagem despachada, as permissões são liberadas. Quanto à bagagem de mão, a transportadora deve permitir uma franquia mínima de 10 quilos.

A Transportadora informará aos Passageiros qual bagagem estará sujeita a procedimentos especiais de liberação e a bagagem que não couber poderá ser rejeitada ou sujeita a um contrato de carga.

O transporte de cargas e animais deve seguir regime de contratação e procedimentos de despacho próprios.

XI.II Execução de Transporte Aéreo

1. Documentos para embarque.

a) **Se o Passageiro é brasileiro:**

- i. Nos voos domésticos, o Passageiro pode apresentar qualquer documento oficial que permita a sua identificação. Cópias autenticadas de documentos são aceitas.
- ii. Em voos internacionais para brasileiros, um passaporte brasileiro válido deve ser apresentado. No caso de viagens para a Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, também é aceito como documento de viagem a Cédula de Identidade Civil (RG) emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados ou do Distrito Federal.

b) **Se o Passageiro é estrangeiro:**

- i. Os voos domésticos exigem passaporte ou carteira de identidade de estrangeiro - CIE (RNE). A identidade diplomática ou consular ou outro documento legal de viagem também são aceitos de acordo com o Decreto nº 5.978 / 2006 ou em decorrência de acordos internacionais firmados pelo Brasil.
- ii. Nos voos internacionais, o passaporte ou a carteira de identidade civil (RG) é obrigatório para os cidadãos dos países do Mercosul.

Em caso de extravio ou furto de documentos, crianças e adolescentes, consultar: <https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/novas-regras/documentos-para-embarque>

2. Procedimento de declaração de valor de bagagem especial.

O Passageiro deve informar ao Transportador se transportar em sua bagagem despachada mercadorias que excedam um valor superior a 1.288 SDR (Direitos Especiais de Saque). Neste caso, a empresa poderá cobrar do Passageiro o pagamento de um valor adicional ou seguro.

3. Obrigações do Passageiro.

O Passageiro, para a execução do transporte aéreo, tem a obrigação de:

- a) Apresentar-se para o embarque com a documentação em ordem e no prazo estabelecido pelo Transportador;
- b) Cumprir todos os requisitos relativos ao transporte, tais como obtenção de visto, certificados de vacinação etc.;
- c) Obedecer aos avisos da Transportadora.

4. Proibição ou cancelamento automático do trecho de retorno.

No transporte internacional, se o Passageiro não utilizar o trecho inicial, o Transportador poderá cancelar o trecho de volta. No transporte nacional, o não comparecimento do Passageiro no primeiro trecho de um voo de ida e volta não implicará no cancelamento automático do trecho de volta, desde que o Passageiro notifique a companhia aérea do 'não comparecimento' até o horário originalmente programado. do voo de ida.

5. Atraso, cancelamento e interrupção dos serviços.

O Transportador deve informar imediatamente o Passageiro pelos meios de comunicação disponíveis sobre atrasos, cancelamentos e interrupções do serviço. A companhia aérea também deve manter o Passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos do horário programado de saída do voo em caso de atraso.

As informações sobre o motivo do atraso, cancelamento, interrupção do serviço e recusa serão fornecidas por escrito pelo Transportador sempre que solicitado pelo Passageiro.

O Transportador oferecerá as alternativas de hospedagem, reembolso e prestação do serviço por outro meio de transporte, cabendo ao Passageiro escolher, nos seguintes casos: atraso do voo superior a quatro horas do horário originalmente acordado; cancelamento de voo ou interrupção do serviço; recusa de passageiros; e a subsequente perda de voo pelo Passageiro em voos de conexão, incluindo a mudança de aeroporto, onde a causa da perda é a Transportadora.

6. Compensação financeira em caso de recusa de embarque (overbooking)

Sempre que o número de Passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, a companhia aérea buscará voluntários para serem acomodados em outro voo após compensação negociada entre o Passageiro voluntário e a companhia aérea, e a companhia aérea poderá condicionar o pagamento da compensação a assinar um documento de aceitação específico. O rearranjo de Passageiros voluntários em outro voo aceitando compensação não constituirá uma recusa.

Caso não haja consenso entre a companhia aérea e o Passageiro que compareceu no horário agendado e teve o embarque negado, a companhia aérea deverá efetuar imediatamente o pagamento da compensação financeira ao Passageiro, que pode ser por transferência bancária, voucher ou em dinheiro, 250 SDR (Direitos de Saque Especiais) para voos domésticos e 500 DES (Direitos de Saques Especiais) para voos internacionais, além da prestação de demais assistências previstas na regulamentação aplicável.

6. Assistência material

Em casos de atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou recusa de Passageiros, a companhia aérea deve prestar assistência material ao Passageiro, que consiste em: direito à comunicação após uma hora de atraso, alimentação, após duas horas de atraso, e as seguintes alternativas, após quatro horas de atraso, à escolha do Passageiro: alojamento, reembolso total ou prestação do serviço em outro meio de transporte.

No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e seus acompanhantes (Resolução 280 de 2013), a assistência material será prestada independente da necessidade de pernoite, a menos que possa ser substituída por

acomodação em local que atenda às suas necessidades e com a concordância do Passageiro ou acompanhante.

O direito à assistência material não pode ser suspenso em casos de força maior ou imprevisto.

No entanto, o Transportador poderá deixar de oferecer serviços de hospedagem ao Passageiro residente na cidade do aeroporto de origem, garantindo o traslado de ida e volta. A companhia aérea também poderá deixar de prestar assistência material quando o Passageiro decidir por trocar o voo da própria companhia aérea, o que ocorrerá na data e horário de sua conveniência, ou pelo reembolso total da passagem aérea.

7. Reacomodação

A reacomodação será gratuita, não cancelará os contratos de transporte já firmados e terá prioridade sobre a celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita à escolha do Passageiro da seguinte forma: (1) em voos próprios ou de terceiros para o mesmo destino o mais rápido possível; ou (2) em voo da própria companhia aérea que ocorrerá na data e horário de conveniência do Passageiro. Passageiros que Necessitam de Assistência Especial: o PNAE (e seus acompanhantes) terão prioridade na reacomodação.

8. Prazo para reembolso

O reembolso da passagem aérea deve obedecer ao meio de pagamento utilizado para a compra da passagem aérea além do seguinte:

- a) Nos casos de reembolso, as taxas aeroportuárias e os valores pagos a entes públicos serão reembolsados integralmente.
- b) Para compras à vista, o reembolso deve ser feito no prazo de 7 dias;
- c) Para compras com cartão de crédito, a empresa terá 7 dias para iniciar o processo de reembolso pelas administradoras de cartão de crédito;
- d) Para compras feitas por meio de agência de viagens, a companhia aérea será responsável por autorizar o crédito remanescente da passagem no prazo de 7 dias após a solicitação do pedido de reembolso, que terá início com a notificação do agente de viagens.

Em caso de atraso ou cancelamento do voo, interrupção do serviço ou recusa do Passageiro, o reembolso será dado da seguinte forma: total, se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão, garantindo, nos últimos 2 (dois) casos, o retorno ao aeroporto de origem; proporcional ao trecho não utilizado, se a viagem já realizada beneficiar o Passageiro.

O reembolso pode ser feito em créditos para a compra de passagens aéreas, mediante a concordância do Passageiro e o crédito e sua validade serão informados ao Passageiro

por escrito e o uso gratuito do crédito deve ser garantido, inclusive para a compra de passagens aéreas para terceiros.

XI.III Obrigações posteriores ao transporte aéreo

1. Provisões em caso de perda, dano e violação de bagagem.

O recebimento da bagagem despachada, sem protesto do Passageiro, constituirá presunção de que a mesma foi entregue em bom estado.

Em caso de extravio, o passageiro deve fazer o protesto imediatamente. Nos casos em que o Passageiro constatar violação do conteúdo da bagagem ou seu mau funcionamento, deverá apresentar uma reclamação à transportadora em até 7 (sete) dias após o recebimento.

O prazo para devolução da bagagem perdida no local indicado pelo Passageiro é de 7 dias em voo doméstico e 21 dias em voo internacional. Caso a companhia aérea não encontre a bagagem no prazo estipulado, terá até 7 dias para efetuar o pagamento da indenização devida ao Passageiro

O Transportador deverá, no prazo de sete (7) dias a partir da data do protesto, tomar uma das seguintes medidas, conforme apropriado: reparar o dano, quando possível; substituir a bagagem danificada por outra equivalente; indenizar o Passageiro em caso de violação.

Em caso de extravio de bagagem, o reembolso de eventuais despesas será por conta do Passageiro que estiver fora de sua residência, o que deverá ser feito em até 7 (sete) dias após a apresentação do comprovante de despesas. As regras contratuais devem estabelecer a forma e os limites diários de reembolso, e caso a bagagem não seja encontrada: I - o reembolso das despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final (observado o limite de 1.288 DES); II - a Transportadora reembolsará o Passageiro por qualquer valor adicional eventualmente pago pelo transporte da bagagem. A transportadora pode oferecer créditos de reembolso e serviços de reembolso a critério do passageiro.

Danos causados a item frágil embarcado não podem ser indenizados pela Transportadora, conforme estipulado no contrato de transporte.

2. Atendimento aos passageiros

A companhia aérea deve disponibilizar ao usuário pelo menos um canal eletrônico de atendimento para recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, cancelamento e reembolso.

A Transportadora que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de Passageiros transportados no ano anterior poderá continuar operando o Centro de Atendimento

ao Consumidor (SAC) para atendimento telefônico nos dias em que operar voos no Brasil e durante o horário comercial.

A companhia aérea prestará atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvidas e reclamações dos usuários, bem como das suas obrigações decorrentes de atrasos ou cancelamento de voos, interrupção do serviço e recusa de Passageiros, sendo que este atendimento poderá ser realizado em local separado e devidamente identificado ou na área de check-in a critério da Transportadora, e deverá operar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso; Permanecerá enquanto houver operação e necessidade em casos de atraso ou cancelamento de voo, interrupção do serviço e negação de Passageiro.

As informações solicitadas pelo Passageiro devem ser fornecidas de imediato e as suas reclamações devem ser resolvidas no prazo máximo de dez (10) dias a contar do registro, observados os prazos específicos constantes da legislação em vigor.

A companhia aérea deve responder, em até (dez) dias, as manifestações do usuário enviadas pelo sistema de atendimento eletrônico adotado pela ANAC - www.consumidor.gov.br .

XII. COLÔMBIA: DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS A PASSAGEIROS NA COLÔMBIA DE ACORDO COM OS REGULAMENTOS AERONÁUTICOS DA COLÔMBIA.

XII.I Apresentação do Passageiro

O Passageiro deverá apresentar-se no aeroporto de embarque e efetuar o check-in no prazo indicado pela Companhia no momento da compra do seu bilhete ou reserva. Na ausência dessa indicação, você deverá fazê-lo pelo menos 1 (uma) hora antes da partida de voos domésticos e 2 (duas) horas antes da partida de voos internacionais; horários que serão entendidos como duplicatas nos períodos de alta temporada.

XII.II Negativa e Limitações ao Transporte

Sem prejuízo às demais causas estabelecidas pela Empresa de acordo com os regulamentos aplicáveis, o transporte do Passageiro pode ser negado ou limitado se:

1. Se encontre em um estado de saúde mental ou física que a critério da companhia aérea possa representar um risco para o si mesmo, os outros passageiros, a tripulação ou a propriedade.
2. Recusou submeter-se a uma verificação de segurança.
3. Não pagou a taxa, impostos, taxas, contribuições aplicáveis, serviços adicionais ou outros custos e despesas aos quais é obrigado.

4. Não compareça com os documentos de viagem e de identificação exigidos, destrua os seus documentos durante a viagem ou recuse-se a entregá-los ao pessoal da companhia aérea ou às autoridades competentes, quando necessário.
5. Apresentar Bilhete de Passagem: (i) adquirido contra a lei e estas disposições; e (ii) que foi adquirido por meio de pessoa não autorizada pela empresa aérea; (iii) que tenha sido emitido ou modificado por alguém que não seja a companhia aérea ou sem a autorização desta.
6. Não é possível comprovar por meio de documento de identidade válido com foto, que se trata da pessoa indicada no Bilhete.
7. Quando as medidas de segurança, disposições ou filtros determinados pelo aeroporto forem violados.
8. Quando o Passageiro violar os pontos de controle de segurança da empresa aérea e / ou gerar acesso forçado à aeronave.
9. Não é permitido o transporte de menores em incubadora.

No exercício deste poder discricionário, a Empresa pode recusar a prestação do serviço de transporte e não será responsável pelas despesas que isto represente para o Passageiro.

Em caso de recusa de embarque de um Passageiro por qualquer dos motivos mencionados nesta seção, o valor da passagem não será reembolsado, exceto conforme previsto no regulamento aplicável.

XII.III Reembolsos

Haverá reembolso ou outra compensação, segundo as condições e termos estabelecidos pela Companhia de acordo com o quadro legal aplicável, no caso em que por responsabilidade da JetSMART o voo não possa partir ou deva ser suspenso após seu início, devido a atrasos, cancelamentos ou desvio do voo.

1. Um reembolso total será feito quando um passageiro da empresa falecer antes de iniciar a viagem, desde que a JetSMART possa comprovar o falecimento.
2. O Passageiro deve ter presente que: (i) existem Tarifas promocionais que não permitem o reembolso do Bilhete.
3. Resgate: Nos casos em que os serviços tenham sido adquiridos com a empresa aérea por meio de sistemas de financiamento concedidos pelo produtor ou fornecedor, venda de *timeshare* ou vendas que utilizem métodos não tradicionais ou à distância, que não tenham começado a ser executados antes de cinco (5) dias, o consumidor poderá cancelar a compra em até 5 (cinco) dias úteis após a mesma.

4. Desistência: O Passageiro pode desistir da viagem até 24 horas antes do início da viagem, desde que o Contrato de Transporte tenha origem na Colômbia. A transportadora pode reter até 10% do valor da tarifa, excluindo taxas, impostos e taxas administrativas. O anterior não se aplica quando se trata de tarifas promocionais.
5. A Desistência não se aplica a tarifas promocionais.

XIII. URUGUAI: DIREITOS DO PASSAGEIRO DE ACORDO COM O CÓDIGO AERONÁUTICO URUGUAIO E OS REGULAMENTOS APLICÁVEIS ÀS OPERAÇÕES.

XIII.I. Embarque negado devido a reservas excessivas

Em caso de recusa de embarque por overbooking, o Passageiro terá os direitos previstos no Código Aeronáutico do Uruguai, na Convenção de Montreal (Lei 18.169) e demais disposições pertinentes. Outros direitos e deveres dos passageiros, limites de responsabilidade da JetSMART Airlines e condições gerais do contrato de transporte aéreo que são informados e aceitos no momento da compra e que fazem parte do Bilhete, podem ser baixados e impressos em: <https://jetsmart.com/cl/es/tyc/condiciones-generales>.

Caso o Transportador preveja que terá que negar o embarque de um ou mais passageiros por overbooking, que tenham sido apresentados em tempo hábil e cujo Bilhete de Passagem tenha sido previamente confirmado em determinado voo, deverá primeiro solicitar aos voluntários que renunciam às suas reservas em troca de certos benefícios e reparos que são acordados entre os voluntários e o Transportador.

Se o número de voluntários for insuficiente para que os demais Passageiros com Bilhetes confirmados possam embarcar no respectivo voo, o Transportador pode recusar o embarque a um ou mais passageiros contra a sua vontade, os quais terão direito a:

1. À escolha do passageiro:
 - a) Ser embarcado no próximo voo disponível do Transportador, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - b) Ser reembolsado na totalidade do valor pago pelo Bilhete, caso o passageiro rescinda o contrato de transporte aéreo e não tenha iniciado a sua execução; ou
 - c) Caso a viagem com escala e / ou conexão já tenha sido iniciada, o passageiro poderá escolher entre:
 - i. Ser embarcado no próximo voo disponível do Transportador ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado pela parte não utilizada; ou
 - iii. Voltar ao ponto de partida, com reembolso do preço do bilhete.

2. No caso de voos internacionais, a ser indenizado com um valor que será limitado a 5.346 Direitos Especiais de Saque (do Fundo Monetário Internacional) por Passageiro, conforme estipulado na Convenção de Montreal (Lei 18.169) e regulamentos aplicáveis. Referido limite não se aplicará se for comprovado que o dano é decorrente de ação ou omissão da Transportadora ou de seus dependentes ou agentes, com intenção de causar dano, ou por imprudência e sabendo que provavelmente causaria danos; desde que, em caso de ação ou omissão de dependente ou preposto, também se prove que ele agiu no exercício de suas funções.

A indenização dos danos não ocorrerá se a Transportadora, seus dependentes e agentes adotarem todas as medidas que forem razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que seja impossível para um e outro adotar tais medidas.

Em relação às compensações mencionadas, deve-se ter em mente:

- a) O Passageiro que aceitar a referida indenização não poderá posteriormente acionar o Transportador pelo mesmo fato.
 - b) Se, conforme indicado na letra a) do item 1) acima, o Passageiro embarcará no próximo voo disponível para o Transportador, e se a diferença no horário de partida em relação ao programado para o voo inicialmente reservado não exceder 4 horas, nenhuma compensação será feita pela recusa de embarque.
3. Se o Passageiro decidir perseverar no contrato em face de uma recusa de embarque, terá o direito de que o Transportador lhe conceda os seguintes benefícios de assistência:
 - a) Comunicações que o Passageiro deverá efetuar, quer por via telefônica, eletrônica ou de outra natureza semelhante, se houver diferença no horário de saída previsto para o voo inicialmente reservado superior a quatro horas;
 - b) Refeições e refrigerantes necessários até ao embarque no outro voo, se houver diferença no horário de saída previsto para o voo inicialmente reservado superior a quatro horas;
 - c) Alojamento para Passageiros com voo de regresso e para Passageiros com voo de ida que tenham o embarque negado num ponto de ligação, não residentes na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, se for oferecido um novo voo cuja partida seja, pelo menos, no dia seguinte ao da saída programada no Bilhete do Passageiro, desde que o Passageiro tenha de pernoitar uma ou mais noites, e o tempo de espera para embarcar no outro voo assim o exija. Para esses fins, "noite" significará da meia-noite às 6 da manhã;
 - d) Transporte do aeroporto ao local de residência do Passageiro na cidade, localidade ou zona do aeroporto de partida, ou ao local de alojamento e vice-versa, se for o caso; e,
 - e) As providências e benefícios necessários à continuidade da viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com a reserva confirmada.

Para os efeitos do que se indica nesta seção, entender-se-á que se confirma um Bilhete de Passagem, relativamente aos pontos de partida e de destino nele indicados, incluindo ligação intermédia ou pontos de escala, desde que se estabeleça que a reserva ou o bilhete de passagem foi aceito e registrado pela transportadora aérea ou seu agente autorizado. Por “viagem de escala e / ou ligação” entende-se aquela cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos de escala e / ou ligação intermédios, quando fazem parte do mesmo contrato.

Sem prejuízo de outros serviços adicionais que os Transportadores possam oferecer, de acordo com as circunstâncias e a condição especial do Passageiro, em caso de recusa de embarque, o Transportador embarcará prioritariamente crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência e Passageiros com idade avançada ou doentes, gestantes que, devido ao seu estado, requeiram embarque prioritário e, em geral, Passageiros que, por razões humanitárias habilitadas pelo Transportador, devam embarcar com preferência.

XIII.II Atrasos e cancelamentos

O Transportador obriga-se a efetuar o transporte na data, hora e demais condições estipuladas. No entanto, pode 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. Nestes casos, qualquer das partes contratantes pode rescindir o contrato, arcando cada uma com as suas perdas.

Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento de voo, o Passageiro afetado terá os direitos conferidos pelos regulamentos em vigor e, em qualquer caso, a responsabilidade do Transportador será limitada a 5.346 Direitos de Saque Especiais (do Fundo Monetário Internacional) por Passageiro, conforme estipulado na Convenção de Montreal (Lei 18.169) e regulamentos aplicáveis.

A indenização dos danos não ocorrerá se o Transportador, seus funcionários e agentes adotarem todas as medidas que forem razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que seja impossível para um ou outro adotar tais medidas.

XIV. CONDIÇÕES DE EMERGÊNCIA COVID-19

A fim de proteger a segurança dos nossos Passageiros e tripulantes, em resposta à pandemia global provocada pelo surto do vírus COVID-19, e no exercício dos poderes conferidos pela legislação aplicável e pelas autoridades competentes, a Transportadora informa seus clientes e Passageiros que o embarque em seus voos estará sujeito ao cumprimento das medidas ditadas pela autoridade sanitária e aeronáutica, podendo negar o embarque em caso de descumprimento de tais medidas ou da recusa do Passageiro em

se declarar ou certificar o seu cumprimento, nos termos da legislação. A Transportadora exigirá que os Passageiros usem máscaras obrigatórias durante todo o voo, incluindo durante o embarque e o desembarque, a assinatura de declarações e / ou a extensão da documentação comprobatória que permita comprovar que o transporte do Passageiro não constitui risco de transmissão do referido vírus em os casos que correspondam e / ou qualquer outra medida necessária e conducente à garantia da segurança e higiene dos seus passageiros e tripulantes, nos termos e condições permitidos pela legislação aplicável.

Em consideração ao anterior, o Transportador pode negar o transporte em qualquer uma dos trechos do itinerário contratado pelo Passageiro, para aqueles que: (i) apresentem sintomas indicativos de provável infecção por COVID-19 conforme relatado pelas autoridades de saúde, como febre acima de 37,8 °, tosse, dificuldade respiratória, cefaleia e / ou dor de garganta, a menos que comprovem por meio de atestado médico ou da forma prevista na legislação aplicável que tais sintomas não são causados por infecção por COVID e / ou (ii) não conceda a seguinte declaração juramentada no processo de check-in de cada trecho de seu voo, seja pessoalmente ou por seu representante ou agente, ou seja determinado que a declaração não é eficaz: “Eu declaro que todos os passageiros desta reserva: **(i)** Não estão sujeitos a nenhuma restrição sanitária que implique isolamento ou quarentena, proibição de movimento, ou restrição de entrada ou saída de um território incluído na viagem, ou que estando sujeito a qualquer uma dessas medidas, têm todas as autorizações temporários ou permanentes que são necessários para se deslocar, emitido pela autoridade competente; **(ii)** Não são pacientes confirmados com diagnóstico de COVID-19, ou tendo sido confirmados, que satisfazem os critérios estabelecidos pela autoridade sanitária para serem considerados pacientes sem risco de contágio; **(iii)** Eles não estão esperando pelos resultados do teste COVID-19; **(iv)** não estiveram em contato próximo com uma pessoa com diagnóstico de COVID-19, ou que, tendo sido, tenham descartado a doença na forma fornecida pela autoridade competente e **(v)** revisaram e tomaram conhecimento das restrições, requisitos e informações disponíveis na seção COVID-19 em JetSMART.com <https://jetsmart.com/cl/es/minisitios/covid-19#seccion-2>.

Não obstante o anterior, e em virtude da cláusula III Do Passageiro e sua Documentação.- item 3, será da responsabilidade dos Passageiros obter informações, obter e cumprir os requisitos específicos impostos pelas autoridades sanitárias de cada local de origem, escala e destino, devendo apresentar a documentação e / ou submeter-se a exames ou procedimentos por eles exigidos. O Transportador não terá qualquer responsabilidade por atrasos e / ou recusas de embarque ou entrada em um país sofrido pelo Passageiro associado ou derivado do incumprimento por este último das obrigações exigidas pelas autoridades sanitárias de cada local de origem, escala ou destino do voo.