

GOL LINHAS AÉREAS S.A. (doravante denominada "Gol" ou "Companhia Aérea") - CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO INTERNACIONAL DESDE E PARA COLÔMBIA

Condições gerais

Os regulamentos nacionais colombianos, incluindo os tratados internacionais adotados pela Colômbia, relevantes e aplicáveis ao Contrato de Transporte e aos termos e condições das tarifas adquiridas, bem como os regulamentos especiais da Companhia Aérea que regulam: (i) o que não está regulado no Contrato de Transporte e (ii) o próprio Contrato de Transporte no que por estes deve ser regulado.

De igual modo, farão parte integrante do Contrato de Transporte os termos e condições incluídos na reserva que o Passageiro receberá após a celebração do contrato e que são conformes às exigências da regulamentação aplicável.

Definições

1. O bilhete (recibo do itinerário), emitido física ou eletronicamente (" Bilhete "), e o Comprovante de Bagagem (" Ticket "), fazem parte do presente Contrato (" Contrato "). O Bilhete comprova a existência do contrato de transporte entre a Companhia Aérea e o Passageiro. A compra de um Bilhete implica a aceitação expressa pelo Passageiro dos termos do presente Contrato e das regras tarifárias específicas aplicáveis ao Bilhete.
2. Os termos "Passageiro" e "Passageiros" referem-se aos utilizadores dos serviços de transporte aéreo previstos no presente Contrato. No caso da Colômbia, o Passageiro é a pessoa a ser transportada pela companhia aérea nos termos de um contrato de transporte.
3. O termo "Canais de Venda Gol" refere-se aos seguintes meios de venda de bilhetes:
 - (I) Internet, por meio do site.
 - (II) Central de Relacionamento com o Cliente.
 - (III) Central de Vendas.
 - (IV) Aplicação móvel.
 - (V) Qualquer loja GOL.
4. Transportadora: Refere-se à Gol ou a qualquer outra transportadora aérea que se comprometa a transportar Passageiros e suas bagagens ou a prestar qualquer outro serviço relacionado com o referido transporte aéreo, aplicável em conformidade com as presentes Condições de Transporte Para o caso da Colômbia, também aplicaria a Companhia Aérea quando seu código estiver escrito no comprovante.
5. Cartão de Embarque: Documento emitido pela Companhia Aérea logo que o

Passageiro se apresente no balcão (counter) e, após verificação da existência da reserva ou lugar para o respectivo voo e do cumprimento dos demais requisitos para a viagem (passaporte, vistos, autorização de entrada quando aplicável, etc.). Este documento fornecerá informação sobre a hora prevista de partida, cais ou sala e condições de embarque. Simultaneamente, será entregue ao Passageiro o Controle de Bagagem correspondente, em relação à bagagem que despache ou registre para ser transportada no compartimento de carga, como comprovante de entrega à Companhia Aérea.

6. **Tarifa:** Refere-se aos preços dos bilhetes publicados, taxas e/ou condições de transporte relacionadas de uma transportadora que devem ser apresentadas quando exigidas pelas autoridades correspondentes. Para o caso da Colômbia, sem prejuízo do disposto nos acordos e demais compromissos internacionais em matéria aeronáutica, entende-se por Tarifa para o transporte internacional de passageiros o preço em dólares dos Estados Unidos da América do Norte cobrado pelo transporte de pessoas entre um ponto do território nacional e um ponto no exterior e inclui as comissões e condições de pagamento às agências de viagens e intermediários em geral, e todas as regras e condições que moldam ou influenciam o preço final pago pelo utilizador, bem como qualquer benefício significativo associado ao transporte.
7. **Transporte aéreo:** Refere-se ao transporte do Passageiro e bagagem, desde o local de embarque até ao local de desembarque, conforme definido na Lei aplicável.
8. **Serviços Complementares:** qualquer outro serviço que o Passageiro contrate com a Companhia Aérea, exceto o inicialmente adquirido.
9. **Balcão, Módulo (Counter):** local existente no aeroporto para o processo de controlo e documentação da bagagem antes do embarque no avião.

Cláusulas

A. Obrigações do Passageiro

1. **Apresentação para embarque.** Os Passageiros devem apresentar-se pelo menos cento e vinte (120) minutos antes da hora de embarque indicada no Bilhete, uma vez que se trata de um voo internacional. Estes tempos serão duplicados durante os períodos de alta temporada.
2. **Obediência à Tripulação.** Após o embarque, o Passageiro deve respeitar os avisos transmitidos pela tripulação do avião, por qualquer meio de transmissão, incluindo oral e escrita, como de transmissão, incluindo orais e escritos, conforme o caso, os quais devem ser cumpridos. Esclarece-se que o Comandante, que é o responsável pela operação e segurança da aeronave, tem autoridade para:
 - l) Impedir o embarque de um Passageiro que:
 - a) Esteja intoxicado ou sob a influência de entorpecentes ou substâncias que causem

dependência ou alteração mental.

II) Desembarcar na primeira escala, a seu critério, o Passageiro que:

- a) Se encontre na situação acima indicada.
- b) Se mostre incômodo durante o voo, perturbando os outros Passageiros.
- c) Recuse-se a obedecer às instruções da tripulação.
- d) Coloque em perigo a boa ordem e a disciplina do voo.
- e) Coloque em risco a segurança da aeronave.

III) Advertir e/ou tomar outras medidas necessárias para proteger a aeronave e as pessoas e bens transportados.

- 3. Portar consigo todos os documentos e observar todas as condições exigidas para o embarque e desembarque, incluindo os regulamentos relativos a vistos, autorizações e vacinas, bem como quaisquer outros que possam ser exigidos ou aplicados.
- 4. Cumprir as regras sobre documentação, embarque e desembarque de menores não acompanhados e de Passageiros com necessidades especiais.
- 5. Abster-se de comportamentos que causem qualquer tipo de risco, incômodo, desconforto ou danos a outros Passageiros ou tripulantes.
- 6. Não fumar a bordo, incluindo cigarros electrónicos e similares.
- 7. Não transportar objetos perigosos na sua bagagem ou sob qualquer outra forma, nos termos determinados pela legislação aplicável.
- 8. Não colocar a bagagem de mão em local por onde os Passageiros possam passar ou que impeça a utilização ou o acesso às saídas de emergência da aeronave.
- 9. Não transportar bagagem que não lhe pertença ou cujo conteúdo desconheça.
- 10. Manter toda a bagagem, devidamente identificada, sob a sua guarda e vigilância enquanto se encontrar no terminal de passageiros.
- 11. Arcar com as despesas de transporte e alojamento nas escalas e/ou voos de ligação, desde que não tenham sido causadas por motivo imputável à Companhia Aérea.
- 12. Utilizar o itinerário tal como foi adquirido, respeitando a ordem dos voos e as condições especificadas nas regras tarifárias. A combinação de tarifas e trajetos numa mesma reserva constitui um único itinerário, que é considerado na sua totalidade para efeitos de alterações, cancelamentos e reembolsos.

13. Submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil efetuada pela entidade gestora do aeroporto, sob pena de ser impedido de aceder à zona de embarque restrita e de ser recusado o embarque.
14. A fim de confirmar a regularidade das compras efetuadas com cartões de crédito e/ou a segurança dos dados dos Passageiros e dos compradores de Bilhetes de avião (i) deverão portar consigo no check-in o cartão de crédito utilizado na compra; (ii) no caso de compras efetuadas com cartões de crédito pertencentes a pais ou responsáveis, apresentar documentação que comprove filiação, tutela ou vínculo familiar; e; (iii) no caso de compras efetuadas por terceiros, em que o titular do cartão de crédito não esteja presente, o Passageiro deverá fornecer um número de telefone (preferencialmente fixo), para que o titular do cartão de crédito possa ser contactado no momento do check-in; (iv) no caso de compras efetuadas por terceiros em que o titular do cartão de crédito esteja presente no momento do check-in, o Passageiro deverá apresentar pessoalmente um documento com o seu número de identificação e fotografia, bem como o cartão de crédito utilizado no momento da compra.
15. É proibido o consumo de qualquer bebida alcoólica a bordo de uma aeronave, a não ser que a bebida tenha sido servida pela Gol.
16. **Atos impróprios ou contra a segurança.** Os Passageiros devem abster-se de qualquer ato que possa pôr em risco a segurança do voo, a sua própria segurança ou a de outras pessoas ou coisas a bordo, bem como de qualquer conduta que prejudique a boa ordem, a moral ou a disciplina a bordo ou nos aeroportos, ou que de alguma forma cause incómodo a outros Passageiros. Em especial, os Passageiros devem abster-se:
 - a. Abrir o cinto de segurança, abandonar o seu lugar ou permanecer no interior da aeronave enquanto estiver em movimento, no solo ou em voo, contrariamente às instruções da tripulação.
 - b. Operar, durante o voo ou nas fases de preparação do voo, telefones celulares ou satélites, rádios transmissores ou receptores de rádio portáteis, computadores e outros equipamentos electrónicos que possam interferir com os sistemas da aeronave, comunicação ou navegação da aeronave, contrariamente às instruções da tripulação.
 - c. Remover, utilizar incorretamente ou manipular desnecessariamente coletes salva-vidas e outro equipamento de emergência ou outros artigos a bordo da aeronave ou nos aeroportos ou manipular desnecessariamente.
 - d. Abrir desnecessariamente ou manipular qualquer saída de emergência existente na aeronave ou nos aeroportos.
 - e. Obstruir o acesso às saídas normais ou de emergência da aeronave ou a circulação de pessoas no seu interior, colocando indevidamente a bagagem de mão ou outros objetos, ou dificultando indevidamente os procedimentos de evacuação.
 - f. Obstruir os sistemas de alarme e de deteção de incêndio ou de outros sistemas de

emergência instalados na aeronave.

- g. Assumir atitudes ou fazer comentários susceptíveis de provocar pânico nos outros Passageiros.
- h. Agredir física ou verbalmente qualquer dos Passageiros ou membros da tripulação da aeronave ou do pessoal de terra ao serviço da mesma, ou representantes da autoridade aeronáutica.
- i. Causar indevidamente incómodo ou qualquer tipo de perturbação aos outros Passageiros.
- j. Transportar, a bordo da aeronave ou nos aeroportos, armas ou elementos cortantes, pontiagudos ou contundentes que possam ser utilizados como arma.
- k. Transportar a bordo, ou na bagagem de mão ou faturada, qualquer artigo classificado como mercadoria perigosa, ou artigos ou substâncias proibidas, em violação dos regulamentos de segurança aplicáveis.
- l. Assumir condutas ou praticar atos obscenos a bordo de aeronaves ou nos aeroportos.
- m. Consumir, durante o voo, alimentos ou bebidas não fornecidos pela transportadora, sem a sua autorização.
- n. Embarcar ou permanecer a bordo da aeronave em estado avançado ou evidente de intoxicação alcoólica ou sob o efeito de substâncias psicoativas ou drogas proibidas, ou entrar na aeronave com tais drogas. Entrar ou permanecer a bordo da aeronave sem autorização da companhia aérea ou da tripulação, ou recusar-se a desembarcar quando receber instruções para o fazer.
- o. Movimentar-se massivamente ou de forma tumultuosa no interior da aeronave, de modo a afetar o seu centro de gravidade, no interior da aeronave, de modo a afetar o seu centro de gravidade, exceto em caso de emergência que o justifique.
- p. Obstruir ou impedir, por qualquer meio, a deslocação, o reboque ou a rolagem da aeronave em que viaja ou vai viajar, ou de qualquer outra aeronave.
- q. Desobedecer às instruções da tripulação, fomentar a desordem ou incitar outros a fazê-lo.
- r. Transportar animais vivos ou de estimação na cabina de passageiros onde não seja permitido, contrariando a regulamentação em vigor sobre esta matéria, ou contrariando as instruções da tripulação.
- s. Transportar consigo ou na bagagem de mão ou registada, objetos de valor, dinheiro, moeda estrangeira, pedras ou metais preciosos, cujo valor seja superior a cinquenta (50) salários mínimos mensais legais em vigor, sem os declarar ao Transportador (sem

prejuízo da declaração que deve ser feita à autoridade aduaneira ou a outras autoridades competentes) ou em quantidades tais que, declaradas ou não, possam de alguma forma pôr em perigo a segurança do voo ou das pessoas a bordo ou nos aeroportos.

- t. Praticar qualquer ato que desnecessariamente retarde, interrompa ou desvie a partida de um voo.
 - u. Qualquer outro ato ou facto que seja considerado impróprio pela companhia aérea ou pela autoridade aeronáutica e que esteja definido nas condições gerais do contrato de transporte ou na regulamentação aeronáutica, penal ou policial, ou que ameace a segurança, a ordem ou a disciplina a bordo.
17. Para o transporte de menores, os pais ou representantes devem apresentar uma cópia do registo civil ou documento equivalente para a sua identificação. Se o menor não viajar com os pais ou representantes ou se viajar apenas com um dos pais, deve ter a devida autorização de ambos os pais ou representantes, concedidas perante um notário público, no caso de um menor colombiano ou de um estrangeiro com visto de residência.
18. **Sala de embarque.** Nos aeroportos onde existam salas de embarque, o Passageiro deve cumprir as instruções da Transportadora para entrar na sala de embarque à hora indicada, uma vez concluído o check-in e atribuído um Passaporte ao respetivo titular; e deve proceder ao embarque no avião quando lhe for dada a instrução.
19. **Requisição de objetos de valor.** O Passageiro deverá submeter-se às revistas efetuadas nos aeroportos antes e durante o embarque. No entanto, se o Passageiro for portador de objetos de valor devidamente declarados ou se tiver alguma limitação, poderá solicitar que a revista seja efetuada em privado.
20. **Atribuição de lugares.** O Passageiro deve ocupar o lugar que lhe foi atribuído no momento do check-in, exceto se for convidado a ocupar outro lugar a pedido justificado da tripulação ou se a mesma o autorizar a fazê-lo.
21. **Atribuição a passageiros especiais.** Os passageiros menores, doentes ou com alguma limitação, bem como aqueles que por qualquer motivo necessitem da assistência de outra pessoa, não deverão ocupar lugares adjacentes às portas de acesso ou saídas de emergência da aeronave, de modo a facilitar uma eventual evacuação. No caso de utilização de muletas, cadeiras de rodas ou qualquer outro dispositivo, estes devem estar localizados de forma a não obstruir a circulação no interior da aeronave ou impedir a evacuação numa emergência.

B. Direitos do Passageiro y deveres do Transportador

1. **Emissão do cartão de embarque.** Logo que o Passageiro se apresente no balcão (counter) e, após verificação da existência da reserva ou espaço para o respetivo voo e do cumprimento de todos os outros requisitos para a viagem (passaporte, vistos, autorização de entrada quando aplicável, etc.), será emitido o correspondente cartão

de embarque ou autorização, informando-o da hora prevista de partida, cais ou sala e condições de embarque. Simultaneamente, será entregue ao Passageiro o correspondente Ticket de Bagagem, relativo à bagagem que despachar ou registrar para transporte no compartimento de carga, como prova de entrega à Companhia Aérea.

2. **Aviso para embarque. Uma vez na sala de embarque,** o passageiro será informado da hora a que deve embarcar no avião, com as instruções pertinentes a esse respeito. Se não existirem pontes de embarque no respectivo aeroporto, o Passageiro será guiado até à aeronave por um representante da Transportadora ou através da utilização de veículos concebidos para o efeito, de acordo com as disposições aplicáveis em matéria de operações e segurança aeroportuárias.
3. **Passageiros de conexão da mesma companhia aérea.** Se, no momento do embarque para a viagem inicial de um Passageiro com uma conexão na mesma companhia aérea, houver qualquer tipo de atraso ou se for previsível que, em condições normais de voo, o Passageiro não chegará com antecedência suficiente ao ponto de conexão, o Passageiro será informado desta circunstância e lhe será dada a opção de cancelar a viagem, sem que isso implique qualquer penalidade.
4. **Facilitação do embarque/desembarque.** O Transportador disponibilizará os meios técnicos, humanos e logísticos necessários para facilitar as formalidades de apresentação e embarque ou desembarque dos Passageiros e das suas bagagens, em condições razoáveis de conforto, desde que o Passageiro se apresente a tempo e respeite as instruções pertinentes.
5. **Transporte de passageiro.** O Passageiro será transportado como contratado, de acordo com a tarifa, itinerário, frequência e horário acordados, desde que o Passageiro cumpra os deveres e obrigações contidos nestes termos e condições.
6. **Tratamento dos Passageiros.** Os Passageiros devem ser sempre tratados com dignidade e respeito pelo Transportador ou pelos seus representantes e funcionários.
7. **Informação sobre alterações ou atrasos.** A Transportadora deve fornecer aos Passageiros informações suficientes, verdadeiras, claras e efetivas sobre atrasos, cancelamentos e desvios de voos. Durante o voo, serão fornecidas aos Passageiros as informações de que necessitem relativamente à viagem, desde que estejam disponíveis para a tripulação e não dificultem seus trabalhos.
8. **Avisos de segurança.** Os passageiros receberão as informações de segurança necessárias (utilização do equipamento de emergência, evacuação, etc.) antes e durante o voo, através de demonstrações físicas, anúncios, meios audiovisuais e impressos. Também lhe será proporcionada uma permanência em condições de máxima segurança durante o voo, de acordo com as normas e regulamentos da aviação civil aplicáveis. As obrigações da Transportadora relativamente à segurança dos Passageiros começam a partir do momento em que o Passageiro embarca na

aeronave e sai do terminal, cais ou edifício do aeroporto, até ao momento em que o Passageiro entra em locais semelhantes depois de o voo ter terminado, de acordo com o artigo 1880º do Código do Comércio.

9. **Exoneração do transportador.** Em aplicação dos artigos 1003 e 1880 do Código do Comércio, a Transportadora não será responsável pelos danos sofridos pelos passageiros, quando tais danos sejam imputáveis exclusivamente a terceiros, quando tais danos sejam imputáveis exclusivamente ao passageiro, ou quando tais danos sejam causados por lesões ou doenças orgânicas anteriores ao voo que não tenham sido agravadas em consequência de factos imputáveis à referida Transportadora, e desde que a Transportadora comprove igualmente que tomou todas as medidas necessárias para evitar os danos ou que lhe era impossível tomar tais medidas. O acima exposto, sem prejuízo das disposições aplicáveis em virtude de convenções internacionais em vigor na Colômbia.

10. **Cancelamento, interrupção ou atraso.** De acordo com o disposto no artigo 1882 do Código do Comércio, quando a viagem não puder ser iniciada nas condições previstas ou o seu início for atrasado por motivo de força maior ou por razões meteorológicas que afetem a sua segurança, o Transportador ficará isento de responsabilidade mediante o reembolso do valor do bilhete. Nestes casos, o Passageiro pode exigir o reembolso imediato do preço total sem incorrer em qualquer penalização. Se, uma vez iniciada a viagem, esta for interrompida por qualquer das razões mencionadas no parágrafo anterior, o Transportador é obrigado a transportar os passageiros e a bagagem a expensas suas, utilizando os meios de transporte mais rápidos possíveis até ao seu destino, exceto se os Passageiros optarem pelo reembolso da parte do valor proporcional à distância não percorrida. O Transportador assumirá igualmente os custos razoáveis de alimentação e hospedagem resultantes de qualquer interrupção.

11. **Indemnização dos passageiros.** Em caso de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que o reembolso não tenha sido realizado, ou qualquer outro evento imputável à transportadora, bem como em caso de excesso de reservas, a transportadora indemnizará o Passageiro de acordo com o previsto no artigo 3.10.2.13.2. ou nas normas que o alterem.

C. Reserva e bilhete

- a. **Transferência.** O Bilhete é pessoal e intransferível, destinado exclusivamente ao transporte do Passageiro identificado no mesmo. De igual modo, é de salientar que não poderá ser endossado e ficará sujeito às regras da Tarifa em que foi adquirido, nos termos estabelecidos pela Gol.

- b. **Acreditação dos dados da reserva.** O Passageiro, os seus tutores ou representantes deverão verificar os seus dados registados no momento da reserva.

- c. Se o Passageiro constatar a existência de erros na informação correspondente aos

seus dados pessoais, tais como nomes e/ou sobrenomes, contidos no bilhete, poderá notificar a Gol ou a agência de viagens assim que constatar o erro, que o corrigirá de imediato. A correção dos dados não implicará, em caso algum, a mudança de passageiro.

A correção realizada poderá gerar um pagamento adicional fixo, cujo montante não poderá exceder a taxa administrativa em vigor aplicável ao bilhete no momento da correção. A correção poderá ser solicitada através da Central de Atendimento ao Cliente, Balcões de Check-in ou Lojas Gol, mediante apresentação de documento comprobatório, antes do embarque, respeitando os prazos de check-in.

- d. Confirmação da reserva.** A reserva somente será considerada confirmada após a efetivação do pagamento. A Gol se reserva o direito de suspender a confirmação do Bilhete para confirmar a regularidade das compras efetuadas com cartão de crédito.
- e. Alterações de Voo.** Caso o Passageiro solicite alterações no itinerário ou horário original da viagem, e isso seja possível, a diferença tarifária e a penalidade aplicável poderão ser pagas de acordo com a regra tarifária vigente.
- f. Vigência.** O Bilhete terá a validade máxima de 1 (um) ano, sem prejuízo da sua prorrogação pelo Transportador, ou terá a validade especial da Tarifa em que foi adquirido.

Uma vez expirado o prazo acima referido, se o Passageiro decidir viajar, a companhia aérea ou a agência reemitirá um novo bilhete, sem prejuízo dos custos adicionais que o Passageiro deva assumir em função da Tarifa em vigor.

Do mesmo modo, se o Passageiro decidir não viajar, terá direito a ser reembolsado pela Companhia Aérea do montante pago pelo Bilhete, sem prejuízo de eventuais reduções que possam ser aplicáveis.

- g. Vouchers Gol.** Caso o Passageiro possua voucher resgatável junto à Companhia Aérea, poderá resgatá-lo dentro do ano seguinte ao de sua emissão, devendo ajustar-se às tarifas vigentes à época da nova reserva, obrigando-se o Passageiro a completar o valor necessário para a contratação do serviço de transporte, se for o caso, e aplicando-se a política tarifária e de reembolso do novo Bilhete de acordo com as condições do novo Contrato de Transporte e a legislação aplicável. Os novos Bilhetes poderão ser emitidos com vouchers Gol em qualquer um dos canais autorizados pela Gol.
- h. Titularidade da reserva.** A reserva pode ser solicitada pelo Passageiro ou por um terceiro que actue em nome do Passageiro. As referências feitas nesta Parte às obrigações e direitos do Passageiro entendem-se como sendo cumpridas diretamente pelo Passageiro ou a seu favor quando agir através de um terceiro

- i. **Pedido de Reserva.** As reservas podem ser solicitadas pessoalmente, por telefone, ou por quaisquer meios electrónicos ou mensagens de dados, logo que disponíveis, contactando diretamente a respectiva companhia aérea ou através de uma agência de viagens ou outro intermediário autorizado.
- j. **Registo de reserva.** Após a realização e aceitação do pedido de reserva, será atribuído ao Passageiro um registo de reserva, o qual será o mais claro possível, indicando particularmente, a classe tarifária.

D. Não Comparecer (No Show)

Em caso de No Show, o valor do incumprimento do presente contrato será deduzido do valor total da reserva. O montante residual, correspondente ao valor total da reserva deduzido do montante relativo ao incumprimento do Contrato, permanecerá como crédito, até ao pedido de reembolso ou remarcação no prazo de um (1) ano a contar da data de pagamento da reserva, sendo o Passageiro, em caso de remarcação, responsável pelas diferenças tarifárias. Para informação do Passageiro, o pagamento do valor total da reserva será realizado de acordo com as regras em vigor no momento da compra.

E. Reembolso

- a. **Solicitação de reembolso.** O pedido de reembolso do valor do Bilhete será válido nos casos previstos na legislação aplicável, sendo que o valor do reembolso será sempre equivalente à viagem não utilizada pelo Passageiro, deduzido de quaisquer outros valores aplicáveis, sujeito à legislação em vigor, de acordo com a regra tarifária do Bilhete adquirido.

O Passageiro poderá optar, ao invés do reembolso, por manter o valor residual do Bilhete como voucher pelo prazo de 1 (um) ano a contar da data do pagamento, observada a legislação em vigor, a regra tarifária do Bilhete adquirido, e desde que a compra tenha sido feita diretamente na Gol.

A interrupção da viagem em aeroporto de escala por iniciativa do Passageiro, ou em razão de expulsão da aeronave nos casos indicados no item A (2) acima, não dará direito a qualquer reembolso.

- b. **Desistência.** Em aplicação do artigo 1878 do Código do Comércio, o Passageiro pode desistir da viagem antes do seu início, avisando o Transportador ou a agência de viagens com uma antecedência mínima de vinte e quatro (24) horas relativamente à data prevista para a realização do voo.

O Transportador ou a agência de viagens, de acordo com as condições da tarifa, poderá reter a percentagem acordada, a qual não poderá exceder 10% do valor recebido pela tarifa, excluindo taxas, impostos e encargos administrativos. A retenção realizada ao Passageiro será feita a favor da transportadora.

A desistência não se aplica no caso de tarifas promocionais, exceto se for oferecida

pela transportadora, caso em que será aplicada de acordo com as condições oferecidas. Em caso de desistência, a companhia aérea ou a agência que realizou a venda do bilhete, ordenará à instituição financeira o reembolso correspondente num prazo não superior a cinco (5) dias úteis após o pedido do passageiro. A companhia aérea e/ou a agência de viagens reembolsará o dinheiro ao passageiro num prazo máximo de trinta (30) dias de calendário a contar da data do pedido do passageiro (30) dias de calendário a contar da comunicação da desistência. Se o Passageiro desistir da viagem comunicando à agência de viagens que realizou a venda do bilhete como intermediária, esta procederá ao reembolso do dinheiro ao Passageiro logo que a companhia aérea disponibilize o montante correspondente, sem prejuízo do prazo de trinta (30) dias previsto no parágrafo anterior para que o reembolso do dinheiro ao Passageiro que se torne efetivo.

- c. Retratação.** Nos contratos de prestação de serviços de transporte aéreo de Passageiros que se realizem através dos mecanismos de venda referidos no Decreto 1499 de 2014 (métodos não tradicionais ou à distância), o direito de retratação a favor do adquirente do bilhete entende-se acordado, conforme o seguinte:
- (a) Pode ser exercida, através de qualquer um dos canais de atendimento ao cliente do Vendedor, no prazo de cinco (5) dias úteis após a celebração do contrato.
 - (b) Só pode ser exercida com um período igual ou superior a cinco (5) dias úteis entre o momento do seu exercício oportuno da retratação e a data prevista para o início do voo.
 - (c) Aplica-se às vendas realizadas através de métodos de venda não tradicionais ou à distância.
 - (d) As condições acima são indispensáveis e não se excluem mutuamente.
 - (e) A companhia aérea ou a agência de viagens que vendeu o bilhete deve reembolsar o dinheiro ao Passageiro no prazo máximo de trinta (30) dias de calendário a contar da comunicação da desistência.
 - (f) Se o Passageiro exercer o seu direito de desistência perante a agência de viagens que vendeu o bilhete como intermediária, esta procederá ao reembolso do dinheiro, logo que a companhia aérea disponibilize o montante correspondente, sem prejuízo do prazo de trinta (30) dias previsto no número anterior para que o reembolso do dinheiro ao Passageiro se torne efetivo.
 - (g) O Passageiro tem direito ao reembolso da taxa de aeroporto. Excluem-se as taxas, impostos e ou contribuições que por regulamento não sejam reembolsáveis.
- d. Término.** Todos os reembolsos realizados na Colômbia devem ser pagos em pesos colombianos; no caso de bilhetes internacionais avaliados em dólares, será aplicada a taxa de câmbio em vigor no momento da compra, de acordo com a lei.

Em conformidade com o artigo 1882 do Código do Comércio, todos os reembolsos serão efetivados logo que o pedido do Passageiro seja recebido após o cancelamento, atraso, interrupção, anulação ou circunstância que lhe dê origem. No caso de pagamentos realizados à vista, o reembolso será considerado como tendo sido feito imediatamente se for realizado no prazo de seis (6) horas úteis após o pedido. No caso de pagamentos realizados com cartão de crédito, ou outro meio de pagamento diferido, ou por via eletrônica, se nos cinco (5) dias úteis seguintes ao pedido, for dada ordem à instituição financeira ou a outro intermediário, conforme o caso, para proceder à efetivação do reembolso.

Se houver circunstâncias que impeçam o reembolso nos termos indicados, estas serão comunicadas ao Passageiro, indicando a data em que o reembolso terá lugar, o qual, em qualquer caso, deverá ser realizado no prazo de cinco (5) dias úteis após o termo

do prazo correspondente. Em qualquer caso, a Companhia Aérea poderá efetuar as averiguações que considere adequadas para determinar a pertinência do reembolso e, caso contrário, informará o Passageiro no prazo correspondente.

F. Lista de espera

O Transportador poderá colocar os Passageiros que se apresentem sem reserva para o respectivo voo em listas de espera, no caso de não haver lugares disponíveis, para que possam ocupar os lugares dos Passageiros que não se apresentem. Os Passageiros inscritos nas listas de espera serão chamados por ordem de inscrição na respectiva lista, de acordo com o número de lugares que ficarem disponíveis devido à não chegada dos Passageiros com reservas confirmadas à hora prevista para o embarque.

A Gol não se compromete ou garante que as pessoas em lista de espera possam embarcar nos respectivos voos.

G. Passageiros especiais e com requerimentos especiais.

- a. Passageiros com requerimentos especiais.** Caso o Passageiro necessite de alguma condição ou dispositivo especial para o voo, como oxigénio para uso médico ou cadeira de rodas, o pedido deve ser feito no momento da solicitação da reserva, ou pelo menos vinte e quatro (24) horas antes do voo, para que esses elementos sejam reservados, se a companhia aérea tiver esse serviço disponível. Em qualquer caso, a Transportadora deverá dispor do equipamento e da logística adequados para o embarque, desembarque e mobilização seguros deste tipo de passageiros, evitando qualquer procedimento que possa, de alguma forma, colocá-los em risco, causar-lhes dor ou agravar o seu estado.
- b.** Se o Passageiro transportar um animal de estimação, deve também, no momento da reserva ou pelo menos vinte e quatro (24) horas antes do voo, informar o Passageiro, indicando se necessita de uma caixa para o seu transporte, para que esta lhe possa ser reservada. Do mesmo modo, o Passageiro deve informar se vai transportar algum objeto de difícil manuseamento ou que esteja sujeito a qualquer tipo de restrição, ou que exija a utilização de dispositivos ou procedimentos especiais para o seu transporte, para que possam ser reservados se a companhia aérea disponibiliza este serviço.
- c.** Assistência a passageiros doentes, dementes ou menores. Em aplicação do artigo 1005º do Código do Comércio, se o Transportador admitir conscientemente a bordo Passageiros doentes, dementes ou menores, deve prestar-lhes, dentro das suas possibilidades, os cuidados normais exigidos pelo seu estado ou condição.
- d.** Deverá ser prestada a assistência e os cuidados que possam estar disponíveis em relação a Passageiros que sofram subitamente ferimentos ou doenças durante o voo.
- e.** Para o transporte deste tipo de passageiro, a companhia aérea exigirá um atestado

assinado por um médico, emitido no máximo doze (12) horas antes do voo, conforme exigido no Capítulo VIII do Manual de Operações Aeroportuárias, com indicação do respectivo registro profissional, declarando as condições de saúde do Passageiro e a sua aptidão para a viagem. Do mesmo modo, e em função das condições do passageiro, poderá ser exigida a assistência de um médico ou de qualquer outra pessoa adequada ao caso, para o auxiliar, por sua conta, durante a viagem, exceto se o médico atestar que tal não é necessário. Sem prejuízo das condições acima referidas, a companhia aérea pode cobrar taxas adicionais no caso de ser necessária a designação de pessoal para cuidar do passageiro ou de quaisquer cuidados que impliquem custos para a companhia aérea.

- f. O transporte de Passageiros com condições especiais não será recusado, exceto se for evidente que, em condições normais de voo, o seu estado de saúde pode ser agravado; que não estão disponíveis na aeronave os recursos necessários para os transportar em segurança; e que as condições desse Passageiro impliquem risco ou prejuízo para terceiros.
- g. Mulheres grávidas. No caso das mulheres grávidas, estas não poderão viajar de avião se o período de gestação exceder as trinta (30) semanas, exceto se a viagem for estritamente necessária. Em qualquer caso, essas passageiras devem assinar e apresentar à Transportadora um documento endossado com atestado médico de sua aptidão para viajar, isentando a empresa de responsabilidade por qualquer eventualidade decorrente de seu estado durante o voo. O referido atestado médico deve ter em conta o itinerário e a duração do voo e deve ser emitido no prazo de dez (10) dias antes do voo.
- h. Passageiros em condições legais especiais. Para o transporte de um Passageiro em condições legais especiais, viajando sob ordens de qualquer autoridade judicial, administrativa ou policial, ou que esteja privado de liberdade por ser acusado de um crime, deverão ser rigorosamente observadas as medidas especiais de segurança previstas no Plano Nacional de Segurança Aeroportuária, ou circulares emitidas pela Autoridade Aeronáutica para o efeito, e medidas adicionais exigidas pela companhia aérea em função da condição especial do passageiro. A pessoa ou funcionário responsável pela custódia do referido Passageiro deve, ao entrar no aeroporto de origem, comunicar o fato às autoridades policiais, às autoridades de segurança aeroportuária e à própria companhia aérea, para que sejam tomadas as medidas adequadas. Em caso de incumprimento das medidas em causa, a companhia aérea recusará o Passageiro.

H. Transporte de menores

- a. **Tarifa.** Para o transporte será cobrado o seguinte:

Exceto no caso de tarifas promocionais, nas rotas internacionais (com origem na Colômbia), será cobrada a cada criança com menos de dois (2) anos de idade uma tarifa máxima equivalente a 10% do preço total pago pelo adulto acompanhante. Esta tarifa é

aplicada desde que a reserva da criança seja realizada ao mesmo tempo que a do adulto acompanhante.

- b. Se os Passageiros menores não viajarem acompanhados dos pais ou representante legal ou de um adulto responsável por eles autorizado, deverão fazê-lo recomendado à companhia aérea, de acordo com as condições indicadas por esta, que poderá cobrar taxas adicionais caso seja necessária a designação de pessoal adicional para a guarda do menor ou qualquer cuidado adicional que implique custos para a companhia aérea. Ressalta-se que a Gol não presta esse serviço para crianças menores de 8 (oito) anos de idade, prestando-o apenas para crianças entre 8 (oito) e 16 (dezesesseis) anos.
- c. Os pais ou representantes legais do menor deverão fornecer os dados pessoais da pessoa autorizada a receber ou recolher o menor no local de destino, entendendo-se, para o efeito, que têm a autorização do titular dos referidos dados.
- d. Com o objetivo de prevenir a exploração sexual de crianças e adolescentes, a Companhia Aérea, em conformidade com o disposto na Lei 679 de 2001, acrescida pela Lei 1336 de 2009, e na Resolução 04311 de 2010 da Unidade Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, adotou um protocolo de autorregulação ou Código de Conduta. O referido Código de Conduta está incluído nas Políticas Corporativas ou Código de Ética da Empresa. Este estará disponível para consulta no seguinte link [o link será incluído quando o Código de Conduta for aprovado].

I. Bagagem

- a. **Transporte de bagagem despachada.** Nos voos operados pela Gol, o Passageiro pode ter direito a bagagem despachada mediante o pagamento de uma taxa ou de acordo com as regras tarifárias aplicáveis no momento da compra.
 - I) Crianças menores de dois (2) anos não tem direito a bagagem despachada, a menos que comprem seu próprio assento.
 - II) A bagagem despachada não pode ser utilizada para o transporte de animais para os quais exista uma política tarifária separada.
 - III) A Gol está autorizada a inspecionar, sempre que necessário, a bagagem que será transportada em suas aeronaves.
 - IV) A Gol poderá restringir o embarque de bagagens despachadas cujo manuseio possa representar risco aos equipamentos de despacho ou que possam dificultar e/ou atrasar a operação e os procedimentos de despacho da Gol. Tal bagagem poderá ser recusada ou submetida a contrato de carga, mediante apresentação da documentação exigida por lei.
- b. **Excesso de bagagem.** A bagagem que exceder o peso da Tarifa adquirida, será considerada excesso de bagagem, e será cobrada do Passageiro de acordo com o disposto no Regulamento Aeronáutico Colombiano no artigo 3.10.3.8. e as tarifas

estabelecidas pela Gol, que podem ser consultadas a qualquer momento em seu site.

c. Bagagem de mão permitida. Os passageiros podem transportar uma única peça de bagagem de mão, como mochilas ou pequenas malas, por sua conta e risco, sem pagar qualquer taxa especial, desde que cumpram os seguintes requisitos

I) Tenha peso total não superior a 10 (dez) quilogramas e a soma de suas dimensões não ultrapasse, individualmente: 55 cm (cinquenta e cinco centímetros) de altura; 35 cm (trinta e cinco centímetros) de comprimento e; 25 cm (vinte e cinco centímetros) de largura.

II) Mantenha a embalagem adequada dos objetos que a compõem.

III) O volume pode ser acomodado na cabina de passageiros sem perturbar o conforto e o sossego dos outros ou pôr em perigo a integridade física dos Passageiros, da tripulação e da aeronave.

Antes do embarque, o Passageiro deverá informar-se junto à Gol sobre os objetos que esta recomenda que sejam transportados como bagagem de mão.

A Gol poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por razões de segurança ou de capacidade da aeronave, de modo que, em caso de sobrecarga dos compartimentos da aeronave, a bagagem poderá ser despachada no compartimento de carga da aeronave. Adicionalmente, caso o Passageiro se apresente no portão de embarque de seu voo com bagagem de mão que não se enquadre nas regras acima estabelecidas, a Gol se reserva o direito de despachar tal bagagem no compartimento de carga da aeronave, podendo cobrar pelo excesso de bagagem ou pela compra de uma Tarifa que permita o transporte da bagagem que se pretende levar a bordo.

d. Mercadorias perigosas. O Passageiro não deve levar a bordo do avião qualquer tipo de elemento, substância ou material que possa ser considerado mercadoria perigosa (explosivos, inflamáveis, tóxicos, corrosivos, radioativos, etc.), de acordo com a Parte 10 do Regulamento Aeronáutico Colombiano, que inclui, entre outros, fósforos, fogos de artifício, combustíveis, tintas, solventes, colas, branqueadores, ácidos, gases comprimidos ou inseticidas. De igual modo, o Passageiro deve abster-se de embarcar qualquer tipo de elemento, droga ou substância cujo porte, posse, comércio ou consumo seja proibido. Qualquer objeto comum, cuja natureza seja duvidosa, deve ser comunicado no momento do rastreamento, para que se possa determinar se pode ou não ser admitido a bordo.

e. Porte de armas. No caso de porte de qualquer tipo de arma ou munição legalmente permitida, o Passageiro deverá, antes do embarque, apresentá-la às autoridades policiais do aeroporto de origem, acompanhada dos respectivos documentos de salvo-conduto, devidamente descarregada, para que seja vistoriada e conduzida a local seguro. Caso a Gol aceite seu transporte, exigirá a entrega da arma e suas munições, assumindo sua custódia até a chegada do Passageiro ao terminal de destino. A Gol poderá cobrar uma taxa adicional pelo transporte da arma, proporcional aos custos administrativos e operacionais incorridos no transporte da arma. Nestes casos, o

Passageiro receberá um recibo ou comprovante para reclamar a arma e suas munições completas como recebidas, após o término do voo. A arma deve ser devolvida imediatamente após a chegada do voo ao seu destino e, em condições normais, o mais tardar na hora seguinte, nos locais designados para o efeito nos aeroportos. Não será admitido a bordo o porte de armas ou munições ilegais ou em quantidades superiores às permitidas na Parte 17 do Regulamento Aeronáutico da Colômbia.

- f. Animais guias.** No caso de cães-guia para pessoas cegas ou com deficiência visual, ou de animais-guia treinados capazes de realizar determinadas tarefas necessárias, ou que prestem apoio emocional a pessoas cuja limitação esteja relacionada com a saúde mental, podem ser transportados na cabina de passageiros, desde que não representem qualquer risco ou incômodo, em conformidade com as disposições do Regulamento Aeronáutico da Colômbia. 1) Se a limitação das pessoas aqui previstas não for evidente, deverá ser acreditada com um relatório médico, psiquiátrico ou psicológico, conforme o caso. 2) O animal pode ser colocado na aeronave de tal forma que possa prestar ao Passageiro em causa o apoio ou a assistência a que se destina, desde que não obstrua qualquer saída de emergência ou acesso ao equipamento de emergência ou de sobrevivência da aeronave, nem constitua um impedimento a uma eventual evacuação.
- g. Transporte de alimentos e plantas.** Os passageiros não podem incluir na sua bagagem registada ou de mão produtos cuja entrada na Colômbia ou em outros países, ou a sua transferência de uma região para outra dentro da Colômbia, seja proibida ou restrita, devido ao risco de serem portadores de pragas ou doenças para o homem, animais ou plantas; tais como sementes, flores, frutos, ervas aromáticas, legumes, pesticidas, plantas com ou sem solo, produtos biológicos, carne e subprodutos de origem animal ou vegetal. Estes produtos podem ser retidos e destruídos pelas autoridades sanitárias dos aeroportos. Em caso de dúvida, o Passageiro em causa deve provar que não se trata de um transporte proibido de espécies.
- h. Proibição.** O Passageiro não poderá incluir na sua bagagem de compartimento de carga objetos frágeis ou perecíveis, dinheiro, joias, pedras ou metais preciosos, pratas, documentos negociáveis, títulos ou outros valores; dinheiro, passaportes, máquinas fotográficas ou de filmar, câmaras de vídeo, computadores, tablets electrónicos, telemóveis, calculadoras, óculos, garrafas com bebidas alcoólicas ou perfumes, entre outros, pelos quais a Gol não se responsabiliza se forem transportados no compartimento de carga. Tais itens devem ser transportados à mão, ou na bagagem de mão, se suas características permitirem, sob a guarda e responsabilidade do Passageiro.
- i. Tempo para reclamação.**

 - a) Em caso de perda, furto, destruição total ou parcial ou danos na bagagem, o Passageiro deve apresentar um protesto por escrito ao Transportador imediatamente após a bagagem ter sido notada, ou, o mais tardar, no prazo de sete (7) dias a partir da data do seu recibo, ou a partir da data em que a referida bagagem deveria ter chegado ao seu destino.

- b) Em caso de atraso, o protesto deve ser efetuado no prazo máximo de vinte e um (21) dias a contar da data em que a bagagem deveria ter chegado ao seu destino ou da data em que foi colocada à sua disposição.
- c) Nos termos do artigo 1028 do Código Comercial, uma vez recebida a bagagem transportada, sem observações, o contrato considera-se cumprido. Nos casos de perda parcial, de furto ou de dano notório ou visível a olho nu, o protesto deve ser feito no momento da entrega e do recebimento da bagagem. Quando, devido a circunstâncias especiais que impeçam o reconhecimento imediato da bagagem, for impossível avaliar o seu estado no momento da entrega, o Passageiro pode recebê-la na condição de ser examinada. O exame deverá ser feito na presença da Gol ou de pessoa designada, no prazo de 3 (três) dias a partir da data de entrega.

j. Acordos interline ou Código Compartilhado.

As condições aplicáveis aos voos operados em regime de codshare ou de interline podem ser diferentes das condições estabelecidas no presente acordo. Em qualquer caso, a Companhia Aérea informará as condições aplicáveis aos mesmos.

k. Compensações.

- a. **Atraso.** Se a bagagem do Passageiro, acompanhada ou desacompanhada, não chegar, ou se chegar em outro voo, de forma que implique a espera do seu proprietário ou o retorno ao aeroporto para recuperá-la, o custo dos traslados de ida e volta ao aeroporto, se necessário, será assumido pela Gol. Nestes casos, a Gol também arcará com as despesas mínimas do Passageiro com artigos de higiene pessoal, ou fornecerá tais artigos. Se o atraso da bagagem for superior a 24 (vinte e quatro) horas, a indenização incluirá ainda uma quantia suficiente para a compra de vestuário básico, em qualquer caso não inferior a 20% (vinte por cento) do valor da viagem por cada dia de atraso, para cada Passageiro afetado, não podendo exceder o limite atual de Direitos de Saque Especiais (DSE) previsto na legislação em vigor para os casos de extravio de bagagem.
- b. **Danos por perda, furto, destruição, avaria, ou atraso da bagagem.** Em caso de perda, pilhagem, destruição total ou parcial, dano ou atraso, o Passageiro tem direito a uma indenização de acordo com as disposições do Código Comercial, no caso de transporte em voos domésticos; ou, para voos internacionais, de acordo com as disposições das convenções do sistema de Varsóvia/29- Haia/55, ou Montreal/99 e Decisão 619 da Comunidade Andina, conforme aplicável, ou aquelas que as possam substituir no futuro.

l. Retrasos, interrupciones y cancelaciones

- a. **Atraso do Passageiro.** Caso um Passageiro com reserva confirmada e paga não consiga embarcar no voo no horário previsto devido a irregularidades técnicas, segurança operacional ou excesso de passageiros, a Gol oferecerá ao Passageiro as alternativas previstas no Artigo 3.10.2.13.2. do Regulamento Aeronáutico

Colombiano.

- b. **Condições meteorológicas.** En caso de cancelaciones y/o retrasos debidos a condiciones meteorológicas, Gol ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable.
- c. **Atrasos nas conexões.** A Gol não se responsabiliza por atrasos dos Passageiros no embarque de suas conexões causados por aeronaves de terceiros, exceto no caso de voos em codeshare. Da mesma forma, a Gol não se responsabiliza pelo não embarque pontual em conexões ocasionadas por reservas feitas com terceiros, cujos respectivos horários sejam insuficientes para realizar a conexão com a Gol.
- d. **Passageiros em conexão em voos da Companhia aérea.** a. Se no momento do embarque para a viagem inicial de um Passageiro com conexão oferecida pela Gol, houver qualquer tipo de atraso ou for previsível que em condições normais de voo o Passageiro não chegará com antecedência suficiente ao ponto de conexão, a companhia aérea informará o Passageiro dessa circunstância, dando-lhe a opção de cancelar a viagem, sem incorrer em qualquer penalidade.

- e. **Conexões estabelecidas pelo Passageiro.** As conexões reservadas por iniciativa do Passageiro entre voos que não fazem parte de uma conexão oferecida pela Gol são de responsabilidade do Passageiro, que deverá retirar sua bagagem e refazer o check-in para embarque no(s) voo(s) subsequente(s) no(s) horário(s) previsto(s), não podendo a Gol ser responsabilizada caso o Passageiro não se apresente para o(s) check-in(s) subsequente(s) em tempo hábil.
- f. **Trajeto não abordados.** Para a execução do transporte, não será necessário que o Passageiro confirme a reserva efetuada com antecedência, a menos que o Transportador o solicite. No entanto, quando o Passageiro, tendo adquirido um bilhete e uma reserva de ida e volta ou com conexão(ões), decidir não utilizar o bilhete para a viagem de ida, ou para a anterior à conexão, por ter voado noutro voo da mesma ou de outra companhia, ou por ter utilizado outro meio de transporte, deve notificar a companhia aérea de que vai voar a(s) viagem(ns) de ida e volta; deve comunicar à companhia aérea que efetuará o trajeto seguinte ou o trajeto de regresso, se assim o desejar, confirmando assim o espaço, o que deve ser feito antes da partida do voo correspondente ao primeiro trajeto ou, o mais tardar, uma hora depois. Caso contrário, a companhia aérea poderá anular a reserva efetuada para o trajeto de ida e/ou de volta, conforme o caso.

g. Indenizações

Nos casos de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que não tenha havido reembolso, ou em caso de qualquer outro evento imputável à Transportadora, bem como em caso de overbooking, a Companhia Aérea indenizará o Passageiro de acordo com o seguinte:

(a) Atrasos. Quando houver um atraso no início do voo (que é definido como o momento do início da rolagem para a descolagem) e o tempo de voo programado, autorizado pela UAEAC, não for cumprido, será observado o seguinte: (1) Quando o atraso for superior a uma (1) hora e inferior a três (3), o Passageiro receberá refrescos e uma comunicação telefónica que não exceda três (3) minutos ou pelo meio mais expedito disponível para o destino, ou o local de origem em caso de ligações, a pedido do Passageiro. No entanto, quando a causa do atraso tiver sido superada e a partida antecipada do voo for previsível (dentro de quinze (15) minutos), a Gol pode abster-se de conceder esta compensação, se tal resultar num atraso maior. (2) Quando o atraso for superior a 3 (três) horas e inferior a 5 (cinco) horas, para além do acima referido, o Passageiro terá direito a alimentação (café da manhã, almoço ou jantar, conforme o horário). (3) Quando o atraso for superior a 5 (cinco) horas, para além do acima referido, o Passageiro terá direito à indemnização adicional prevista na alínea f) acima. No entanto, quando o atraso for superior às 22:00 horas (hora local), a Companhia Aérea também providenciará alojamento (se não for no local de residência do Passageiro) e despesas de transferência entre o aeroporto e o local de alojamento e vice-versa, a menos que o Passageiro concorde voluntariamente em prolongar a espera quando estiver no aeroporto. O passageiro pode aceitar voluntariamente prolongar o tempo de espera quando for previsível que o voo se efetue dentro de um prazo razoável.

(b) Interrupção do transporte. Em caso de interrupção do transporte, se o Passageiro não optar por um reembolso da parte proporcional da tarifa correspondente ao trajeto não coberto, o Passageiro será indenizado pelo atraso sofrido até ao reinício da viagem, tal como indicado para os atrasos.

(c) Cancelamento. Caso a Companhia Aérea decida cancelar o voo e o Passageiro tenha uma reserva confirmada, e o preço do bilhete não tenha sido reembolsado de acordo com estes termos e condições, o Passageiro será reembolsado do custo da hospedagem (se não for no seu local de residência) e dos custos de transferência entre o aeroporto e o local de hospedagem e vice-versa. Além disso, se ocorrer um atraso antes do cancelamento do voo, o Passageiro receberá uma indemnização por atrasos, conforme apropriado. Nos casos em que o cancelamento não se deva a força maior ou a razões meteorológicas que afetem a segurança, para além do reembolso da tarifa paga para a viagem correspondente ao voo cancelado, será paga ao Passageiro uma indemnização adicional nos termos previstos na alínea f). Se, devido ao cancelamento ou a outras circunstâncias, o Passageiro for transferido para outro voo da mesma empresa ou de outra Companhia Aérea, o Passageiro será indenizado de acordo com o tempo de espera até à partida do outro voo. Se o voo partir antes de seis

(6) horas após a hora de partida programada do voo original, a indemnização adicional referida na alínea (f) acima não será devida. No entanto, nos casos acima previstos, a Transportadora não será responsável se provar que era impossível evitar o dano ou em casos de força maior ou razões meteorológicas.

(d) Overbooking. Se o embarque for recusado devido a overbooking ou por qualquer outro motivo imputável à Transportadora, e se o Passageiro tiver efetuado uma reserva e se tiver apresentado no aeroporto com a devida antecedência, ser-lhe-á disponibilizado o próximo voo disponível da Transportadora e na mesma rota para o seu destino final. No caso de um voo não estar disponível, a Transportadora tomará as providências necessárias, a expensas suas, para embarcar o Passageiro noutra Companhia Aérea o mais rapidamente possível.

(e) Antecipação do voo. Quando a Companhia Aérea antecipar o voo em mais de uma hora, sem notificar o Passageiro, ou quando, tendo sido notificado, for impossível ao Passageiro viajar no novo horário imposto, ser-lhe-á proporcionada a viagem até ao seu destino final no próximo voo conveniente da Companhia Aérea, na mesma rota. Na eventualidade de um voo não estar disponível, a Transportadora tomará as providências necessárias, a expensas suas, para embarcar o Passageiro noutra Companhia Aérea o mais rápido possível.

Nestes casos, o Passageiro não pagará qualquer excesso se o novo lugar corresponder a uma Tarifa mais elevada; se o Passageiro não aceitar qualquer destas alternativas, poderá exigir o reembolso do preço pago pela viagem ou viagens, sem penalização.

(f) Indemnização adicional. A Companhia Aérea indemnizará o Passageiro com um montante adicional, equivalente a pelo menos trinta por cento (30%) do valor da viagem, a pagar em dinheiro, a menos que o Passageiro aceite expressamente outra forma, como Bilhetes nos itinerários da Companhia Aérea, vouchers para a compra de Bilhetes, reconhecimento de milhas, etc., nos seguintes casos: (1) Overbooking, quando não existe um acordo direto com o Passageiro, em que este aceita

voluntariamente não viajar no voo programado, (2) Atraso superior a cinco (5) horas, devido a causas imputáveis à Companhia Aérea. (3) Cancelamento do voo devido a causas imputáveis à Companhia Aérea. Para fins de determinação do valor da compensação por uma única viagem, o preço total pago pelo bilhete será multiplicado pela relação entre a distância dessa viagem e a distância total.

(g) Trânsitos e ligações. A indenização acima referida também se aplica aos passageiros em trânsito ou em ligação, na mesma companhia aérea ou ao abrigo de acordos de cooperação entre companhias aéreas, quando não puderem continuar a sua viagem. Nestes casos, a Companhia Aérea verificará se o Passageiro está efetivamente embarcado no voo correspondente à etapa seguinte da viagem e assumirá os atrasos que lhe sejam imputáveis, para além dos tempos de trânsito ou de ligação acordados com o Passageiro.

m. Acordos interline

- a. Os acordos de interline permitem que a Gol venda trajetos operados por outras companhias aéreas, cujos voos são identificados por códigos designadores próprios da companhia aérea operadora. Quando a Gol vende um Bilhete interline (que inclui voos de outras companhias aéreas parceiras), ela atua apenas como agente emissor e não assume nenhuma responsabilidade pelos atos ou omissões dessa companhia aérea, a menos que a legislação aplicável preveja responsabilidade solidária.
- b. Aceptación de billetes interlínea de otras compañías aéreas. Se aceptarán billetes de otras compañías aéreas, siempre que tengan un acuerdo interlínea con Gol y se estén cumpliendo sus obligaciones contractuales.

n. Acordos de codeshare

- a. **Definição.** O codeshare (código compartilhado) é a prática segundo a qual um voo operado por uma companhia aérea é vendido ou oferecido por outras companhias aéreas parceiras como se fosse o seu próprio voo. Assim, um voo pode ser vendido com a designação "G3", mas pode ser operado por outra companhia aérea parceira da Gol. Em todos os casos em que a Gol oferece itinerários em codeshare operadas por companhias aéreas parceiras, o Passageiro será devidamente comunicado quando da escolha do respectivo trajeto .
- b. **Aplicação de serviços de Codshare.** Um ou mais trechos do itinerário de voo podem ser operados por outras companhias aéreas que não a Gol. No entanto, se um Bilhete Gol tiver sido adquirido, este Contrato será aplicado independentemente da companhia aérea. A Gol aceita a responsabilidade legal conjunta e solidária aplicável na Colômbia para todos os segmentos operados em regime de Codeshare.
- c. **Regras aplicáveis aos voos de código compartilhado.** Não obstante qualquer outra disposição do presente acordo, aplicam-se as seguintes regras aos voos operados pelos parceiros de Codeshare da Gol:

- i. **Bagagem.** Nos itinerários em que pelo menos um segmento seja operado por companhias parceiras da Gol, cada Passageiro terá direito à bagagem adquirida, de acordo com a família tarifária, pela companhia vendedora do bilhete, podendo ser cobrado excesso de bagagem, quando aplicável. Se necessário, por motivos operacionais ou de segurança, a companhia aérea poderá solicitar que a bagagem de mão seja despachada no portão de embarque, podendo ser cobrado excesso de bagagem, se for o caso.
- ii. **Serviços adicionais, transporte de menores e de bagagem em condições especiais.** Em relação aos serviços adicionais, ao transporte de menores e ao manuseamento de bagagem em condições especiais, estabelece-se que serão regidos pelas condições e regulamentos da companhia aérea que opera o itinerário específico no âmbito de um codeshare.

o. Serviços adicionais

- a. **Transporte Terrestre.** Todos os serviços de transporte terrestre oferecidos pela Gol ou por terceiros contratados pela Gol até o aeroporto ou do aeroporto para qualquer outro local poderão ser cobrados pela Gol mediante prévia comunicação do valor ao Passageiro e não estão incluídos no preço correspondente ao contrato de serviço de transporte aéreo.
- b. **Assentos Especiais.** A Gol pode disponibilizar para venda ao Passageiro, no momento da reserva, a seu critério, assentos diferenciados em termos de espaço, conforto, serviços, etc., sujeitos às tarifas aplicáveis.

- c. **Venda a bordo (Buy on Board).** A Gol poderá oferecer serviços de venda a bordo em qualquer um dos seus voos, com preços independentes da Tarifa paga pelo Bilhete, a serem pagos pelo Passageiro quando da utilização do serviço, à escolha do Passageiro.
 - d. **Seguros.** A Gol pode oferecer, além do preço do Bilhete, seguro de transporte ou qualquer outro seguro que seja do interesse do Passageiro.
 - e. **Taxa de acompanhamento de menores desacompanhado entre oito (8) e doze (12) anos.** A Gol poderá cobrar uma Tarifa pelo serviço de acompanhamento de menores desacompanhados com idade entre 8 e 16 anos, que será prestado desde o embarque até a aeronave e da aeronave até o desembarque, quando tal serviço for solicitado pelo responsável do menor. A Gol não transporta menores desacompanhados com idade inferior a 8 anos, a fim de evitar a exploração sexual de crianças e adolescentes.
 - f. **Outros.** No caso de a acomodação do Passageiro exigir mais de um assento, a Gol poderá cobrar uma taxa adicional pelo Bilhete, equivalente ao número de assentos adicionais ocupados pelo Passageiro.
 - g. **Serviços opcionais.** A Gol tem o direito de oferecer serviços adicionais relacionados com o contrato de transporte, de acordo com a legislação em vigor.
- p. **Responsabilidade da Gol**
- a. **Responsabilidade.** A responsabilidade da Gol é regida por vários regulamentos, dependendo do tipo de viagem, incluindo leis locais e acordos internacionais, como a Convenção de Montreal ou a Convenção de Varsóvia, no caso de transporte aéreo internacional. A regulamentação aplicável pode estabelecer limites de responsabilidade da Gol em casos de lesão ou morte de passageiros, perda ou dano de bagagem e atrasos.
 - b. **Limitação de responsabilidade.** Em aplicação dos artigos 1003 e 1880 do Código do Comércio, a Gol não será responsável pelos danos sofridos pelos Passageiros, quando tais danos sejam imputáveis exclusivamente a terceiros, quando tais danos sejam imputáveis exclusivamente ao Passageiro, em virtude de lesões orgânicas ou doenças anteriores ao voo que não se tenham agravado em consequência de factos imputáveis à Companhia Aérea e desde que esta prove igualmente que tomou todas as medidas necessárias para evitar os danos ou que lhe era impossível tomar tais medidas. O acima exposto, sem prejuízo das disposições aplicáveis ao abrigo das convenções internacionais em vigor na Colômbia.