

CONDICIONES GENERALES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE DE PASAJEROS

Las disposiciones de este instrumento ("Contrato") están sujetas a la legislación y normas aplicables y, en el caso de transporte internacional, a los convenios internacionales en vigor, que rigen la prestación de los servicios de transporte aéreo de pasajeros por parte de GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL"). Las Condiciones Especiales anexas a este Contrato prevalecerán sobre las Condiciones Generales establecidas en este instrumento.

1. DEFINICIONES.

1.1. Para los fines de este Contrato, los términos que se mencionan a continuación tendrán los siguientes significados:

1.1.1. El boleto de pasaje (recibo del itinerario), emitido en formato físico o electrónico "Boleto", y la nota de equipaje "Nota", forman parte integrante del presente Contrato, siendo que la adquisición del Boleto implica la aceptación expresa por parte del Pasajero de los términos aquí establecidos, así como de las reglas específicas de las tarifas aplicables al Boleto.

1.1.2. Los términos "Pasajero" y "Pasajeros" designan a los usuarios de los servicios de transporte aéreo objeto del presente Contrato.

1.1.3. El término "Etiqueta" designa la información contenida en el Boleto relativa a las especificaciones del espacio útil existente entre los respaldos de los asientos de las aeronaves, así como al ancho del asiento, de conformidad con las normas vigentes en la legislación aplicable al Contrato.

1.1.4. El término "Canales de Atención" designa los siguientes medios de contacto al Pasajero de GOL: (a) SAC - Servicio de Atención al Cliente: 0800 704 0465; (b) Central de Ventas: 0300 115 2121; (c) Internet, por medio del sitio web www.voegol.com.br o aplicación móvil; (d) cualquiera de las tiendas de GOL; o (e) otro contacto específico para la localidad, según lo previsto en las Condiciones Especiales.

1.1.5. El término "Bolsa o Mochila" corresponde al artículo personal transportado en la cabina de la aeronave, colocado debajo del asiento frente al Pasajero, pudiendo consistir, a manera de ejemplo, en una mochila, bolsa, maletín o artículo similar, siempre que se respeten los límites de peso y dimensiones previstos en la legislación aplicable y en este Contrato.

1.1.6. El término "Maleta Pequeña" corresponde a la maleta de dimensiones reducidas destinada al transporte en el compartimiento superior de la cabina de la aeronave, cuyo transporte está condicionado a la adquisición de la Tarifa correspondiente en el momento de la compra del boleto y al cumplimiento de los límites de peso y dimensiones definidos en este Contrato.

1.1.7. El término “Equipaje Facturado” corresponde a aquel entregado por el Pasajero a GOL para su transporte en el compartimiento de carga de la aeronave, sujeto al cumplimiento de los límites de peso y dimensiones previstos en la legislación aplicable o, en su ausencia, a las reglas establecidas en este Contrato.

1.1.8. El término “Equipaje Especial” designa los artículos que, por sus dimensiones, peso o naturaleza, requieren condiciones especiales de transporte, como equipos deportivos o instrumentos musicales de gran tamaño, pudiendo estar sujetos a cargos adicionales.

1.1.9. El término “Declaración Especial de Valor” designa el procedimiento opcional mediante el cual el Pasajero declara, al momento del despacho, los bienes contenidos en el equipaje cuyo valor exceda los límites de indemnización estándar, mediante el posible pago de una tarifa adicional.

1.1.10. El término “Equipaje” o “Equipajes”, cuando se utiliza de forma genérica en este Contrato, abarca tanto la “Bolsa o Mochila”, la “Maleta Pequeña” como el “Equipaje Facturado”.

1.1.11. El término “Check-in” se refiere al procedimiento mediante el cual el pasajero confirma su presencia en el Vuelo, presenta su documentación y despacha su equipaje, si corresponde.

1.1.12. El término “Embarque” se refiere al momento en que el pasajero accede a la aeronave, sigue las instrucciones de la tripulación durante el Vuelo y se prepara para el despegue, después de la verificación de documentos y procedimientos de seguridad.

1.1.13. El término “Codeshare” designa el acuerdo de cooperación mediante el cual una aerolínea comercializa boletos para Vuelos operados por otra empresa aérea asociada.

1.1.14. El término “Interline” designa el acuerdo de cooperación que permite la emisión de boletos que incluyen Vuelos de dos o más aerolíneas en un solo boleto.

1.1.15. El término “PNAE” (Pasajero con Necesidad de Asistencia Especial) designa a los pasajeros que pueden solicitar atención o condiciones especiales, tales como personas mayores, mujeres embarazadas, en periodo de lactancia, personas con niños de brazos, personas con movilidad reducida o cualquier otra condición que limite, temporal o permanentemente, su autonomía.

1.1.16. El término “Tarifa” designa el valor correspondiente al servicio de transporte aéreo, el cual puede incluir restricciones y condiciones específicas.

1.1.17. El término “Reserva” designa la manifestación de intención de compra del transporte aéreo, considerada efectiva únicamente después del pago y la emisión del Boleto.

1.1.18. El término “Vuelo” designa el transporte aéreo ejecutado o por ejecutarse bajo este Contrato, clasificado como: (a) Vuelo Doméstico: cuando todos los puntos de partida,

intermedios y de destino se encuentren en Brasil; y (b) Vuelo Internacional: cuando el punto de partida o de destino se encuentre en un país distinto.

1.1.19. El término “No-Show” designa la situación en la que el Pasajero, con Reserva confirmada, no se presenta para el Embarque en el horario establecido en el Boleto.

1.1.20. El término “Denegación de Embarque” designa la negativa de Embarque al Pasajero que haya cumplido con todos los requisitos, generalmente por razones operacionales.

1.1.21. El término “Asistencia Material” designa el apoyo ofrecido por GOL en casos de retrasos, cancelaciones y denegación de embarque, pudiendo incluir facilidades de comunicación, alimentación y hospedaje, según el tiempo de espera.

1.1.22. El término “MEDIF” (Formulario de Información Médica) designa el documento estándar que debe ser completado por un médico para certificar las condiciones de salud de un Pasajero que requiera asistencia especial o autorización médica para viajar.

1.1.23. El término “RIB” (Registro de Irregularidad de Equipaje) designa el documento formal completado por el Pasajero en el aeropuerto de destino para registrar oficialmente cualquier incidente con su equipaje facturado, como extravío, daño o violación.

2. DE LA APLICABILIDAD DEL CONTRATO.

2.1. Las disposiciones de este Contrato se aplican a todos los Boletos adquiridos para vuelos operados por GOL, nacionales o internacionales, incluyendo escalas. Cuando un tramo sea operado bajo la legislación o regulación de otro país, prevalecerán las condiciones específicas aplicables en el lugar de operación, sin perjuicio de la aplicación de las normas brasileñas para los tramos realizados en Brasil.

2.2. Prevalecerán asimismo las normas legales, reglamentarias o administrativas más específicas o restrictivas, vigentes al momento de la prestación de los servicios, obligando a las Partes a su estricto cumplimiento.

3. OBLIGACIONES GENERALES DEL PASAJERO.

3.1. De los documentos para el viaje. El pasajero deberá gestionar y presentar al transportista toda la documentación exigida para el viaje, incluyendo documento de identificación válido y demás documentos conforme a la legislación del destino correspondiente y eventuales escalas. El transportista podrá conservar copias de dichos documentos.

3.1.1. Los documentos deberán estar en buen estado, con fotografía que permita la identificación y con información legible. El pasajero deberá cumplir con todas las leyes del país de origen y de los países visitados, bajo pena de multas o rechazo de entrada al país de destino.

3.1.2. El Pasajero es responsable de informarse, obtener y portar toda la documentación exigida para el viaje. GOL podrá rechazar el transporte o adoptar las medidas pertinentes, conforme a la legislación vigente y a sus procedimientos internos, en caso de ausencia o incumplimiento de dichos documentos.

3.1.3. El Pasajero deberá consultar previamente la información y los requisitos aplicables a su viaje, incluso en lo que respecta a la documentación necesaria para vuelos nacionales e internacionales. En caso de viaje internacional, el Pasajero es responsable de verificar cualquier requisito específico para el ingreso, permanencia y retorno del respectivo país.

3.1.4. Si al pasajero se le negara la entrada por parte de las autoridades migratorias o aduaneras, será responsable de todas las multas o cargos aplicados a GOL, así como de los costos del transporte de regreso al país de origen. El valor del boleto correspondiente al tramo hasta el punto en que se produjo la negativa no será reembolsado.

3.1.5. En vuelos nacionales, el Reporte de Incidente emitido por la autoridad competente será aceptado en caso de robo, hurto o extravío de documentos, por el plazo de validez determinado por la autoridad emisora o, si no se indica, por 60 días a partir de su emisión. El Acta de Nacimiento es válida para pasajeros menores de 12 años.

3.2. Horarios y Presentación. Los horarios indicados en los boletos se refieren a la salida del vuelo. El Pasajero deberá presentarse para el check-in y embarque con la antelación adecuada, conforme a los plazos establecidos por GOL y publicados en sus canales oficiales. El incumplimiento de estos plazos podrá ocasionar la pérdida del boleto o la necesidad de reprogramar el vuelo, conforme a las reglas tarifarias aplicables.

3.2.1. El check-in digital estará disponible desde 48 (cuarenta y ocho) horas hasta 1 (una) hora antes del despegue, salvo restricciones específicas de la reserva o del gobierno.

3.2.2. Para el check-in presencial, se recomienda que el Pasajero se presente con al menos 2 (dos) horas de anticipación para vuelos nacionales y 4 (cuatro) horas para vuelos internacionales.

3.2.3. Situaciones que requieran atención especial y/o diferenciada, tales como: despacho de equipaje especial, transporte de armas de fuego, menores no acompañados, animales domésticos, entre otras, podrán requerir tiempo adicional para la realización del check-in.

3.2.4. El check-in se cerrará 1 (una) hora antes de la salida, para vuelos nacionales e internacionales, salvo restricciones gubernamentales. El embarque comenzará entre 1 (una) hora y 45 (cuarenta y cinco) minutos antes de la salida, dependiendo del vuelo, y se cerrará 20 minutos antes del despegue.

3.2.5. El pasajero que no realice el check-in o el embarque dentro de los horarios establecidos en esta disposición, o que no porte los documentos necesarios, tendrá su reserva cancelada, pudiendo el lugar ser asignado a otros pasajeros.

3.2.6. La puerta de embarque puede ser modificada sin previo aviso. La información será proporcionada mediante avisos sonoros y/o paneles en el aeropuerto.

3.3. Confirmación de Compra con Tarjeta de Crédito. Para fines de validación de la regularidad de las compras realizadas y para la protección de los datos de los Pasajeros y compradores de los boletos, podrán exigirse en el check-in los siguientes procedimientos:

(a) presentación de la tarjeta de crédito utilizada en la compra;

(b) presentación de documentación que acredite filiación, tutela o vínculo familiar, en los casos en que se utilice la tarjeta de crédito de padres o tutores;

(c) indicación de un número telefónico del titular de la tarjeta (preferentemente fijo), para confirmar la transacción, en los casos en que la compra haya sido realizada por un tercero ausente al momento del check-in; y

(d) presentación de documento oficial con fotografía y CPF, además de la tarjeta de crédito utilizada en la compra, en los casos en que la compra haya sido realizada por un tercero presente durante el check-in.

4. OTROS DEBERES.

4.1. Condiciones Médicas. El Pasajero que presente condiciones de salud particulares, tales como, entre otras: enfermedades agudas o crónicas, haber sido sometido recientemente a una cirugía, o que requiera asistencia médica especial durante el transporte aéreo, deberá enviar a GOL, con al menos 72 (setenta y dos) horas de anticipación respecto a la hora programada del vuelo, el Formulario de Información Médica ("MEDIF") debidamente completado y firmado por un profesional médico autorizado. En estos casos, el embarque estará condicionado al análisis y aprobación previa del documento por parte del equipo médico del Transportista, quien podrá establecer condiciones adicionales para el viaje o informar que las condiciones descritas en el formulario no son seguras para el transporte aéreo en vuelos comerciales, conforme a la legislación aplicable y las normas de seguridad operacional.

4.2. Despacho y Porte de Armas de Fuego. Los pasajeros autorizados a portar armas de fuego en vuelos nacionales deberán presentarse al check-in con una antelación mínima de 2 (dos) horas para vuelos nacionales y 4 (cuatro) horas para vuelos internacionales (solo en los casos previstos en la cláusula siguiente), según el tipo de transporte (despacho o embarque armado), portando toda la documentación exigida por la legislación vigente. La verificación, aprobación y autorización del pasajero o del arma competen exclusivamente al órgano de seguridad pública presente en el aeropuerto. Las armas de uso deportivo deberán ser obligatoriamente despachadas y transportadas en la bodega de la aeronave.

4.2.1 Despacho y Porte de Armas de Fuego en Vuelos Internacionales. Está prohibido el transporte de armas de fuego en vuelos internacionales, salvo en los casos previstos en

tratados, convenciones o acuerdos firmados entre el Gobierno Brasileño y el país de destino, estando el despacho condicionado a la autorización expresa del Comando del Ejército.

4.2.2. Consumo de Bebidas Alcohólicas por Pasajeros con Armas de Fuego. De conformidad con la normativa aplicable de aviación civil, está terminantemente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas a bordo por parte de pasajeros que porten armas de fuego.

4.3. Obediencia a la Tripulación y Comportamiento. El pasajero deberá seguir las instrucciones de la tripulación, por cualquier medio, de conformidad con la legislación aplicable. El comandante podrá impedir el embarque o hacer desembarcar a un pasajero que se encuentre bajo los efectos del alcohol, drogas, vestido inapropiadamente, que incumpla las normas sobre transporte de animales, sea inconveniente, se niegue a obedecer a la tripulación, perturbe el orden del vuelo o ponga en riesgo la seguridad de la aeronave, de los pasajeros o de la tripulación. El comandante también podrá adoptar cualquier medida necesaria para proteger la seguridad de la aeronave, las personas y los bienes transportados.

4.3.1. El pasajero deberá abstenerse de cualquier conducta que represente riesgo, molestia, incomodidad o perjuicio a otros pasajeros, a la tripulación, a la aeronave o a la ejecución normal de los servicios aquí estipulados, bajo pena de ser tratado como pasajero indisciplinado y estar sujeto a las medidas correspondientes conforme a las normas aplicables y vigentes.

4.4. Consumo de Bebidas Alcohólicas. El consumo de bebidas alcohólicas a bordo está permitido únicamente si son proporcionadas por el Transportista. Queda expresamente prohibido servir bebidas alcohólicas a cualquier Pasajero que presente signos visibles de embriaguez.

4.5. Costos y Gastos Adicionales. El Pasajero deberá asumir los gastos de transporte terrestre y hospedaje en eventuales escalas y/o conexiones.

4.6. Inspección del Pasajero. El pasajero deberá someterse a la inspección de seguridad de la aviación civil realizada por el operador del aeropuerto, bajo pena de que se le niegue el acceso al área restringida de embarque, así como el embarque mismo.

5. RESERVA Y BOLETO.

5.1. Intransferibilidad. El Boleto es personal, intransferible y destinado exclusivamente al transporte del pasajero identificado en él. Está prohibido el endoso, y su utilización está sujeta a las condiciones de la tarifa adquirida, conforme a las reglas aplicables de GOL, disponibles en su sitio web oficial.

5.2. Relleno y Corrección de Datos del Pasajero. Cualquier error en el nombre, apellido, agnobre o nombre social del Pasajero podrá corregirse mediante solicitud al Centro de Atención al Cliente, Mostradores de Check-in o Tiendas GOL, presentando el documento comprobatorio y respetando los plazos de cierre del check-in. Cabe destacar que, en el caso de

vuelos internacionales operados por aerolíneas asociadas, dichas correcciones podrán implicar costos adicionales para el Pasajero.

5.3. Inclusión de Relaciones Familiares. Para fines de registro al momento de la reserva, términos como “Hijo”, “Sobrino”, “Nieto” y similares deberán incluirse en el campo correspondiente y deberán ir obligatoriamente acompañados de un apellido familiar.

5.4. Confirmación de la Reserva. La reserva solo se considerará confirmada una vez efectuado su pago, reservándose además GOL el derecho de suspender la confirmación del Boleto con el fin de verificar la regularidad de las compras realizadas mediante tarjetas de crédito.

5.5. Derecho de Desistimiento. El Cliente que adquiera el Boleto por medio de los Canales de Atención podrá ejercer el derecho de desistimiento dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la confirmación de la compra, siempre que el vuelo esté programado para, por lo menos, 7 (siete) días después de la compra. Para ello, deberá comunicar formalmente a GOL dentro del plazo indicado, solicitando la cancelación del Boleto, la cual será procesada sin aplicación de penalidades o descuentos, con la devolución total de los valores pagados al medio de pago original.

5.5.1. Limitaciones del Derecho de Desistimiento. El derecho de desistimiento no se aplica a boletos cuyo vuelo esté programado para menos de 7 (siete) días después de la compra, ni en otras situaciones eventualmente previstas en la legislación aplicable.

5.6. Cambios de Vuelo. El Pasajero podrá solicitar cambios en el itinerario o en el horario de su viaje. Cuando haya disponibilidad y exceptuando las situaciones de No-Show, dichos cambios estarán sujetos al ajuste de la tarifa del Boleto y al pago del valor adicional correspondiente, conforme a la regla tarifaria aplicable y a criterio de GOL, observando las normas de las normas de la autoridad reguladora local y la legislación vigente.

5.7. Cancelaciones de Vuelo. Exceptuando las situaciones de no presentación (No-Show), el Pasajero podrá cancelar reservas confirmadas hasta la hora programada de salida del vuelo. La cancelación estará sujeta al cargo previsto en la regla tarifaria del Boleto y no genera automáticamente el derecho al reembolso del crédito remanente, que solo podrá solicitarse conforme lo autorice la regla tarifaria aplicable.

5.8. Validez, Utilización y Emisión de Boletos con Crédito. El crédito correspondiente al Boleto adquirido y no utilizado tendrá una validez de 1 (un) año contado desde la fecha de emisión del Boleto. Para adquirir un nuevo Boleto utilizando dicho crédito, deberá respetarse el valor de las tarifas vigentes en la nueva reserva, debiendo el Pasajero abonar cualquier diferencia tarifaria existente. La emisión del nuevo Boleto podrá realizarse a través de cualquier Canal de Venta de GOL, respetando las reglas de disponibilidad, condiciones tarifarias vigentes y la legislación aplicable, estando el Boleto sujeto a las políticas de tarifa y reembolso de la compañía.

5.9. No Presentación (No-Show). En caso de no presentación del Pasajero para el embarque, se aplicará la penalidad prevista en la regla tarifaria, la cual podrá incluir la cancelación automática de los tramos subsecuentes, incluso el de regreso en boletos de ida y vuelta.

5.9.1. Después de aplicada la penalidad establecida por la regla tarifaria, esta permanecerá como crédito hasta que el Pasajero solicite el reembolso o la reprogramación, lo cual podrá hacerse hasta 1 (un) año a partir de la fecha de emisión del Boleto, conforme a las condiciones tarifarias y las diferencias de valor aplicables. La cancelación del tramo de regreso no se efectuará si el Pasajero informa, antes del horario originalmente contratado para el vuelo de ida, que pretende utilizarlo.

5.10. Boletos en la Modalidad "Sin Vínculo". En el caso de compra de boletos en la modalidad "sin vínculo" (sin inicio de sesión), el valor residual no será convertido en crédito. En esta modalidad, permanecen disponibles únicamente las opciones de reembolso o reprogramación, conforme a las reglas tarifarias aplicables. En caso de que se permita modificar o solicitar reembolso, el valor residual no podrá ser disponibilizado como crédito para compras futuras.

5.11. Itinerario y Reglas Tarifarias. El Pasajero deberá utilizar el itinerario exactamente como fue adquirido, siguiendo el orden de los vuelos y las condiciones de la tarifa elegida. Cuando la reserva incluya más de un tramo o tarifa, todo el conjunto será tratado como un único itinerario, aplicándose en su totalidad las reglas para modificación, cancelación o reembolso.

5.12. Reembolso. El reembolso del boleto será concedido conforme a la legislación vigente, correspondiente al valor del tramo no utilizado. Los boletos promocionales o restrictivos pueden tener penalidades previstas en las reglas tarifarias. El reembolso total será debido en caso de cancelación o modificación del vuelo por iniciativa de GOL; sin embargo, en los casos de desistimiento por parte del Pasajero, podrán aplicarse los descuentos previstos en la regla tarifaria del Boleto.

5.12.1. El Pasajero podrá convertir el valor residual en crédito válido por 12 (doce) meses, contados a partir de la fecha de emisión del Boleto, utilizable para la compra de nuevos Boletos, incluso para terceros, exclusivamente por medio de los Canales de Atención. Esta opción no aplica para compras en la modalidad "sin vínculo" (sin inicio de sesión).

5.14. Casos sin Reembolso. No habrá reembolso en caso de interrupción voluntaria del viaje en conexión o escala, desembarque obligatorio por incumplimiento de normas o conductas, o boletos utilizados parcialmente por iniciativa del PASAJERO, salvo cuando esté previsto en la regulación de la autoridad reguladora local.

5.15. Plazo de Procesamiento del Reembolso. El reembolso será procesado en un plazo de hasta 7 (siete) días, observando la forma de pago utilizada en la compra.

5.16. Lista de Espera. GOL podrá abrir lista de espera en los aeropuertos cuando la capacidad de la aeronave esté completa. Los Pasajeros inscritos serán llamados conforme al orden de

inscripción, respetando las prioridades previstas en la ley y, cuando aplique, las reglas de los programas de fidelidad. El embarque estará condicionado a la liberación de asientos por la no presentación de Pasajeros con reservas confirmadas, sin que exista garantía de acomodación para los inscritos.

6. EQUIPAJE.

6.1. El Pasajero deberá cuidar de su Equipaje, manteniéndolo bajo su custodia y vigilancia mientras se encuentre en el terminal, asegurando que esté debidamente identificado, no transportando artículos peligrosos, equipaje de terceros o cuyo contenido desconozca, y evitando colocarlo en lugares de tránsito de pasajeros o que dificulten el acceso a las salidas de emergencia de la aeronave.

6.2. El Pasajero no podrá transportar, ni en la Bolsa o Mochila, ni en la Maleta Pequeña, ni en el Equipaje Facturado, bajo ninguna circunstancia: (I) dispositivos de alarma; (II) explosivos, incluyendo cartuchos vacíos, municiones, material pirotécnico, armas de caza, armas portátiles y fuegos artificiales; (III) gases inflamables, no inflamables o venenosos, tales como gas butano, oxígeno, propano y cilindros de oxígeno; (IV) líquidos usados como combustible para encendedores, calefacción u otras aplicaciones; (V) sólidos inflamables, como fósforo y artículos de fácil ignición; (VI) sustancias de combustión espontánea; (VII) sustancias que, al contacto con el agua, emitan gases inflamables; (VIII) materiales oxidantes, como polvo de cal, blanqueadores químicos y peróxidos; (IX) sustancias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tales como arsénico, cianuros, insecticidas y defoliantes; (X) materiales radiactivos; (XI) materiales corrosivos, como mercurio, ácidos, álcalis y baterías con líquido corrosivo, excepto baterías utilizadas para sillas de ruedas motorizadas; (XII) materiales magnéticos; (XIII) armas, municiones, armas de caza o armas portátiles, salvo cuando estén permitidas por la legislación; (XIV) agentes biológicos, como bacterias, virus y hongos; (XV) materiales o paquetes recibidos de personas o de origen desconocido; (XVI) elementos incapacitantes, como gas pimienta, gas lacrimógeno o similares; (XVII) armas de electrochoque; (XVIII) maletas, cajas o bolsas de seguridad con dispositivos pirotécnicos o baterías de litio; (XIX) lámparas de buceo o equipos de soldadura; (XX) baterías de litio; (XXI) herramientas de trabajo, como martillos, palancas y picos.

6.2.1. La lista anterior no es exhaustiva y podrá ser modificada o ampliada en cualquier momento, por determinación de GOL o de la normativa aplicable, sin que exista obligación de notificación previa al Pasajero.

6.2.2. Cualquier material o sustancia prohibida, en caso de ser embarcada, podrá ser retirada de la aeronave en cualquier momento por GOL, sin que esta se responsabilice por ningún daño.

6.2.2.1. El Pasajero autoriza a GOL a abrir el Equipaje para retirar los artículos prohibidos, sin que ello constituya violación de ninguna naturaleza, y se compromete a indemnizar a GOL por cualquier costo o daño derivado de la remoción, transporte o manipulación de dichos materiales o sustancias.

6.3. Bolsa o Mochila. El Pasajero tendrá derecho, en todas las tarifas, al transporte gratuito de una Bolsa o Mochila, observando los límites establecidos por la legislación aplicable y por GOL.

6.3.1. Se considerará Bolsa o Mochila aquella que cumpla, de manera conjunta, con los siguientes requisitos: (a) pese hasta 10 kg (diez kilogramos); (b) respete las dimensiones máximas de 32 cm (ancho) x 22 cm (alto) x 43 cm (profundidad), incluyendo bolsillos, ruedas y asas; y (c) pueda colocarse debajo del asiento frente al Pasajero, sin comprometer la seguridad, la integridad física, la comodidad y la tranquilidad de los pasajeros, tripulantes o de la aeronave.

6.4. Maleta Pequeña. Si el Pasajero desea transportar una Maleta Pequeña en la cabina de la aeronave, podrá hacerlo mediante la adquisición de la tarifa correspondiente, observando los límites definidos por la legislación aplicable y por GOL, conforme a este Contrato. Si el Pasajero adquiere una tarifa que contemple esta posibilidad, la maleta podrá llevarse en la cabina.

6.4.1. Se considerará Maleta Pequeña aquella que cumpla, de manera conjunta, con los siguientes requisitos: (a) pese hasta 12 kg (doce kilogramos); (b) respete las dimensiones máximas de 35 cm (ancho) x 55 cm (alto) x 25 cm (profundidad), incluyendo bolsillos, ruedas y asas; y (c) pueda colocarse en los compartimientos superiores de la cabina de pasajeros sin comprometer la seguridad, la integridad física, la comodidad y la tranquilidad de los pasajeros, tripulantes o de la aeronave.

6.5. GOL podrá restringir el transporte de la Bolsa o Mochila o de la Maleta Pequeña por las siguientes razones: (a) requisitos de seguridad; (b) limitaciones de capacidad de la aeronave; (c) incumplimiento de las reglas tarifarias; y/o (d) incumplimiento de las condiciones establecidas en esta cláusula.

6.5.1. En dichos casos, el equipaje podrá ser facturado en el compartimiento de carga de la aeronave, sujeto al cobro de la tarifa correspondiente, cuando se configure la contratación de un nuevo servicio no adquirido previamente.

6.6. Equipaje Facturado. En caso de que el Pasajero desee facturar su Equipaje, podrá hacerlo mediante la adquisición de la tarifa correspondiente, observando los límites definidos por la legislación aplicable y por GOL, conforme a este Contrato.

6.6.1. Se considerará Equipaje Facturado aquel que cumpla, de manera conjunta, con los siguientes requisitos: (a) pese hasta 23 kg en vuelos nacionales o internacionales, conforme a la legislación aplicable, entendiéndose que por encima de ese límite se aplicará el cobro de exceso de equipaje; (b) en vuelos internacionales, respete el peso máximo de 45 kg (cuarenta y cinco kilogramos) en vuelos domésticos o internacionales hacia América del Sur y Estados Unidos, y 32 kg (treinta y dos kilogramos) en vuelos internacionales hacia Europa y demás destinos sujetos a reglamentación específica; (c) respete las dimensiones máximas de 50 cm

(ancho) x 80 cm (alto) x 28 cm (profundidad), incluyendo bolsillos, ruedas y asas; y (d) pueda ser debidamente facturado en el Check-in, sin comprometer la seguridad, la integridad física, la comodidad ni la tranquilidad de los pasajeros, tripulación o de la aeronave, quedando establecido que los volúmenes que superen los límites indicados solo podrán ser transportados como carga, por medio del Terminal de Cargas del aeropuerto.

6.7. Equipaje Especial. Se considerará Equipaje Especial, sujeto a reglas propias de embalaje y cobro, los siguientes volúmenes:

CATEGORÍA	ARTÍCULOS PERMITIDOS	OBSERVACIONES / RESTRICCIONES
Equipos acuáticos	Surf: hasta 3 tablas por estuche	Más de 3 tablas requiere un nuevo estuche y una nueva franquicia
	Windsurf: 1 tabla, 1 vela, 1 botavara y 1 mástil	-
	Kitesurf: 1 tabla, 1 cometa, 1 barra de control y 1 arnés	-
	Stand up paddle: 1 tabla y 1 remo	-
	Esquí acuático: 1 par de esquís o 1 esquí slalom	-
	Wakeboard, boogieboard o bodyboard: 1 tabla	-
	Buceo: 1 bolsa con gafas, snorkel, 2 aletas, traje de neopreno, chaleco, regulador, minicilindro vacío y arpón embalado	El cilindro debe estar vacío; el arpón, debidamente embalado
	Pesca: hasta 5 cañas, 1 carrete, 1 red, 1 par de botas y 1 cesta de alambre	En compartimiento único
	Waveski: 1 tabla y 2 remos	-
Deportes de nieve	Esquí: 1 par de esquís, 1 par de bastones, 1 par de botas y 1 casco	En recipiente único
	Snowboard: 1 tabla, 1 par de botas y 1 casco	En recipiente único
Deportes aéreos	Paracaidismo: 1 equipo completo	-
	Parapente: 1 equipo	Parapentes motorizados no son aceptados
Otros deportes	Golf: hasta 14 palos, 14 pelotas y 1 par de zapatos	-
	Ciclismo: 1 bicicleta convencional (sin motor), 1 tándem o monociclo	Debe estar en un estuche rígido, con llantas desinfladas, manubrio doblado y pedales retirados. Cilindros de CO ₂ no son aceptados
	Arco y flecha: 1 arco, 1 carcaj y flechas	Sin productos químicos en el kit de mantenimiento
	Hockey o lacrosse: hasta 5 bastones, 1 par de patines, 1 kit de protecciones y 1 casco	En compartimiento único
	Dardos: 1 dardo	Debe estar debidamente embalado
Instrumentos musicales	Instrumentos pequeños: permitidos en cabina si están dentro del límite de equipaje de mano	-
	Instrumentos grandes (violonchelos, tubas, contrabajos, bombos, etc.)	Deben transportarse en estuches rígidos en la bodega
	Guitarras eléctricas y acústicas:	Consideradas equipaje regular; deben estar en estuches rígidos
Equipos audiovisuales	Televisores y monitores de hasta 62 pulgadas	Se recomienda el transporte como carga (GOLLOG)

		Peso máximo: 45 kg (vuelos domésticos) o 32 kg (vuelos internacionales)
		Deben estar en su embalaje original
		Deben identificarse como "frágil" y embalarse adecuadamente
	Laptops y notebooks	Solo podrán ser transportados como equipaje de mano

6.8. Antes del embarque, el Pasajero deberá consultar con GOL o en su sitio web oficial la lista de artículos que pueden transportarse como Bolsa o Mochila y Maleta Pequeña, los artículos que requieren aprobación previa de GOL y los artículos prohibidos para transporte, tanto en la Bolsa o Mochila, como en la Maleta Pequeña y el Equipaje Facturado.

6.9. En caso de que la Bolsa o Mochila o la Maleta Pequeña no cumplan con los requisitos aplicables, en especial en cuanto a dimensiones y peso, el Pasajero deberá facturarlas en el Check-in, observando el pago de la tarifa correspondiente, cuando aplique.

6.9.1. Si el Pasajero se presenta directamente en la puerta de embarque portando una Bolsa o Mochila o una Maleta Pequeña que no cumpla con los requisitos establecidos, podrá ser impedido de abordar si el proceso de Check-in ya ha concluido, quedando sujeto a la pérdida del vuelo y a la aplicación de las reglas tarifarias correspondientes.

6.10. En los vuelos internacionales, los requisitos aplicables a la Bolsa o Mochila, Maleta Pequeña y Equipaje Facturado pueden diferir de los establecidos en esta cláusula, debido a reglamentaciones específicas, acuerdos internacionales o reglas tarifarias aplicables. Para verificar las condiciones vigentes, el Pasajero deberá consultar previamente a la Contratista, así como el Anexo específico correspondiente al país de destino, el cual forma parte integrante del presente Contrato.

6.11. En los vuelos nacionales o internacionales operados por GOL, los Pasajeros podrán facturar su Equipaje mediante pago o conforme a las reglas tarifarias vigentes al momento de la compra del Boleto.

6.12. Los niños menores de 2 (dos) años no tienen derecho a franquicia de Equipaje, ya sea Equipaje Facturado o Bolsa o Mochila, excepto si adquieren asiento propio o cuando GOL conceda una cortesía específica para el caso.

6.12.1. En dicho rango de edad, se permitirá el transporte gratuito de un único artículo de apoyo infantil, a elección del Pasajero, entre: (a) 1 (un) cochecito de bebé plegable; (b) 1 (una) cuna portátil; o (c) 1 (una) silla de bebé debidamente homologada para uso en viajes aéreos.

6.12.2. Si el artículo presenta dimensiones compatibles con los límites previstos en este Contrato y no representa riesgo para la seguridad ni afecta la comodidad a bordo, podrá ser transportado en la cabina de pasajeros, sujeto a la disponibilidad de espacio.

6.12.3. Esta condición aplica exclusivamente a vuelos operados por GOL. En los casos de vuelos compartidos (Codeshare, Interline) o conexiones con otras compañías aéreas, prevalecerán las reglas de la aerolínea responsable por el tramo.

6.12.4. La franquicia de equipaje no podrá utilizarse para el transporte de animales vivos, estando dicho transporte sujeto a las políticas tarifarias y reglas específicas establecidas por GOL de manera independiente.

6.13. Transporte de Equipaje según el Perfil Tarifario. Para el transporte de equipaje, el Pasajero deberá observar las restricciones y tarifas establecidas por GOL, de acuerdo con el perfil tarifario adquirido, así como la legislación vigente y demás reglas aplicables. GOL podrá revisar o modificar los perfiles tarifarios y sus respectivas tarifas, siempre que sea conforme a la legislación aplicable, y dichas modificaciones serán divulgadas previamente en sus canales oficiales.

6.13.1. La tarifa de equipaje facturado y el derecho al transporte de Maleta Pequeña (hasta 12 kg) y Bolsa/Mochila (hasta 10 kg) varían de acuerdo con el perfil tarifario adquirido por el Pasajero, conforme se indica a continuación:

I - Tarifa Basic. Más económica, para Clientes que no necesitan equipaje de cabina ni facturado. Incluye únicamente 1 (una) Bolsa o Mochila de hasta 10 kg que debe colocarse debajo del asiento delantero. La Maleta Pequeña de cabina (hasta 12 kg) y el Equipaje Facturado no están incluidos, pero pueden adquirirse como servicios opcionales adicionales. La disponibilidad de esta tarifa puede estar restringida a vuelos y rutas específicas. Donde la tarifa Basic no esté disponible, la Light será la opción más económica.

II - Tarifa Light. Incluye 1 (una) Bolsa o Mochila de hasta 10 kg y 1 (una) Maleta Pequeña de hasta 12 kg. El Equipaje Facturado no está incluido, pero puede adquirirse mediante pago, a discreción del Pasajero.

III - Tarifa Classic. Incluye 1 (una) Bolsa o Mochila de hasta 10 kg, 1 (una) Maleta Pequeña de hasta 12 kg y 1 (una) Equipaje Facturado de hasta 23 kg en vuelos nacionales o internacionales.

IV - Tarifa Flex. Incluye 1 (una) Bolsa o Mochila de hasta 10 kg, 1 (una) Maleta Pequeña de hasta 12 kg y 1 (una) Equipaje Facturado de hasta 23 kg en vuelos nacionales o internacionales.

V - Tarifa Premium Economy. Incluye 1 (una) Bolsa o Mochila de hasta 10 kg, 1 (una) Maleta Pequeña de hasta 12 kg y 1 (una) Equipaje Facturado de hasta 23 kg en vuelos nacionales o internacionales. La disponibilidad de esta tarifa puede estar restringida a vuelos y rutas específicas.

6.13.2. La información relativa al perfil tarifario contratado, así como la tarifa correspondiente al equipaje, estará disponible para el Pasajero tanto al momento de la compra del boleto como posteriormente, en caso de que el Pasajero opte por adquirir la tarifa en un momento futuro.

6.14. Inspección del Equipaje. GOL podrá inspeccionar, de manera obligatoria y conforme a la legislación vigente, todo el Equipaje que vaya a ser transportado en sus aeronaves. Si se verifica que el contenido no se ajusta a la definición de Equipaje de Mano o Equipaje Facturado, o que representa riesgo para la seguridad, los equipos de manipulación o la eficiencia de los procedimientos operativos, el Equipaje podrá ser rechazado para su transporte o requerirse que sea enviado como carga, mediante contrato específico y con la presentación de la documentación exigida por la legislación aplicable.

6.14.1. El Pasajero declara, bajo su exclusiva responsabilidad, que su equipaje no contiene artículos prohibidos o peligrosos, y es consciente de que GOL podrá enviar el equipaje a inspección, y que cualquier falsedad u omisión podrá implicar la pérdida del vuelo sin derecho a reembolso ni indemnización.

6.14.2. En caso de identificarse un objeto sujeto a inspección, GOL podrá realizar la verificación junto con el Pasajero, incluso por videoconferencia, otorgándole la opción de desechar inmediatamente el artículo como condición para continuar el viaje, sin posibilidad de reembolso posterior.

6.14.3. GOL no se responsabilizará por retrasos, pérdida de conexiones o cualquier daño derivado de declaraciones falsas, omisiones del Pasajero o negativa a adoptar las medidas necesarias para adecuar el equipaje a las normas de seguridad.

6.15. Exceso de Equipaje. El Equipaje que: (a) exceda la franquicia gratuita o adquirida; o (b) supere los límites de peso o dimensiones establecidos por la legislación vigente o por GOL, será considerado Exceso de Equipaje y podrá ser embarcado a discreción de GOL, cobrándose al Pasajero el valor aplicable, conforme a lo definido por GOL y de acuerdo con la legislación vigente.

6.15.1. Las tarifas por Exceso de Equipaje podrán aplicarse, de manera acumulativa, en los siguientes casos: (a) por pieza adicional; (b) por exceso de peso; y/o (c) por exceso de dimensiones.

6.15.2. El valor del Exceso de Equipaje varía según el tramo contratado (doméstico o internacional) y está disponible para consulta en el sitio web oficial de GOL y en los Canales de Venta, incluso al momento de la compra del Boleto.

6.15.3. No se aceptarán equipajes con un peso superior a: (a) 45 kg (cuarenta y cinco kilogramos) en vuelos domésticos o internacionales hacia América del Sur y Estados Unidos; y (b) 32 kg (treinta y dos kilogramos) en vuelos internacionales hacia Europa y demás destinos sujetos a regulación específica.

6.15.4. En los vuelos operados bajo régimen de Codeshare o Interline, la franquicia y las reglas de Exceso de Equipaje podrán diferir de las establecidas por GOL, debido a la reglamentación o normas propias de la aerolínea responsable del tramo. Será responsabilidad del Pasajero verificar previamente dichas condiciones con la compañía aérea vendedora del vuelo.

6.16. Transporte de Animales. El transporte de animales es accesorio, sujeto a la autorización expresa de GOL, al pago de las tarifas específicas y al cumplimiento de las reglas aplicables. Dichas reglas comprenden especies, peso, documentación y procedimientos de embarque, estando previstas en este Contrato, en sus Anexos, en las normas de las autoridades aeronáuticas y en las políticas y procedimientos de GOL, debiendo ser consultadas por el Pasajero previamente a la compra.

6.16.1. El Pasajero deberá presentar toda la documentación exigida y seguir las orientaciones de GOL respecto a la acomodación del animal, bajo pena de que se le niegue el transporte. La presentación de la documentación no garantiza la aprobación del transporte, que dependerá del cumplimiento de todos los requisitos aplicables, incluyendo, entre otros, los de seguridad y las condiciones físicas y de salud del animal.

6.16.2. El transporte de perros guía entrenados para personas con discapacidad visual está permitido en la cabina, adicional a la franquicia de equipaje y sin costo, siempre que se cumpla con la documentación y los requisitos legales aplicables.

6.16.3. En cumplimiento de la legislación vigente, el transporte de animales por parte de GOL será regulado en un Anexo específico de este Contrato.

6.17. Transporte de Equipaje con Artículos Frágiles. La responsabilidad de GOL por daños al Equipaje se limita a los valores previstos en la legislación y regulación vigentes. Los artículos frágiles, perecederos o de valor deberán transportarse obligatoriamente en el Equipaje de Mano o en la Maleta Pequeña, no siendo responsabilidad de GOL su pérdida, destrucción o daño cuando sean facturados.

6.17.1. Se consideran, entre otros, artículos de valor: dinero, documentos negociables, documentos bancarios, documentos laborales o de identificación, joyas, llaves, medicamentos esenciales, así como equipos electrónicos y sus accesorios (como laptops, tabletas, memorias USB, cámaras fotográficas, lentes, proyectores, videocámaras, teléfonos celulares).

6.17.2. Se consideran, entre otros, artículos frágiles: objetos de vidrio, porcelanas, cerámicas y cristales; artículos electrónicos y mecánicos (radios, amplificadores, computadoras, televisores, microondas, frigobares); artículos de precisión (relojes, binoculares, microscopios); instrumentos musicales y sus estuches (guitarra acústica, guitarra eléctrica, violín, batería, saxofón, teclado, trompeta, etc.); artículos deportivos (patinetas, patines, scooters, bicicletas, tablas, esquís, equipos de buceo o de pesca); esculturas, cuadros, pinturas, obras de arte en general; cajas de bebidas; productos náuticos; artículos perecederos o empaques térmicos.

6.17.3. GOL no se responsabilizará por pérdida, destrucción, violación o daños en equipajes que contengan artículos frágiles, perecederos, previamente dañados, mal embalados o facturados en desacuerdo con lo previsto en este Contrato, salvo en los casos de responsabilidad previstos en la legislación aplicable.

6.18. Daños, Violación, Pérdida y Reclamaciones. En caso de que el Pasajero detecte daño o violación de su Equipaje (excepto en los casos de Inspección), deberá, en un plazo máximo de 07 (siete) días naturales a partir de su recepción, solicitar la apertura del RIB ante un representante de GOL en el aeropuerto.

6.18.1. En caso de daño al equipaje, el Pasajero deberá presentar el equipaje dañado para su análisis por parte de GOL en el aeropuerto.

6.19. Pérdida. En caso de pérdida de equipaje, el Pasajero deberá presentar inmediatamente a GOL la reclamación correspondiente mediante el RIB, teniendo GOL el derecho de efectuar la devolución del equipaje extraviado en un plazo máximo de 07 (siete) días a partir de la presentación de la reclamación en el caso de vuelos nacionales, y de 21 (veintiún) días en el caso de vuelos internacionales.

6.19.1 En caso de imposibilidad de devolución efectiva, conforme a lo mencionado anteriormente, se observará lo siguiente:

I. La responsabilidad de GOL por daño derivado de la destrucción, pérdida o deterioro del equipaje facturado, ocurrido durante la ejecución del contrato de transporte aéreo, se limita al valor definido por la legislación aplicable al momento del pago, respecto de cada Pasajero, de acuerdo con la legislación aplicable y las normas de la autoridad reguladora local y sus eventuales modificaciones.

II. GOL no será responsable si la pérdida, destrucción o daño del equipaje resulta exclusivamente de uno o más de los siguientes factores: (a) Naturaleza o defecto propio del equipaje; (b) Embalaje defectuoso del equipaje realizado por el Pasajero o por terceros a solicitud de este; (c) Acto de guerra o conflicto armado; (d) Acto de autoridad pública relativo al equipaje; (e) Caso fortuito o fuerza mayor; (f) Culpa o dolo del Pasajero; o (g) Demás disposiciones contenidas en la cláusula 6.9 infra.

6.20. Gastos de Emergencia en Caso de Pérdida. En caso de pérdida de equipaje, GOL reembolsará al Pasajero que se encuentre fuera de su domicilio y que realice compras de productos de primera necesidad, tales como ropa, calzado y artículos de higiene personal. La indemnización inicial, limitada al valor máximo de R\$100,00 (cien reales) en Brasil y USD50,00 (cincuenta dólares) en el extranjero, podrá ser solicitada por el Pasajero transcurridas 24 (veinticuatro) horas desde la apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje, mediante la presentación de los comprobantes fiscales y siempre que el equipaje continúe en situación de extravío. Transcurridas 24 (veinticuatro) horas desde la solicitud de la primera indemnización, y por cada noche adicional, se otorgará una indemnización máxima de R\$25,00 (veinticinco reales) en Brasil y USD25,00 (veinticinco dólares) en el extranjero,

limitada al monto total máximo —ya incluyendo la primera indemnización— de R\$225,00 (doscientos veinticinco reales) en Brasil y USD175,00 (ciento setenta y cinco dólares) en el extranjero, siempre que el equipaje permanezca en situación de extravío. Además de la forma aquí prevista, el Pasajero podrá optar por el reembolso de los gastos de emergencia en forma de compensación para la adquisición de productos GOL, millas o mediante la inclusión del crédito en el Travel Bank, a su elección.

6.20.1. La solicitud de reembolso de los gastos de emergencia podrá realizarse hasta 30 (treinta) días naturales contados a partir de la apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje, en los casos en que los equipajes hayan sido localizados.

6.20.2. En los casos en que el equipaje sea localizado y no retirado por el pasajero en un plazo de 90 (noventa) días naturales contados desde la fecha de apertura del RIB, o cuando el pasajero no manifieste interés en su restitución dentro de ese mismo plazo, GOL podrá, conforme a sus procedimientos internos y la legislación aplicable, proceder al descarte del equipaje y/o destinar su contenido de forma apropiada.

6.20.3. De la misma forma, si el equipaje no se localiza dentro de los 90 (noventa) días naturales a partir de la apertura del RIB, y no existe manifestación posterior del pasajero, GOL podrá cerrar el proceso y aplicar los procedimientos correspondientes, conforme a sus normas internas y la legislación vigente.

6.20.4. El mismo plazo y procedimiento se aplicarán a los objetos personales olvidados a bordo de las aeronaves o en áreas operativas de la compañía. Si no son reclamados por el pasajero dentro de los 90 (noventa) días naturales contados desde la fecha en que fueron encontrados y registrados, GOL podrá proceder al descarte o destino de dichos objetos conforme a sus procedimientos internos y la legislación aplicable.

6.20.5. Si el equipaje no se encuentra dentro de los 07 (siete) días naturales contados desde la apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje, en vuelos nacionales, los valores pagados por concepto de gastos de emergencia serán deducidos de los valores pagados en concepto de indemnización final.

6.21. Equipaje Declarado El Pasajero podrá declarar el valor de los artículos despachados que excedan los 1,131 (mil ciento treinta y un) Derechos Especiales de Giro (DEG) y siempre que no superen los \$15,000.00 (quince mil reales), mediante el pago de una tasa complementaria del 35% (treinta y cinco por ciento) sobre el valor de los artículos declarados y el llenado del formulario correspondiente proporcionado por GOL, exclusivamente en los mostradores al momento del Check-in, en dos copias.

6.21.1. El equipaje cuyo valor de los bienes exceda el límite de \$15,000.00 (quince mil reales) en vuelos nacionales o internacionales deberá transportarse obligatoriamente bajo la modalidad de carga, conforme a las disposiciones del contrato respectivo de transporte de carga.

6.21.2. Si el bien de valor es de tamaño reducido, se recomienda transportarlo en el Equipaje de Mano o Maleta Pequeña.

6.21.3. El Pasajero deberá presentarse para la Declaración Especial de Valor con una anticipación mínima de 2 (dos) horas para vuelos nacionales y 4 (cuatro) horas para vuelos internacionales, portando: (a) documento de identidad o pasaporte; (b) confirmación del viaje y/o pase de abordar; (c) factura de compra que acredite el valor pagado por el bien declarado (original y copia); y (d) el formulario de declaración debidamente llenado.

6.21.4. La aceptación de la Declaración Especial de Valor está condicionada a la apertura del equipaje frente a un representante de GOL, para verificar la cantidad y el estado de los bienes declarados.

6.21.5. Si el Pasajero no declara el valor de los bienes contemplados en el punto 6.21 anterior, cualquier indemnización se limitará al valor máximo de 1,131 (mil ciento treinta y un) Derechos Especiales de Giro (DEG).

6.21.6. No se aceptarán como equipaje declarado artículos tales como dinero, chequeras, documentos bancarios, títulos de crédito, tarjetas bancarias o de crédito, lentes de contacto, anteojos graduados o de sol, aparatos ortodónticos, joyas, relojes, equipo fotográfico, equipos comerciales, equipos de cómputo y software, equipos electrónicos, tabletas, teléfonos celulares, artículos frágiles, medicamentos vitales, valores negociables, llaves, documentos personales o comerciales, obras de arte, objetos de valor sentimental o incalculable y demás artículos valiosos. Estos artículos deberán transportarse en la cabina y mantenerse bajo control, vigilancia y responsabilidad del Pasajero, siempre que se respeten los límites establecidos en el punto 6.3, o bien despacharse como carga aérea. También deberán despacharse como carga aérea los bienes y equipajes cuyo valor exceda los \$15,000.00 (quince mil reales).

6.21.7. Si se constata en los artículos antes mencionados la existencia de algún daño preexistente en el equipaje (por ejemplo: pequeños cortes, rayones, cierres rotos) como resultado del desgaste natural, transporte inadecuado o mala acomodación de los artículos en el equipaje, no se deberá indemnización al Pasajero.

6.21.8. La declaración especial solo podrá realizarse en vuelos operados exclusivamente por GOL. Si el itinerario incluye vuelos operados por otras compañías aéreas, incluso si cuentan con numeración de GOL, el Pasajero no podrá efectuar la declaración de su equipaje.

6.22. GOL está autorizada para inspeccionar, cuando sea necesario, los equipajes transportados en sus aeronaves y, en caso de que los volúmenes contengan artículos no permitidos en el equipaje, podrá notificar de inmediato al Pasajero para la recolección del artículo, independientemente del horario programado para el vuelo, conforme a la legislación aplicable. En caso de que dicha notificación genere posibles pérdidas y/o reprogramaciones del vuelo, GOL podrá cobrar los valores equivalentes a la reprogramación o cancelación del vuelo, sin que ello se considere denegación de embarque.

6.23. La lista de artículos prohibidos para transporte en equipaje está disponible en el sitio web de GOL y es publicada por la autoridad reguladora local, sus enmiendas y sus revisiones, o cualesquiera otras normas que las sustituyan. GOL podrá, a su exclusivo criterio, adoptar reglas adicionales o más restrictivas.

6.24. GOL no será responsable, en ningún caso, por la custodia o almacenamiento de ningún artículo no permitido identificado en el equipaje del Pasajero.

7. CANCELACIÓN, RETRASOS Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE

7.1. Denegación de embarque de Pasajeros En caso de que el Pasajero con reserva y pago confirmados no pueda embarcar a la hora establecida debido a limitaciones operativas, exceso de Pasajeros o carga, GOL ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable, además del pago de compensación económica, que podrá realizarse mediante transferencia bancaria, vale o en efectivo, a discreción de GOL, conforme a la normativa vigente.

7.2. Condiciones meteorológicas En casos de cancelaciones y/o retrasos derivados de condiciones meteorológicas, GOL ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable, manteniéndose, sin embargo, las condiciones contractuales para el transporte del Pasajero una vez autorizado el vuelo por la autoridad competente.

7.3. Retrasos en conexiones GOL no se hace responsable por retrasos en sus vuelos ocurridos en conexiones causadas por aeronaves de terceros, salvo en el caso de vuelos en código compartido (codeshare). Tampoco será responsabilidad de GOL los retrasos en conexiones causados por reservas efectuadas por terceros cuyos horarios resulten insuficientes para realizar la conexión.

7.4. Conexiones organizadas por el Pasajero Se establece expresamente que las conexiones organizadas por iniciativa del Pasajero, entre vuelos que no formen parte de una conexión ofrecida por GOL, son de exclusiva responsabilidad del Pasajero, quien deberá recoger su equipaje y realizar un nuevo check-in para embarcar en el(los) vuelo(s) subsecuente(s) en los horarios establecidos, sin que GOL asuma responsabilidad alguna en caso de que el Pasajero no se presente a tiempo para el(los) check-in(s) posteriores.

8. ACUERDOS DE INTERLINE

8.1. Los acuerdos Interline permiten la venta por parte de GOL de tramos operados por otras aerolíneas, cuyos vuelos son identificados por los códigos designadores de la propia compañía aérea operadora. Cuando GOL vende un Boleto Interline (que incluye vuelos de otras aerolíneas asociadas), actuará únicamente como agente emisor y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de dicha compañía aérea. GOL será responsable únicamente del transporte en los vuelos operados con sus propias aeronaves.

8.2. Se aceptarán boletos emitidos por otras compañías aéreas, siempre que estas mantengan un acuerdo Interline vigente con GOL y se encuentren al día con sus obligaciones contractuales. Cualquier procedimiento de reembolso o compensación deberá solicitarse directamente a la compañía aérea emisora del boleto. La responsabilidad de GOL se limita al transporte en los vuelos que ella misma opere y al despacho del equipaje hasta el destino final, conforme a la franquicia indicada en el boleto.

9. COMPARTICIÓN DE CÓDIGOS

9.1. Codeshare o Acuerdo de Compartición de Códigos consiste en la práctica mediante la cual un vuelo operado por una aerolínea es vendido u ofrecido por otras aerolíneas asociadas como si fueran sus propios vuelos. Así, un vuelo puede venderse con el designador "G3", pero ser operado por otra aerolínea asociada de GOL. En todos los casos en que GOL ofrezca tramos bajo régimen de Codeshare cuya operación corresponda a aerolíneas asociadas, el Pasajero será debidamente informado al momento de seleccionar el tramo correspondiente.

9.2. Aplicación de los Servicios de Codeshare Uno o más segmentos del itinerario de vuelo pueden ser operados por aerolíneas distintas de GOL. Sin embargo, si se ha adquirido un Boleto GOL, el presente Contrato será aplicable independientemente de la aerolínea transportadora. GOL acepta la responsabilidad por todos los tramos operados bajo Codeshare, siempre que el código designador del vuelo sea "G3", conforme a los términos de este Contrato.

9.3. Reglas Aplicables a los Vuelos de Codeshare Sin perjuicio de cualquier otra disposición de este Contrato, las siguientes reglas deberán aplicarse a los vuelos operados por los socios de Codeshare de GOL:

9.3.1. Para itinerarios en los que al menos un segmento sea operado por socios de Codeshare de GOL, cada Pasajero tendrá derecho a la franquicia de equipaje adquirida o concedida, conforme a la regla tarifaria establecida por la compañía vendedora del boleto, pudiendo aplicarse cargos por exceso de equipaje cuando corresponda. Si fuera necesario, por razones operativas o de seguridad, la aerolínea transportadora podrá requerir que el equipaje de mano sea despachado en la puerta de embarque, aplicándose, si corresponde, el cobro por exceso.

9.3.2. Menores No Acompañados. GOL no autoriza el transporte de menores no acompañados en vuelos con conexión, incluso cuando hayan sido emitidos bajo acuerdos de Codeshare. En dichos casos, el embarque no será permitido, aun cuando las reglas de la compañía asociada contemplen dicha posibilidad. El transporte de menores no acompañados solo será admitido en vuelos directos de GOL, conforme a las condiciones previstas en este Contrato.

9.3.3. Transporte de Animales. Asimismo, se establece expresamente que no se aceptarán animales en vuelos operados bajo Codeshare, excepto perros de servicio, sin incluir, sin embargo, los animales de asistencia o apoyo emocional.

9.3.4. Transporte de Equipos Deportivos (SPEQ) El Pasajero deberá consultar las reglas aplicables de las aerolíneas asociadas de GOL para el transporte de equipos deportivos en vuelos operados bajo Codeshare.

9.4. Servicios Adicionales Ofrecidos por los Socios de GOL. No están contemplados en este Contrato los eventuales servicios adicionales ofrecidos por los socios de Codeshare de GOL, tales como: (i) más artículos de equipaje despachado; (ii) artículos más grandes o más pesados; (iii) equipaje especial; (iv) equipaje de mano adicional; (v) menores no acompañados; (vi) animales en cabina o en bodega; y (vii) check-in con menor anticipación. Los socios de Codeshare de GOL también podrán cobrar un valor adicional por cualquier servicio adicional que ofrezcan. El Pasajero podrá informarse previamente sobre estos servicios directamente con la compañía operadora del vuelo.

10. CARGOS ADICIONALES

10.1. Transporte Terrestre Todo servicio de traslado terrestre ofrecido por GOL o por terceros contratados por esta, ya sea hasta el aeropuerto o desde este hacia cualquier otra localidad, podrá ser cobrado por GOL, a su criterio, y no está incluido en el precio correspondiente al servicio de transporte aéreo.

10.2. Asientos Especiales GOL podrá poner a disposición del Pasajero, para su venta al momento de la reserva, y a su criterio, asientos diferenciados en cuanto a espacio, comodidad, servicios, entre otros, sujetándose a las tarifas aplicables.

10.3. Ventas a Bordo (Buy on Board) GOL podrá ofrecer, en cualquiera de sus vuelos, servicios de venta a bordo, con precios independientes de la tarifa pagada por el Boleto, a ser abonados por el Pasajero en caso de utilización del servicio, a su discreción.

10.4. Seguros. GOL podrá ofrecer, además del precio del Boleto, seguros de transporte u otros que satisfagan los intereses del Pasajero.

10.5. Menores No Acompañados. GOL podrá cobrar una tarifa correspondiente al servicio de acompañamiento de menores no acompañados de entre 8 (ocho) y 16 (dieciséis) años incompletos, brindado desde el embarque hasta la aeronave y de la aeronave hasta el desembarque, siendo responsabilidad del representante legal proveer toda la documentación y autorizaciones requeridas por la legislación vigente, no estando disponible dicho servicio en vuelos con conexión. Asimismo, GOL podrá cobrar por servicios opcionales o un valor suplementario por la utilización o bloqueo de un asiento adicional, conforme a la legislación vigente.

10.6. Si la acomodación del Pasajero requiere el uso de más de un asiento, GOL podrá cobrar un valor adicional por el Boleto, equivalente al número de asientos adicionales ocupados por el Pasajero, conforme a la legislación vigente.

10.7. Servicios Opcionales GOL podrá cobrar por cualquier servicio opcional que ofrezca en cualquier momento, siempre que se encuentre en conformidad con la legislación vigente y aplicable.

11. RESPONSABILIDAD DE GOL

11.1. Responsabilidad. GOL solo podrá ser considerada responsable, conforme a este Contrato, dentro de los límites legales establecidos en las normas específicas aplicables.

11.1.1. Por daños a los Pasajeros, quedarán excluidas de la responsabilidad de GOL las siguientes hipótesis: (a) fallecimiento o lesión que resulte exclusivamente del estado de salud del Pasajero; (b) accidente que derive de culpa exclusiva del Pasajero; (c) caso fortuito o fuerza mayor.

11.1.2. GOL no podrá ser considerada responsable en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o por determinación comprobada de la autoridad aeronáutica.

12. PASAJERO BAJO CUSTODIA DE AUTORIDAD POLICIAL

12.1. El transporte aéreo de un Pasajero bajo condiciones judiciales y/o escoltado deberá coordinarse con un mínimo de 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación entre la Autoridad Policial del aeropuerto, la administración aeroportuaria local y GOL, estableciendo medidas especiales de seguridad para el embarque y la conducta a bordo de la aeronave, garantizando que los embarques y desembarques se realicen siempre de manera discreta.

12.2. Podrán ser transportados en una misma aeronave un máximo de 2 (dos) custodios por vuelo, cada uno acompañado de su respectiva escolta, compuesta por al menos 2 (dos) agentes de seguridad por custodio.

12.3. El individuo bajo custodia, en condiciones normales, no podrá ser esposado a ninguna parte física de la aeronave, incluyendo, entre otras, los asientos y/o mesas.

12.4. El servicio a bordo ofrecido a los Pasajeros bajo custodia y a sus escoltas no incluirá bebidas alcohólicas o sustancias intoxicantes, ni utensilios metálicos y/o cortopunzantes.

12.5. La escolta de los Pasajeros bajo custodia deberá embarcar equipada con instrumentos de sujeción que puedan ser utilizados, si así fuera necesario.

12.6. La escolta no podrá portar bastón, gas lacrimógeno u otro gas similar incapacitante a bordo de la aeronave y, en caso de portar arma de fuego, deberá cumplir con lo establecido en el ítem 1.4 de este Contrato.

12.7. El responsable de la escolta deberá asegurar a GOL que la persona bajo custodia no porta materiales prohibidos, conforme a las disposiciones de este Contrato y a las normas legales y reglamentarias aplicables.

12.8. La peligrosidad de la persona bajo custodia deberá ser considerada por la autoridad policial para su transporte en vuelos de pasajeros, ya que GOL podrá negar el embarque de la persona bajo custodia si considera que representa una posible amenaza para la seguridad del vuelo y de los demás Pasajeros.

13. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

13.1. A los efectos de la prestación de los servicios de transporte aéreo, en calidad de controladora, los datos personales de los Pasajeros son tratados y, cuando sea necesario, compartidos con terceros para la ejecución de las actividades previstas en este Contrato y para el cumplimiento de las obligaciones legales aplicables, conforme a nuestra Política de Privacidad (<https://www.voegol.com.br/informacoes-legais/politica-de-privacidade-e-protecao-de-dados>).

13.2. GOL adopta medidas técnicas, administrativas y organizacionales apropiadas para proteger los Datos Personales contra accesos no autorizados, pérdida, uso indebido, divulgación o destrucción. Las medidas implementadas incluyen la encriptación en transmisión y en reposo; el control riguroso de acceso a los sistemas internos, respetando el principio de menor privilegio; el monitoreo continuo y auditorías periódicas de seguridad para identificar y mitigar vulnerabilidades; y la actualización periódica de políticas de seguridad de la información, alineadas con las mejores prácticas del sector.

13.3. Los Datos Personales de los Pasajeros serán almacenados solo durante el tiempo estrictamente necesario para cumplir con las finalidades descritas o según lo exija la legislación aplicable. Tras la finalización del período de retención, los datos serán eliminados de forma segura, garantizando la imposibilidad de recuperación no autorizada; o anonimizados, cuando sea técnica y funcionalmente viable para los fines del tratamiento. El período de retención podrá extenderse en caso de exigencias legales o reglamentarias que determinen el almacenamiento por un período adicional.

13.4. Los Pasajeros son los únicos responsables por la veracidad, calidad e integridad de los Datos Personales proporcionados a GOL, ya sea al momento del registro, de la compra de Boletos o a través de otros Canales de Atención. GOL no se responsabiliza por los perjuicios derivados de información incorrecta, desactualizada o incompleta proporcionada por los Pasajeros. El suministro de datos falsos o engañosos podrá dar lugar a la cancelación de los servicios contratados, sin perjuicio de las demás medidas legales aplicables.

14. DISPOSICIONES GENERALES

14.1. Especificaciones de la Etiqueta. Queda establecido que la información de la Etiqueta podrá modificarse hasta el momento del embarque, por motivos operativos.

14.2. Especificaciones del asiento. Se establece que el asiento reservado por el Pasajero podrá ser modificado por GOL, a su criterio, hasta el momento del embarque, por razones operativas

y/o de seguridad. Se consideran motivos operativos, a título enunciativo, el cambio de aeronave, los ajustes necesarios para la acomodación de Pasajeros con Necesidad de Asistencia Especial (PNAE) u otras situaciones que requieran la reorganización de la cabina. Se consideran motivos de seguridad, entre otros, la indisponibilidad del asiento previamente asignado, la necesidad de redistribuir el peso a bordo o los ajustes técnicos que aseguren la seguridad del vuelo. En cualquier caso, si el Pasajero ha pagado valores adicionales por la selección anticipada de asiento, GOL seguirá los procedimientos aplicables para el reembolso.

14.3. Contrato de Transporte. Copias del Contrato están disponibles para los Pasajeros en el sitio web de GOL y podrán ser entregadas físicamente a los interesados previa solicitud.

14.4. La información de los Pasajeros que sea conocida o esté en posesión de GOL podrá ser remitida a las autoridades aduaneras nacionales/internacionales y/o a las autoridades de seguridad nacionales/internacionales por obligación legal o en virtud de acuerdos celebrados entre el Gobierno Brasileño y la representación legal del país de destino del Pasajero.

15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

15.1. La legislación y el fuero aplicables se observarán conforme a los siguientes criterios: (i) el país de origen o destino, que es relevante para determinar la competencia y para la interpretación del Contrato, según lo previsto en el Artículo 33 de la Convención de Montreal; (ii) el lugar de ejecución de los servicios, respetando las leyes regulatorias y de protección al consumidor que puedan ser aplicables; y (iii) las normas imperativas de la jurisdicción involucrada..

16. VIGENCIA

16.1. El presente Contrato entra en vigor a partir del 14 de octubre de 2025, sustituyendo íntegramente los contratos anteriores.