

CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

As disposições deste instrumento ("Contrato") estão sujeitas à legislação e normas aplicáveis e, no caso de transporte internacional, às convenções internacionais em vigor, regendo a prestação dos serviços de transporte aéreo de passageiros pela GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL").

1. DEFINIÇÕES.

1.1. Para os fins deste Contrato, os termos abaixo terão os seguintes significados:

1.1.1. O bilhete de passagem (recibo do itinerário), física ou eletronicamente emitido "Bilhete", e a nota de bagagem "Nota", integram o presente Contrato, sendo que a aquisição do Bilhete implica na concordância expressa pelo Passageiro aos termos aqui estabelecidos, bem como às regras específicas das tarifas aplicáveis ao Bilhete.

1.1.2. Os termos "Passageiro" e "Passageiros" designam os usuários dos serviços de transporte aéreo, objeto do presente Contrato.

1.1.3. O termo "Etiqueta ANAC" designa as informações constantes do Bilhete relativas às especificações de espaço útil existente entre os encostos das aeronaves, bem como a largura do assento, nos termos da Resolução 135 de 09 de março de 2010 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), ou outra que vier a substituí-la.

1.1.4. O termo "Canais de Atendimento" designa os seguintes meios de contato ao Passageiro da GOL: (a) SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente: 0800 704 0465; (b) Central de Vendas: 0300 115 2121; (c) Internet, por meio do website www.voegol.com.br ou aplicativo mobile; (d) quaisquer lojas da GOL.

1.1.5. O termo "Bolsa ou Mochila" corresponde ao item pessoal transportado na cabine da aeronave, acomodado sob o assento à frente do Passageiro, podendo consistir, exemplificativamente, em mochila, bolsa, pasta ou objeto similar, desde que observados os limites de peso e dimensões previstos na legislação aplicável e neste Contrato.

1.1.6. O termo "Mala Pequena" corresponde à mala de dimensões reduzidas, destinada ao transporte no compartimento superior da cabine da aeronave, cujo transporte está condicionado à aquisição da respectiva Tarifa no momento da compra do bilhete e ao cumprimento dos limites de peso e dimensões definidos neste Contrato.

1.1.7. O termo "Bagagem Despachada" corresponde àquela entregue pelo Passageiro à GOL para transporte no compartimento de cargas da aeronave, sujeita ao cumprimento dos limites de peso e dimensões previstos na legislação aplicável ou, na ausência destes, às regras estabelecidas neste Contrato.

1.1.8. O termo "Bagagem Diferenciada" designa os itens que, por suas dimensões, peso ou natureza, exigem condições diferenciadas de transporte, como equipamentos esportivos ou instrumentos musicais de grande porte, podendo estar sujeitos a taxas adicionais.

1.1.9. O termo "Declaração Especial de Valor" designa o procedimento opcional em que o Passageiro declara, no momento do despacho, bens contidos na bagagem cujo valor excede os limites de indenização padrão, mediante possível pagamento de taxa adicional.

1.1.10. O termo "Bagagem" ou "Bagagens" quando utilizado neste Contrato de forma genérica, abrange tanto a "Bolsa ou Mochila", "Mala Pequena" e "Bagagem Despachada".

1.1.11. O termo "Check-in" refere-se ao procedimento pelo qual o passageiro confirma sua presença no Voo, apresentação de documentos e despacho de bagagem, se aplicável.

1.1.12. O termo "Embarque" refere-se ao momento em que o passageiro acessa a aeronave, segue as orientações da tripulação durante o Voo e se prepara para a decolagem, após verificação de documentos e procedimentos de segurança.

1.1.13. O termo "Codeshare" designa o acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa bilhetes para Voos operados por outra empresa aérea parceira.

1.1.14. O termo "Interline" designa o acordo de cooperação que possibilita a emissão de Voos de duas ou mais companhias aéreas em um único bilhete.

1.1.15. O termo "PNAE" (Passageiro com Necessidade de Assistência Especial), designa os passageiros que podem solicitar atendimento ou condições diferenciadas, tais como idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer outra condição que limite, temporária ou permanentemente, sua autonomia.

1.1.16. O termo "Tarifa" designa o valor correspondente ao serviço de transporte aéreo, o qual pode incluir restrições e condições específicas.

1.1.17. O termo "Reserva" designa a manifestação de intenção de compra do transporte aéreo, considerada efetiva somente após o pagamento e a emissão do Bilhete.

1.1.18. O termo "Voo" designa o transporte aéreo executado ou a ser executado sob este Contrato, classificado como: (a) Voo Doméstico: quando todos os pontos de partida, intermediários e de destino situam-se no Brasil; e (b) Voo Internacional: quando o ponto de partida ou de destino se situa em país distinto.

1.1.19. O termo "No-Show" designa a situação em que o Passageiro, com Reserva confirmada, não se apresenta para o Embarque no horário estabelecido no Bilhete.

1.1.20. O termo "Preterição" designa a negativa de Embarque ao Passageiro que cumpriu todos os requisitos, geralmente por razões operacionais.

1.1.21. O termo "Assistência Material" designa o suporte oferecido pela GOL em casos de atrasos, cancelamentos e preterição, podendo incluir facilidades de comunicação, alimentação e hospedagem, conforme o tempo de espera.

1.1.22. O termo "MEDIF" (Formulário de Informação Médica), designa o documento padrão que deve ser preenchido por um médico para atestar as condições de saúde de um Passageiro que necessite de assistência especial ou autorização médica para viajar.

1.1.23. O termo "RIB" (Registro de Irregularidade de Bagagem) designa o documento formal preenchido pelo Passageiro, no aeroporto de destino, para registrar oficialmente qualquer ocorrência com sua bagagem despachada, como extravio, dano ou violação.

2. DA APLICABILIDADE DO CONTRATO.

2.1. As disposições deste Contrato aplicam-se a todos os Bilhetes adquiridos para voos operados pela GOL, nacionais ou internacionais, incluindo escalas. Quando um trecho for operado sob legislação ou regulamentação de outro país, prevalecerão as condições específicas aplicáveis no local de operação, sem prejuízo da aplicação das normas brasileiras para trechos realizados no Brasil.

2.2. Prevalecerão, ainda, as normas legais, regulamentares ou administrativas mais específicas ou restritivas, vigentes no momento da prestação dos serviços, obrigando as Partes à sua fiel observância.

3. OBRIGAÇÕES GERAIS DO PASSAGEIRO.

3.1. Dos documentos para viagem. O passageiro deve providenciar e apresentar ao transportador toda documentação exigida para a viagem, incluindo documento de identificação válido e demais documentos de acordo com a legislação do respectivo destino e eventuais escalas. O transportador pode reter cópias desses documentos.

3.1.1. Os documentos devem estar em bom estado, com foto que permita identificação e informações legíveis. O passageiro deve cumprir todas as leis do país de origem e dos países visitados, sob pena de multas ou recusa de entrada no país visitado.

3.1.2. O Passageiro é responsável por se informar, providenciar e portar toda a documentação exigida para a viagem. A GOL poderá recusar o transporte ou adotar as medidas cabíveis, conforme a legislação vigente e seus procedimentos internos, em caso de ausência ou não conformidade desses documentos.

3.1.3. O Passageiro deve consultar previamente as informações e requisitos aplicáveis à sua viagem, inclusive quanto à documentação necessária para voos nacionais e internacionais. Em caso de viagem internacional, o Passageiro é responsável por verificar eventuais exigências específicas para ingresso, permanência e retorno do respectivo país.

3.1.4. Caso o passageiro tenha a entrada recusada pelas autoridades de imigração ou aduaneiras, ele será responsável por todas as multas ou encargos aplicados à GOL, bem como pelos custos do transporte de retorno ao país de origem. O valor do bilhete referente ao trecho até o ponto em que ocorreu a recusa não será reembolsado.

3.1.5. Em voos nacionais, o Boletim de Ocorrência emitido por autoridade competente é aceito em caso de furto, roubo ou extravio de documento pelo prazo de validade determinado pela autoridade emissora ou, se não indicado, 60 dias a partir da sua emissão. A Certidão de nascimento é válida para passageiros menores de 12 anos.

3.2. Horários e Apresentação. Os horários indicados nos bilhetes referem-se à partida do voo. O Passageiro deve comparecer para check-in e embarque com antecedência adequada, conforme prazos estabelecidos pela GOL e divulgados em seus canais oficiais. O descumprimento desses prazos poderá acarretar a perda do bilhete ou a necessidade de remarcação, conforme as regras tarifárias aplicáveis.

3.2.1. O Check-in digital estará disponível de 48 (quarenta e oito) horas até 1 (uma) hora antes da decolagem, salvo restrições específicas de reserva ou de governo.

3.2.2. Para o Check-in presencial, recomenda-se que o Passageiro se apresente para o Check-in presencial com antecedência mínima de 2 (duas) horas para voos domésticos e 4 (quatro) horas para voos internacionais.

3.2.3. Situações que exijam atendimento especial e/ou diferenciado, como: despacho de bagagem diferenciada, transporte de arma de fogo, menores desacompanhados, animais de estimação, entre outras, poderão exigir tempo adicional para realização do Check-in.

3.2.4. O Check-in será encerrado 1 (uma) hora antes da partida, para voos nacionais e internacionais, salvo restrições governamentais. O Embarque terá início entre 1 (uma) hora e 45 (quarenta e cinco) minutos antes da partida, dependendo do voo, e será encerrado 20 minutos antes da decolagem.

3.2.5. O passageiro que não realizar o check-in ou embarque dentro dos horários estabelecidos nessa disposição, ou que não portar os documentos necessários, terá sua reserva cancelada, podendo a vaga ser disponibilizada a outros passageiros.

3.2.6. O portão de embarque pode ser alterado sem aviso prévio. As informações serão disponibilizadas por meio de avisos sonoros e/ou painéis no aeroporto.

3.3. Confirmação de Compra com Cartão de Crédito. Para fins de validação da regularidade das compras realizadas e de proteção dos dados dos Passageiros e adquirentes das passagens, poderão ser exigidos no check-in os seguintes procedimentos:

(a) apresentação do cartão de crédito utilizado na compra;

(b) apresentação de documentação que comprove filiação, tutela ou vínculo familiar, para casos em que haja o uso de cartão de crédito de genitores ou responsáveis;

(c) indicação de telefone de contato do titular do cartão (preferencialmente fixo), para confirmação da transação, para casos em que a compra for realizada por terceiro ausente no momento do Check-In; e

(d) apresentação de documento oficial com foto e CPF, além do cartão de crédito utilizado na aquisição, para casos em que a compra for realizada por terceiro presente no Check-In.

4. OUTROS DEVERES.

4.1. Condições Médicas. O Passageiro que apresenta condições de saúde diferenciadas, tais como, mas não limitadas a: doenças agudas ou crônicas, que tenha passado por cirurgia recente, que necessitar de assistência médica especial durante o transporte aéreo deverá encaminhar à GOL, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto para o voo, Formulário de Informação Médica ("MEDIF") devidamente preenchido e assinado por profissional médico habilitado. Nestes casos, o embarque estará condicionado à análise e aprovação prévia do referido documento pela equipe médica da Transportadora, que poderá estabelecer condições adicionais para a viagem ou informar que as condições descritas no formulário não são seguras para viagem aérea em voos comerciais, conforme a legislação aplicável e as normas de segurança operacional.

4.2. Despacho e Porte de Armas de Fogo. Passageiros autorizados a portar armas de fogo em voos domésticos devem apresentar-se para o check-in com a antecedência mínima de 2 (duas) horas para voos domésticos e 4 (quatro) horas para voos internacionais (apenas para os casos previstos na cláusula seguinte), conforme o tipo de transporte (despacho ou embarque armado), portando toda a documentação exigida pela legislação vigente. A verificação, aprovação e liberação do passageiro ou da arma competem exclusivamente ao órgão de segurança pública atuante no aeroporto. As armas de uso desportivo devem, obrigatoriamente, ser despachadas e transportadas no porão da aeronave.

4.2.1 Despacho e Porte de Armas de Fogo em Voos Internacionais. É proibido o transporte de armas de fogo em voos internacionais, salvo nas hipóteses previstas em tratados, convenções ou acordos firmados entre o Governo Brasileiro e o país de destino, sendo o despacho condicionado à autorização expressa do Comando do Exército.

4.2.2. Consumo de Bebidas Alcoólicas por Passageiros com Armas de Fogo. Em conformidade com a regulamentação aplicável de aviação civil, é terminantemente proibido o consumo de bebidas alcoólicas a bordo por passageiro portando arma de fogo.

4.3. Obediência à Tripulação e Comportamento. O passageiro deve seguir os avisos da tripulação, por qualquer meio, em conformidade com a legislação aplicável. O comandante poderá impedir o embarque ou fazer desembarcar passageiro que esteja alcoolizado, sob efeito de drogas, inadequadamente trajado, descumpra regras de transporte de animais, seja

inconveniente, recuse obedecer à tripulação, comprometa a ordem do voo ou coloque em risco a segurança da aeronave, passageiros ou tripulação. O comandante poderá ainda adotar quaisquer medidas necessárias para proteger a segurança da aeronave, pessoas e bens transportados.

4.3.1. Abster-se de qualquer conduta que represente risco, incômodo, desconforto ou prejuízo a outros passageiros, à tripulação, à aeronave ou à execução normal dos serviços ora estipulados, sob pena de ser tratado como passageiro indisciplinado e sofrer as medidas cabíveis conforme regras aplicáveis e vigentes.

4.4. Consumo de Bebidas Alcoólicas. O consumo de bebidas alcoólicas a bordo é permitido somente se elas forem fornecidas pelo Transportador. Fica expressamente vedado servir bebidas alcoólicas a qualquer Passageiro que apresente sinais visíveis de embriaguez.

4.5. Custos e Despesas Adicionais. Arcar com as despesas de transporte terrestre e hospedagem em eventuais escalas e/ou conexões.

4.6. Inspeção do Passageiro. Submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil realizada pelo operador do aeroporto, sob pena de ter seu acesso à área restrita de embarque, bem como seu embarque, negados.

5. DA RESERVA E DO BILHETE.

5.1. Intransferibilidade. O Bilhete é pessoal, intransferível e destinado exclusivamente ao transporte do passageiro nele identificado. É vedado o endosso, e sua utilização está sujeita às condições da tarifa adquirida, conforme as regras aplicáveis da GOL, disponíveis em seu website oficial.

5.2. Preenchimento e Correção de Dados do Passageiro. Eventuais erros no preenchimento de nome, sobrenome, agnome ou nome social do Passageiro poderão ser corrigidos mediante solicitação à Central de Relacionamento com o Cliente, Balcões de Check-in ou Lojas GOL, mediante apresentação de documento comprobatório e respeitados os prazos de encerramento do check-in. Ressalta-se que, no caso de voos internacionais operados por companhias aéreas parceiras, tais correções poderão implicar custos adicionais para o Passageiro.

5.3. Inclusão de Relações Familiares. Para fins de registro no ato da reserva, termos como “Filho”, “Sobrinho”, “Neto” e similares devem ser incluídos no campo apropriado e obrigatoriamente acompanhados de um sobrenome familiar.

5.4. Confirmação da Reserva. A reserva só será considerada confirmada após a efetivação de seu pagamento, reservando-se ainda à GOL o direito de suspender a confirmação do Bilhete para fins de confirmação da regularidade de compras realizadas por meio de cartões de crédito.

5.5. Direito de Arrependimento. O Cliente que adquirir o Bilhete por meio de Canais de Atendimento poderá exercer o direito de arrependimento em até 24 (vinte e quatro) horas após

a confirmação da compra, desde que o voo tenha data marcada para, pelo menos, 7 (sete) dias após a compra. Para tanto, deverá comunicar formalmente a GOL dentro do prazo indicado, solicitando o cancelamento do Bilhete, que será processado sem aplicação de penalidades ou descontos, com devolução integral dos valores pagos ao meio de pagamento original.

5.5.1. Limitações do Direito de Arrependimento. O direito de arrependimento não se aplica passagens cujo voo esteja marcado para menos de 7 (sete) dias após a compra e outras hipóteses eventualmente previstas na legislação aplicável.

5.6. Alterações de Voo. O Passageiro poderá solicitar alterações no itinerário ou no horário de sua viagem. Quando houver disponibilidade e excetuando-se situações de No-Show, tais alterações estarão sujeitas ao ajuste da tarifa do Bilhete e ao pagamento do valor adicional correspondente, conforme a regra tarifária aplicável, a critério da GOL, observadas as normas da ANAC e legislação vigente.

5.7. Cancelamentos de Voo. Excetuadas as situações de não comparecimento (No-Show), o Passageiro poderá cancelar reservas confirmadas até o horário programado de partida do voo. O cancelamento estará sujeito à cobrança prevista na regra tarifária do Bilhete e não gera automaticamente direito a reembolso do crédito remanescente, que só poderá ser solicitado conforme autorizado na regra tarifária aplicável.

5.8. Validade, Utilização e Emissão de Bilhetes com Crédito. O crédito referente ao Bilhete adquirido e não utilizado terá validade de 01 (um) ano a contar da data de emissão do Bilhete. Para adquirir um novo Bilhete utilizando esse crédito, deverá ser respeitado o valor das tarifas vigentes na nova reserva, sendo que eventual diferença tarifária deverá ser complementada pelo Passageiro. A emissão do novo Bilhete poderá ser realizada por qualquer Canal de Venda GOL, respeitando as regras de disponibilidade, condições tarifárias vigentes e a legislação aplicável, estando o Bilhete sujeito às políticas de tarifa e reembolso da companhia.

5.9. Não Comparecimento (No-Show). Em caso de não comparecimento do Passageiro para o Embarque será aplicada a penalidade prevista na regra tarifária, que poderá incluir o cancelamento automático dos trechos subsequentes, inclusive o de volta em passagens de ida e volta.

5.9.1. Após a aplicação da penalidade imposta pela regra tarifária, esta permanecerá como crédito até a solicitação de reembolso ou remarcação pelo Passageiro, que poderá ser feita em até 1 (um) ano da data de emissão do Bilhete, conforme as condições tarifárias e eventuais diferenças de valor aplicáveis. O cancelamento do trecho de volta não ocorrerá se o Passageiro informar, até o horário originalmente contratado para o voo de ida, que pretende utilizá-lo.

5.10. Passagens na Modalidade “Sem Vínculo”. No caso de compra de passagem na modalidade “sem vínculo” (sem login), o valor residual não será convertido em crédito. Nessa modalidade, permanecem disponíveis apenas as opções de reembolso ou remarcação, conforme as regras tarifárias aplicáveis. Caso seja permitido alterar ou solicitar reembolso, o valor residual não poderá ser disponibilizado como crédito para futuras compras.

5.11. Itinerário e Regras Tarifárias. O Passageiro deve utilizar o itinerário exatamente como adquirido, seguindo a ordem dos voos e as condições da tarifa escolhida. Quando a reserva incluir mais de um trecho ou tarifa, todo o conjunto será tratado como um único itinerário, aplicando-se em sua totalidade as regras para alteração, cancelamento ou reembolso.

5.12. Reembolso. O reembolso do bilhete será concedido conforme a legislação vigente, correspondente ao valor do trecho não utilizado. Bilhetes promocionais ou restritivos podem ter penalidades previstas nas regras tarifárias. O reembolso integral será devido em caso de cancelamento ou alteração do voo por iniciativa da GOL, entretanto, nos casos de desistência pelo Passageiro, poderão ser aplicados descontos previstos na regra tarifária do Bilhete.

5.12.1. O Passageiro poderá converter o valor residual em crédito válido por 12 (doze) meses, contados da data de emissão do Bilhete, utilizável na compra de novos Bilhetes, inclusive para terceiros, exclusivamente por meio dos Canais de Atendimento. Esta opção não se aplica a compras na modalidade “sem vínculo” (sem login).

5.14. Hipóteses sem Reembolso. Não haverá reembolso em caso de interrupção voluntária da viagem em conexão ou escala, desembarque compulsório por descumprimento de normas ou condutas, ou bilhetes utilizados parcialmente por iniciativa do PASSAGEIRO, salvo quando previsto na regulamentação da ANAC.

5.15. Prazo de Processamento do Reembolso. O reembolso será processado em até 7 (sete) dias, observando a forma de pagamento utilizada na compra.

5.16. Lista de Espera. A GOL poderá abrir lista de espera nos aeroportos quando a capacidade da aeronave estiver completa. Os Passageiros inscritos serão chamados conforme a ordem de inscrição, respeitadas as prioridades previstas em lei e, quando aplicável, as regras de programas de fidelidade. O embarque ficará condicionado à liberação de assentos em razão do não comparecimento de Passageiros com reservas confirmadas, não havendo garantia de acomodação aos inscritos.

6. DA BAGAGEM.

6.1. O Passageiro deve zelar por sua Bagagem, mantendo-a sob sua guarda e vigilância enquanto estiver no terminal, assegurando que esteja devidamente identificada, não transportando artigos perigosos, bagagem de terceiros ou cujo conteúdo desconheça, e evitando acomodá-las em locais de trânsito de passageiros ou que dificultem o acesso às saídas de emergência da aeronave.

6.2. O Passageiro não poderá transportar, seja na Bolsa ou Mochila, Mala Pequena ou Bagagem Despachada, em hipótese alguma: (I) dispositivos de alarme; (II) explosivos, inclusive cartuchos vazios, munições, material pirotécnico, armas de caça, armas portáteis e fogos de artifício; (III) gases inflamáveis, não inflamáveis ou venenosos, tais como gás butano, oxigênio, propano e cilindros de oxigênio; (IV) líquidos usados como combustível para isqueiro, aquecimento ou

outras aplicações; (V) sólidos inflamáveis, como fósforo e artigos de fácil ignição; (VI) substâncias de combustão espontânea; (VII) substâncias que, em contato com a água, emitam gases inflamáveis; (VIII) materiais oxidantes, como pó de cal, descorantes químicos e peróxidos; (IX) substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tais como arsênico, cianidas, inseticidas e desfolhantes; (X) materiais radioativos; (XI) materiais corrosivos, como mercúrio, ácidos, alcaloides e baterias com líquido corrosivo, exceto baterias utilizadas para cadeiras de rodas motorizadas; (XII) materiais magnéticos; (XIII) armas, munições, armas de caça ou armas portáteis, exceto quando permitidas pela legislação; (XIV) agentes biológicos, como bactérias, vírus e fungos; (XV) materiais ou pacotes recebidos de pessoas ou de origem desconhecida; (XVI) elementos incapacitantes, como spray de pimenta, gás lacrimogêneo ou similares; (XVII) armas de eletrochoque; (XVIII) maletas, caixas ou bolsas de segurança com dispositivos pirotécnicos ou baterias de lítio; (XIX) lâmpadas de mergulho ou equipamentos de solda; (XX) baterias de lítio; (XXI) ferramentas de trabalho, como martelos, pés-de-cabra e picaretas.

6.2.1. A lista acima não é exaustiva e poderá ser alterada ou ampliada a qualquer momento, por determinação da GOL ou de regulamentação aplicável, sem que haja obrigação de notificação prévia ao Passageiro.

6.2.2. Quaisquer materiais ou substâncias proibidas, caso embarcados, poderão ser retirados da aeronave a qualquer momento pela GOL, sem que esta se responsabilize por quaisquer danos.

6.2.2.1. O Passageiro autoriza a GOL a abrir a Bagagem para retirada de itens proibidos, sem que isso constitua violação de qualquer natureza, e se compromete a indenizar a GOL por quaisquer custos ou danos decorrentes da retirada, transporte ou manipulação desses materiais ou substâncias.

6.3. Bolsa ou Mochila. O Passageiro terá direito, em todas as tarifas, ao transporte gratuito de Bolsa ou Mochila, observados os limites estabelecidos pela legislação aplicável e pela GOL.

6.3.1. Será considerada Bolsa ou Mochila aquela que atenda, cumulativamente, aos seguintes requisitos: (a) pese até 10kg (dez) quilogramas; (b) respeite as dimensões máximas de 32 cm (largura) x 22 cm (altura) x 43 cm (profundidade), incluindo bolsos, rodas e alças; e (c) possa ser acomodada sob o assento à frente do Passageiro, sem comprometer a segurança, a integridade física, o conforto e a tranquilidade dos passageiros, tripulantes ou da aeronave.

6.4. Mala Pequena. Caso o Passageiro deseje transportar uma Mala Pequena na cabine da aeronave, poderá fazê-lo mediante a aquisição da respectiva tarifa, observados os limites definidos pela legislação aplicável e pela GOL, nos termos deste Contrato. Se o Passageiro adquirir uma tarifa que contemple essa possibilidade, a mala poderá ser levada na cabine.

6.4.1. Será considerada Mala Pequena aquela que atenda, cumulativamente, aos seguintes requisitos: (a) pese até 12kg (doze) quilogramas; (b) respeite as dimensões máximas de 35 cm (largura) x 55 cm (altura) x 25 cm (profundidade), incluindo bolsos, rodas e alças; e (c) possa ser acomodada nos compartimentos superiores da cabine de passageiros sem comprometer a

segurança, a integridade física, o conforto e a tranquilidade dos passageiros, tripulantes ou da aeronave.

6.5. A GOL poderá restringir o transporte da Bolsa ou Mochila ou da Mala Pequena em razão de: (a) requisitos de segurança; (b) limitações de capacidade da aeronave; (c) inadimplemento das regras tarifárias; e/ou (d) descumprimento das condições previstas nesta cláusula.

6.5.1. Nessas hipóteses, a bagagem poderá ser despachada no compartimento de cargas da aeronave, sujeitando-se à cobrança da respectiva tarifa, quando configurada a contratação de novo produto não adquirido previamente.

6.6. Mala Despachada. Caso o Passageiro deseje despachar sua Bagagem, poderá fazê-lo mediante a aquisição da respectiva tarifa, observados os limites definidos pela legislação aplicável e pela GOL, nos termos deste Contrato.

6.6.1. Será considerada Mala Despachada aquela que atenda, cumulativamente, aos seguintes requisitos: (a) pese até 23 kg em Voos nacionais ou internacionais, conforme legislação aplicável, sendo certo que, acima desse limite, incidirá cobrança de excesso de bagagem; (b) em Voos internacionais, respeite o peso máximo de 45kg (quarenta e cinco quilogramas) em Voos domésticos ou internacionais para América do Sul e Estados Unidos, 32kg (trinta e dois quilogramas) em Voos internacionais para a Europa e demais destinos sujeitos a regulamentação específica; (c) respeite as dimensões máximas de 50 cm (largura) x 80 cm (altura) x 28 cm (profundidade), incluindo bolsos, rodas e alças; e (d) possa ser devidamente despachada no Check-in, sem comprometer a segurança, a integridade física, o conforto e a tranquilidade dos passageiros, tripulantes ou da aeronave, sendo que volumes acima dos limites indicados somente poderão ser transportados como carga, por meio do Terminal de Cargas do aeroporto.

6.7. Bagagem Diferenciada. Serão considerados bagagens diferenciadas, sujeitas a regras próprias de acondicionamento e cobrança, os seguintes volumes:

CATEGORIA	ITENS PERMITIDOS	OBSERVAÇÕES / RESTRIÇÕES
Equipamentos aquáticos	Surf: até 3 pranchas por case	Mais de 3 pranchas exige novo case e nova franquia
	Windsurf: 1 prancha, 1 vela, 1 retranca e 1 mastro	-
	Kitesurf: 1 prancha, 1 kite, 1 barra de controle e 1 trapézio	-
	Stand up paddle: 1 prancha e 1 remo	-
	Esqui aquático: 1 par de esquis ou 1 esqui slalom	-
	Wakeboard, boogieboard ou bodyboard: 1 prancha	-
	Mergulho: 1 bolsa com óculos, snorkel, 2 pés de pato, roupa de neoprene, colete, regulador, minicilindro vazio e arpão embalado	Cilindro deve estar vazio; arpão devidamente embalado

	Pesca: até 5 varas, 1 molinete, 1 rede, 1 par de botas e 1 cesta de arame	Em compartimento único
	Waveski: 1 prancha e 2 remos	-
Esportes de neve	Esqui: 1 par de esquis, 1 par de bastões, 1 par de botas e 1 capacete	Em recipiente único
	Snowboard: 1 prancha, 1 par de botas e 1 capacete	Em recipiente único
Esportes aéreos	Paraquedismo: 1 equipamento completo	-
	Parapente: 1 equipamento	Parapentes motorizados não são aceitos
Outros esportes	Golfe: até 14 tacos, 14 bolas e 1 par de sapatos	-
	Ciclismo: 1 bicicleta convencional (sem motor), 1 tandem ou monociclo	Deve estar em case rígido, com pneus murchos, guidão dobrado e pedais removidos. Cilindros de CO ₂ não são aceitos
	Arco e flecha: 1 arco, 1 aljava e flechas	Sem produtos químicos no kit de manutenção
	Hóquei ou lacrosse: até 5 tacos, 1 par de patins, 1 kit de protetores e 1 capacete	Em compartimento único
	Dardos: 1 dardo	Deve estar devidamente embalado
Instrumentos musicais	Instrumentos pequenos: permitidos na cabine se dentro do limite de bagagem de mão	-
	Instrumentos grandes (violoncelos, tubas, contrabaixos, bumbos etc.)	Devem ser transportados em caixas rígidas no porão
	Guitarras e violões	Considerada bagagem regular; devem estar em caixas rígidas
Equipamentos audiovisuais	TVs e monitores de até 62 polegadas	Recomenda-se transporte via carga (GOLLOG)
		Peso máximo: 45 kg (Voos domésticos) ou 32 kg (Voos internacionais)
		Devem estar na embalagem original
		Devem ser identificados como “frágil” e embalados adequadamente
	Laptops e notebooks	Somente poderão ser transportados como bagagem de mão

6.8. Antes do Embarque, o Passageiro deverá consultar junto à GOL ou pelo seu website oficial, a relação de itens que podem ser transportados como Bolsa ou Mochila e Mala Pequena, os itens que precisam de aprovação prévia da GOL e os itens proibidos para transporte tanto na Bolsa ou Mochila, Mala Pequena e Mala Despachada.

6.9. Caso a Bolsa ou Mochila ou a Mala Pequena não atendam aos requisitos aplicáveis, em especial quanto às dimensões e peso, o Passageiro deverá realizar seu despacho no Check-in, observado o pagamento da tarifa correspondente, quando aplicável.

6.9.1. Se o Passageiro comparecer diretamente ao portão de Embarque portando Bolsa ou Mochila ou Mala Pequena em desconformidade com os requisitos estabelecidos, poderá ser impedido de embarcar, caso o atendimento de Check-in já se encontre encerrado, ficando sujeito à perda do Voo e à aplicação das regras tarifárias correspondentes.

6.10. Nos Voos internacionais, os requisitos aplicáveis à Bolsa ou Mochila, Mala Pequena e Mala Despachada podem diferir daqueles estabelecidos nesta cláusula, em razão de regulamentações específicas, de acordos internacionais ou regras tarifárias aplicáveis. Para verificar as condições vigentes, o Passageiro deverá consultar previamente a Contratada, bem como o Anexo específico referente ao país de destino, parte integrante deste Contrato.

6.11. Nos Voos nacionais ou internacionais operados pela GOL, os Passageiros poderão ter sua Bagagem Despachada mediante pagamento ou conforme as regras tarifárias de tarifa vigentes no momento da compra do Bilhete.

6.12. Crianças com menos de 2 (dois) anos não possuem direito à tarifa de Bagagem, seja ela Bagagem Despachada ou Bolsa ou Mochila, exceto se adquirirem assento próprio ou quando a GOL conceder cortesia específica para o caso.

6.12.1. Nessa faixa etária, será permitido o transporte gratuito de um único item de apoio infantil, a escolha do Passageiro, entre: (a) 1 (um) carrinho de bebê dobrável; (b) 1 (um) moisés portátil; ou (c) 1 (uma) cadeirinha de bebê devidamente homologada para uso em viagens aéreas.

6.12.2. Caso o item apresente dimensões compatíveis com os limites previstos neste Contrato e não represente risco à segurança nem prejuízo ao conforto a bordo, poderá ser transportado na cabine de passageiros, condicionado à disponibilidade de espaço.

6.12.3. Esta condição aplica-se exclusivamente a Voos operados pela GOL. Nos casos de Voos compartilhados (Codeshare, Interline) ou conexões com outras companhias aéreas, prevalecerão as regras da transportadora responsável pelo trecho.

6.12.4. A franquia de bagagem não poderá ser utilizada para o transporte de animais vivos, estando referido transporte sujeito às políticas tarifárias e regras próprias estabelecidas pela GOL apartadamente.

6.13. Transporte de Bagagens conforme Perfil Tarifário. Para o transporte de bagagens, o Passageiro deverá observar as restrições e tarifas estabelecidas pela GOL, de acordo com o perfil tarifário adquirido, bem como a legislação vigente e demais regras aplicáveis. A GOL poderá revisar ou alterar os perfis tarifários e suas respectivas tarifas, desde que em conformidade com a legislação aplicável, sendo tais alterações previamente divulgadas em seus canais oficiais.

6.13.1. A tarifa de bagagem despachada e o direito ao transporte de Mala Pequena (até 12 kg) e Bolsa/Mochila (até 10 kg) variam de acordo com o perfil tarifário adquirido pelo Passageiro, conforme segue:

I - Tarifa Basic. Mais econômica, para Clientes que não precisam de bagagem de cabine ou despachada. Inclui apenas 1 (uma) Bolsa ou Mochila de até 10 kg a ser acomodada sob o assento dianteiro. A Mala Pequena de cabine (até 12 kg) e a Bagagem Despachada não estão incluídas, podendo ser adquiridas como serviço avulso opcional. A disponibilidade desta tarifa pode ser

restrita a voos e rotas específicas. Onde a tarifa Basic não estiver disponível, a Light será a opção mais econômica.

II - Tarifa Light. Inclui 1 (uma) Bolsa ou Mochila de até 10 kg e 1 (uma) Mala Pequena de até 12 kg. A Bagagem Despachada não está incluída, podendo ser adquirida mediante pagamento, a critério do Passageiro.

III - Tarifa Classic. Inclui 1 (uma) Bolsa ou Mochila de até 10 kg, 1 (uma) Mala Pequena de até 12 kg e 1 (uma) Bagagem Despachada de até 23 kg em Voos nacionais ou internacionais.

IV - Tarifa Flex. Inclui 1 (uma) Bolsa ou Mochila de até 10 kg, 1 (uma) Mala Pequena de até 12 kg e 1 (uma) Bagagem Despachada de até 23 kg em Voos nacionais ou internacionais.

V - Tarifa Premium Economy. Inclui 1 (uma) Bolsa ou Mochila de até 10 kg, 1 (uma) Mala Pequena de até 12 kg e 1 (uma) Bagagem Despachada de até 23 kg em Voos nacionais ou internacionais. A disponibilidade desta tarifa pode ser restrita a voos e rotas específicas.

6.13.2. As informações referentes ao perfil tarifário contratado, bem como à respectiva tarifa de bagagem, serão disponibilizadas ao Passageiro tanto no momento da compra do bilhete quanto posteriormente, caso o Passageiro opte por adquirir a tarifa em momento futuro.

6.14. Inspeção da Bagagem. A GOL poderá inspecionar, de forma obrigatória e em conformidade com a legislação vigente, todas as Bagagens a serem transportadas em suas aeronaves. Caso verifique que o conteúdo não se enquadra como Bagagem de Mão ou Bagagem Despachada, ou que represente risco à segurança, aos equipamentos de manuseio ou à eficiência dos procedimentos operacionais, a Bagagem poderá ter seu transporte recusado ou ser exigido que seja realizada como carga, mediante contrato específico e apresentação da documentação exigida pela legislação aplicável.

6.14.1. O Passageiro declara, sob sua exclusiva responsabilidade, que sua bagagem não contém itens proibidos ou perigosos, ciente de que a GOL poderá direcionar a bagagem para inspeção e que eventual falsidade ou omissão poderá acarretar a perda do voo, sem direito a reembolso ou indenização.

6.14.2. Na hipótese de identificação de objeto sujeito a inspeção, a GOL poderá realizar a reconciliação com o Passageiro, inclusive por videoconferência, facultando-lhe optar pelo descarte imediato do item como condição para prosseguir viagem, sem possibilidade de posterior ressarcimento.

6.14.3. A GOL não se responsabilizará por atrasos, perdas de conexão ou quaisquer danos decorrentes de declaração falsa, omissão do Passageiro ou recusa em adotar as medidas necessárias para adequação da bagagem às normas de segurança.

6.15. Excesso de Bagagem. A Bagagem que: (a) ultrapasse a franquia gratuita ou adquirida; ou (b) exceda os limites de peso ou dimensões estabelecidos pela legislação vigente ou pela GOL,

será considerada excesso de Bagagem e poderá ser embarcada a critério da GOL, sendo cobrado do Passageiro o valor aplicável, nos termos definidos pela GOL e de acordo com a legislação vigente.

6.15.1. As taxas de excesso de Bagagem poderão incidir, cumulativamente, nas seguintes hipóteses: (a) por peça adicional; (b) por peso excedente; e/ou (c) por dimensões excedentes.

6.15.2. O valor do excesso de Bagagem varia de acordo com o trecho contratado (doméstico ou internacional) e está disponível para consulta no website oficial da GOL e nos Canais de Venda, inclusive no momento da aquisição do Bilhete.

6.15.3. Não serão aceitas bagagens com peso superior a: (a) 45 kg (quarenta e cinco quilogramas) em voos domésticos ou internacionais para América do Sul e Estados Unidos; e (b) 32 kg (trinta e dois quilogramas) em voos internacionais para a Europa e demais destinos sujeitos a regulamentação específica.

6.15.4. Nos voos operados em regime de Codeshare ou Interline, a franquia e as regras de excesso de Bagagem poderão divergir das estabelecidas pela GOL, em razão de regulamentação ou norma própria da transportadora responsável pelo trecho. Caberá ao Passageiro verificar previamente tais condições junto à Companhia Aérea vendedora do voo.

6.16. Transporte de Animais. O transporte de animais é acessório, sujeito à autorização expressa da GOL, ao pagamento das tarifas específicas e ao cumprimento das regras aplicáveis. Tais regras abrangem espécies, peso, documentação e procedimentos de embarque, estando previstas neste Contrato, em seus Anexos, nas normas das autoridades aeronáuticas e nas políticas e procedimentos da GOL, devendo ser consultadas pelo Passageiro previamente à compra.

6.16.1. O Passageiro deve apresentar toda a documentação exigida e seguir as orientações da GOL quanto à acomodação do animal, sob pena de ter seu transporte negado. A apresentação da documentação não garante a aprovação do transporte, que dependerá do cumprimento de todos os requisitos aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, à segurança, às condições físicas e de saúde do animal.

6.16.2. O transporte de cães-guia treinados para pessoas com deficiência visual é permitido na cabine, adicional à franquia de bagagem e sem cobrança, desde que atendida a documentação e os requisitos legais aplicáveis.

6.16.3. Em atendimento à legislação vigente, o transporte de animais pela GOL será regulamentado em anexo específico a este Contrato.

6.17. Transporte de Bagagem com Itens Frágeis. A responsabilidade da GOL por danos à Bagagem limita-se aos valores previstos na legislação e regulamentação em vigor. Itens frágeis, perecíveis ou de valor deverão ser transportados, obrigatoriamente, na Bagagem de Mão ou

Mala Pequena, não sendo de responsabilidade da GOL sua perda, destruição ou avaria quando despachados.

6.17.1. Consideram-se, entre outros, itens de valor: dinheiro, papéis negociáveis, documentos bancários, documentos de trabalho ou de identificação, joias, chaves, medicamentos essenciais, bem como equipamentos eletroeletrônicos e acessórios (tais como notebooks, tablets, pen drives, câmeras fotográficas, lentes, projetores, filmadoras, telefones celulares).

6.17.2. Consideram-se, entre outros, itens frágeis: artigos de vidro, porcelanas, cerâmicas e cristais; artigos eletrônicos e mecânicos (rádios, amplificadores, computadores, televisores, micro-ondas, frigobares); artigos de precisão (relógios, binóculos, microscópios); instrumentos musicais e seus cases (violão, guitarra, violino, bateria, saxofone, teclado, trompete etc.); artigos esportivos (skates, patins, patinetes, bicicletas, pranchas, esquis, equipamentos de mergulho ou de pesca); esculturas, quadros, pinturas, obras de arte em geral; caixas de bebidas; produtos náuticos; itens perecíveis ou embalagens térmicas.

6.17.3. A GOL não se responsabilizará por perda, destruição, violação ou avarias em bagagens que contenham itens frágeis, perecíveis, previamente danificados, mal embalados ou despachados em desacordo com o previsto neste Contrato, ressalvadas as hipóteses de responsabilidade previstas na legislação aplicável.

6.18. Danos, Violação, Extravio e Reclamações. Caso o Passageiro constate dano ou violação à sua Bagagem (exceto nos casos de Inspeção), deverá, em até 07 (sete) dias corridos a contar do seu recebimento, solicitar a abertura do RIB junto a um representante da GOL no aeroporto.

6.18.1. Em caso de dano à bagagem, o Passageiro deverá apresentar a bagagem danificada para análise pela GOL no aeroporto.

6.19. Extravio. Em caso de extravio de bagagem, deverá o Passageiro apresentar imediatamente à GOL o devido protesto, por meio do do RIB, possuindo a GOL o direito de efetuar a devolução da bagagem extraviada no prazo de até 07 (sete) dias da apresentação do protesto no caso de voos domésticos e 21 (vinte e um) dias em caso de voos internacionais.

6.19.1 Em caso de impossibilidade da efetiva devolução, nos termos mencionados acima, observar-se-á que:

I - A responsabilidade da GOL por dano consequente da destruição, perda ou avaria da bagagem despachada, ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, limita-se ao valor definido na legislação aplicável, por ocasião do pagamento, em relação a cada Passageiro, nos termos descritos no CBA, nas resoluções publicadas pela Agência Nacional de Aviação Civil e suas eventuais modificações.

II - A GOL não será responsável se a perda, destruição ou avaria da bagagem resultar, exclusivamente, de um ou mais dos seguintes fatores: (a) Natureza ou vício próprio da bagagem; (b) Embalagem defeituosa da bagagem, feita pelo Passageiro ou terceiros, a pedido deste; (c)

Ato de guerra ou conflito armado; (d) Ato de autoridade pública referente à bagagem; (e) Caso fortuito ou força maior; (f) Culpa ou dolo do Passageiro; ou (g) Demais previsões contidas na cláusula 6.9, infra.

6.20. Despesas Emergenciais em caso de Extravio. No caso de extravio da bagagem, a GOL ressarcirá o Passageiro que se encontrar fora de seu domicílio e que fizer compras de produtos de primeira necessidade tais como roupas, calçados e produtos de higiene pessoal. A indenização inicial, limitada ao valor máximo de R\$100,00 (cem reais) no Brasil e a USD50,00 (cinquenta dólares) no exterior, poderá ser solicitada pelo Passageiro quando transcorridas 24 (vinte e quatro) horas da abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem mediante a apresentação de notas fiscais e desde que a bagagem continue em situação de extravio. Transcorridas 24 (vinte e quatro) horas da solicitação da primeira indenização, e a cada pernoite subsequente, será devido uma indenização no valor máximo de R\$25,00 (vinte e cinco reais) no Brasil e USD25,00 (vinte e cinco dólares) no exterior, limitado ao valor total máximo, já incluída à primeira indenização, de R\$225,00 (duzentos e vinte e cinco reais) no Brasil, e USD175,00 (cento e setenta e cinco dólares) no exterior, e desde que a bagagem continue em situação de extravio. Além da forma aqui prevista, o Passageiro também poderá optar pelo ressarcimento das despesas emergenciais na forma de compensação para a aquisição de produtos GOL, milhas ou através da inclusão do crédito em Travel Bank, a seu critério.

6.20.1. A solicitação de reembolso das despesas emergenciais poderá ser efetuada em até 30 (trinta) dias corridos contados da abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem para os casos em que as bagagens tenham sido encontradas.

6.20.2. Nos casos em que a bagagem seja localizada e não retirada pelo passageiro no prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados da data de abertura do do RIB, ou quando o passageiro não manifestar interesse na sua restituição dentro desse mesmo prazo, a GOL poderá, conforme seus procedimentos internos e a legislação aplicável, realizar o descarte da bagagem e/ou destinar seu conteúdo de forma apropriada.

6.20.3. Da mesma forma, caso a bagagem não seja localizada dentro do prazo de 90 (noventa) dias corridos a partir da abertura do RIB, e não haja manifestação posterior do passageiro, a GOL poderá encerrar o processo e aplicar os procedimentos cabíveis, conforme normas internas e legislação vigente.

6.20.4. O mesmo prazo e procedimento se aplicam aos itens pessoais esquecidos a bordo das aeronaves ou em áreas operacionais da companhia. Caso não sejam reivindicados pelo passageiro dentro de 90 (noventa) dias corridos a contar da data em que foram encontrados e registrados, a GOL poderá realizar o descarte ou destinação dos itens conforme seus procedimentos internos e a legislação aplicável.

6.20.5. Caso a bagagem não seja encontrada em até 07 (sete) dias corridos contados da abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem, em voos nacionais, os valores pagos à título de despesas emergenciais serão deduzidos dos valores pagos à título de indenização final.

6.21. Bagagem Declarada. O Passageiro poderá declarar o valor de itens despachados que ultrapassem o valor de 1.131 (um mil, cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque (DES) e desde que não excedam R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), mediante o pagamento de taxa complementar de 35% (trinta e cinco por cento) sobre o valor dos itens declarados e o preenchimento de formulário próprio fornecido pela GOL, exclusivamente nos balcões no momento do Check-in, em duas vias.

6.21.1. Bagagens cujo valor dos bens ultrapasse o limite de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) em voos nacionais ou voos internacionais deverão ser obrigatoriamente transportadas na modalidade carga, sujeitas às disposições do respectivo contrato de transporte de carga.

6.21.2. Se o bem de valor for de tamanho reduzido, recomenda-se que seja transportado na Bagagem de Mão ou Mala Pequena.

6.21.3. O Passageiro deverá se apresentar para a Declaração Especial de Valor com antecedência mínima de 2 (duas) horas nos voos nacionais e 4 (quatro) horas nos voos internacionais, portando: (a) documento de identidade ou passaporte; (b) confirmação da viagem e/ou cartão de embarque; (c) nota fiscal de compra que comprove o valor pago pelo bem declarado (original e cópia); e (d) o formulário de declaração devidamente preenchido.

6.21.4. A aceitação da Declaração Especial de Valor está condicionada à abertura da bagagem diante de representante da GOL, para verificação da quantidade e do estado dos bens declarados.

6.21.5. Caso o Passageiro não declare o valor dos bens que se enquadrem no item 6.21 acima, eventuais indenizações serão limitadas ao valor máximo de 1.131 (um mil, cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque (DES).

6.21.6. Não será aceito como bagagem declarada itens como dinheiro, talões de cheques, documentos bancários, títulos de crédito, cartões bancários ou de crédito, lentes de contato, óculos de grau ou de sol, aparelhos ortodônticos, joias, relógios, equipamento fotográfico, equipamentos comerciais, equipamentos de computador e software, equipamentos eletrônicos, tablets, telefones celulares, artigos frágeis, medicação vital, papéis negociáveis, chaves, documentos pessoais ou comerciais, obras de arte, itens de valor sentimental ou inestimável ou e demais itens de valor. Esses itens deverão ser transportados na cabine e mantidos sob controle, vigilância e responsabilidade do Passageiro, desde que respeitados os limites estabelecidos no item 6.3. ou então despachados como carga aérea. Também serão despachados como carga aérea bens e bagagens cujo valor supere o montante de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

6.21.7. Caso seja constatado nos itens acima a existência de algum dano pré-existente na bagagem (ex.: pequenos cortes, arranhões e zíperes quebrados) como resultado de desgaste natural, transporte inadequado, bem como má acomodação dos itens na bagagem, não será devida indenização ao Passageiro.

6.21.8. A declaração especial somente poderá ser realizada em voos operados exclusivamente pela GOL. Caso o itinerário contenha voos operados por outras companhias aéreas, mesmo que com a numeração da GOL, o Passageiro não poderá fazer a declaração de sua bagagem.

6.22. A GOL está autorizada a inspecionar, sempre que necessário, as bagagens que serão transportadas em suas aeronaves e, em caso de volumes contendo artigos não permitidos na bagagem, poderá acionar imediatamente o Passageiro para recolhimento do item, independente do horário programado para o voo, nos termos determinados pela legislação aplicável. Na hipótese de o acionamento gerar possíveis perdas e/ou remarcações de voo, a GOL poderá cobrar valores equivalentes à remarcação ou cancelamento do voo e não haverá caracterização da preterição de embarque.

6.23. A lista de itens proibidos para transporte em bagagem está disponível no site da GOL e é divulgada pela ANAC, em conformidade com o RBAC 175, suas emendas, a Instrução Suplementar 175-001 e suas revisões, ou outras normas que venham a substituí-las. A GOL poderá, a exclusivo seu critério, adotar regras adicionais ou mais restritivas.

6.24. A GOL não será responsabilizada, em qualquer hipótese, pela guarda ou armazenamento de nenhum item não permitido identificado na bagagem do Passageiro.

7. CANCELAMENTO, ATRASOS E PRETERIÇÃO

7.1. Preterição de Passageiros. Na hipótese do Passageiro com reserva e pagamento confirmados, deixar de embarcar no horário em razão de limitações operacionais, excesso de Passageiros ou carga, a GOL oferecerá ao Passageiro as alternativas estabelecidas pela legislação aplicável, além do pagamento de compensação financeira, podendo estar ser realizada por meio de transferência bancária, voucher ou em espécie, a critério da GOL, conforme estabelecido na legislação aplicável.

7.2. Condições Meteorológicas. Em casos de cancelamentos e/ou atrasos em decorrência das condições meteorológicas, a GOL oferecerá ao Passageiro as alternativas estabelecidas pela legislação aplicável, mantendo-se, entretanto, as condições contratuais para o transporte do Passageiro quando da liberação do voo pelo Órgão competente.

7.3. Atrasos em Conexões. A GOL não se responsabiliza por atrasos em seus voos ocorridos em conexões causados por aeronaves de terceiros, salvo no caso de voos codeshare. Igualmente não são de responsabilidade da GOL atrasos em conexões causados por reservas efetuadas por terceiros, cujos respectivos horários sejam insuficientes para a realização da conexão.

7.4. Conexões Montadas pelo Passageiro. Fica desde já estabelecido que conexões montadas por iniciativa do Passageiro, entre voos que não sejam parte de uma conexão assim oferecida pela GOL são de responsabilidade do Passageiro, devendo este coletar sua bagagem e fazer novo check-in para embarque no(s) voo(s) subsequente(s) no(s) horário(s) estabelecido(s), não cabendo à GOL qualquer responsabilidade caso o Passageiro não se apresente para o(s) check-in(s) subsequente(s) com a devida antecedência.

8. ACORDOS DE INTERLINE

8.1. Os acordos Interline permitem a venda pela GOL de trechos operados por outras empresas aéreas, cujos voos são identificados pelos códigos designadores da própria empresa aérea operadora. Quando a GOL vende um Bilhete Interline (que inclui voos de outras empresas aéreas parceiras) estará atuando somente como agente emissor e não assumirá nenhuma responsabilidade pelos atos ou omissões dessa empresa aérea. A GOL será responsável, unicamente, pelo transporte nos voos operados por suas próprias aeronaves.

8.2. Serão aceitos bilhetes emitidos por outras companhias aéreas, desde que estas possuam acordo Interline vigente com a GOL e estejam adimplentes com suas obrigações contratuais. Eventuais procedimentos de reembolso ou ressarcimento deverão ser solicitados diretamente à companhia aérea emissora do bilhete. A responsabilidade da GOL restringe-se ao transporte nos voos por ela operados e ao despacho da bagagem até o destino final, conforme a franquia indicada no bilhete.

9. COMPARTILHAMENTO DE CÓDIGOS

9.1. Codeshare ou Acordo de Compartilhamento de Códigos consiste na prática em que um voo operado por uma empresa aérea é vendido ou ofertado por outras empresas aéreas parceiras, como se fossem seus voos próprios. Assim, um voo pode ser vendido com o designador “G3”, porém pode ser operado por outra empresa aérea parceira da GOL. Em todos os casos em que a GOL ofertar trechos em regime de Codeshare cuja operação couber a empresas aéreas parceiras, o Passageiro será devidamente informado no momento da escolha do respectivo trecho.

9.2. Aplicação dos Serviços de Codeshare. Um ou mais segmentos do itinerário de voo podem ser operados por outras empresas aéreas que não a GOL. Contudo, se um Bilhete GOL foi comprado, o presente Contrato será aplicável, independentemente da empresa aérea transportadora. A GOL aceita a responsabilidade por todos os trechos operados sob Codeshare, desde que o código designador do voo seja “G3”, nos termos do presente Contrato.

9.3. Regras Aplicáveis aos voos de Codeshare. Não obstante quaisquer outras provisões deste Contrato, as regras abaixo deverão ser aplicadas para voos operados pelos parceiros de Codeshare da GOL.

9.3.1. Para itinerários onde pelo menos um segmento for operado por parceiros de Codeshare da GOL, cada Passageiro terá direito à franquia de bagagem adquirida ou concedida, conforme regra tarifária, pela empresa vendedora do bilhete, podendo haver cobrança pelo excesso de bagagem, quando aplicável. Se houver necessidade, por razões operacionais ou de segurança, a empresa aérea transportadora poderá requerer que a bagagem de mão seja despachada no portão de embarque, podendo haver cobrança por eventual excesso, se aplicável.

9.3.2. Menores Desacompanhados. A GOL não autoriza o transporte de menores desacompanhados em voos com conexão, inclusive quando emitidos por meio de acordos de Codeshare. Nesses casos, o embarque não será permitido, ainda que as regras da companhia parceira prevejam essa possibilidade. O transporte de menores desacompanhados somente será admitido em voos diretos da GOL, observadas as condições previstas neste Contrato.

9.3.3. Transporte de Animais. Fica desde já estabelecido que animais não serão aceitos em voos operados sob Codeshare, exceto cães de serviços, não incluindo, contudo, os animais de assistência/apoio emocional.

9.3.4. Transporte de Equipamentos Esportivos (SPEQ). Consulte as regras aplicáveis pelas companhias aéreas parceiras da GOL para o transporte de equipamentos esportivos em voos operados sob Codeshare.

9.4. Serviços Adicionais oferecidos pelos Parceiros GOL. Não estão contemplados no presente Contrato eventuais serviços adicionais oferecidos pelos parceiros de Codeshare da GOL tais como: (i) mais itens de bagagem despachada; (ii) itens maiores ou mais pesados; (iii) bagagem especial; (iv) bagagem de mão adicional; (v) menores desacompanhados; (vi) animais na cabine ou no porão; e (vii) check-in com menor antecedência. Os parceiros de Codeshare da GOL podem ainda cobrar um valor adicional para quaisquer serviços adicionais que oferecerem. O Passageiro poderá informar-se sobre esses serviços previamente, junto à empresa operadora do voo.

10. ENCARGOS ADICIONAIS

10.1. Transporte Terrestre. Todo e qualquer serviço de locomoção terrestre oferecido pela GOL ou por terceiros por esta contratados, até o aeroporto, ou a partir deste para qualquer outra localidade poderá ser cobrado pela GOL, a critério desta e não está incluso no preço correspondente à contratação do serviço de transporte aéreo.

10.2. Assentos Especiais. A GOL poderá disponibilizar ao Passageiro, para venda, no ato da reserva, a seu critério, assentos diferenciados em termos de espaço, conforto, serviços, entre outros, ressalvadas as tarifas aplicáveis.

10.3. Vendas a Bordo (Buy on Board). A GOL poderá oferecer em qualquer de seus voos, serviços de vendas a bordo, com preços independentes da tarifa paga pelo Bilhete, a serem pagos pelo Passageiro no caso de utilização do serviço, a critério deste.

10.4. Seguros. É facultado à GOL oferecer, em adição ao preço do Bilhete, seguros de transporte ou qualquer outro que atenda aos interesses do Passageiro.

10.5. Menores Desacompanhados. É facultado à GOL cobrar uma tarifa referente ao serviço de acompanhamento de menores desacompanhados com idades entre 08 (oito) e 16 (dezesesseis) anos incompletos, prestado do embarque até a aeronave e da aeronave até o desembarque, sendo de responsabilidade do responsável legal providenciar toda a documentação e

autorizações exigidas pela legislação vigente, não estando o serviço disponível em voos que envolvam conexão. Fica igualmente facultado à GOL cobrar por serviços opcionais ou valor suplementar para utilização ou bloqueio de assento adicional, observada a legislação vigente.

10.6. Na hipótese de a acomodação do Passageiro exigir a utilização de mais de um assento, a GOL poderá cobrar valor suplementar pelo Bilhete, equivalente ao número de assentos adicionais ocupados pelo Passageiro, observada a legislação vigente.

10.7. Serviços Opcionais. Fica facultado à GOL cobrar por quaisquer serviços opcionais que venham a ser oferecidos a qualquer tempo, desde que em consonância com a legislação vigente e aplicável.

11. RESPONSABILIDADE DA GOL

11.1. Responsabilidade. A GOL somente poderá ser responsabilizada, nos termos deste Contrato, na forma dos limites legais dispostos nas normas aplicáveis específicas.

11.1.1. Por danos aos Passageiros, serão excludentes de responsabilidade da GOL as hipóteses de: (a) falecimento ou lesão que resultar, exclusivamente, do estado de saúde do Passageiro; (b) acidente que decorrer de culpa exclusiva do Passageiro; (c) caso fortuito ou força maior.

11.1.2. À GOL não poderá ser imputada qualquer responsabilidade na ocorrência de motivo de caso fortuito ou força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica.

12. PASSAGEIRO SOB CUSTÓDIA DE AUTORIDADE POLICIAL

12.1. O transporte aéreo de Passageiro sob condição judiciais e/ou escoltados deve ser coordenado com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas entre a Autoridade Policial do aeroporto, a administração aeroportuária local e a GOL, estabelecendo medidas especiais de segurança para o embarque e a conduta a ser tomada a bordo da aeronave, garantindo que os embarques e desembarques sejam sempre efetuados de maneira discreta.

12.2. Poderão ser transportados em uma mesma aeronave no máximo 2 (dois) custodiados por voo com sua respectiva escolta, composta por no mínimo 02 (dois) agentes de segurança por custodiado.

12.3. O indivíduo sob custódia, em condições normais, não poderá ser algemado a nenhuma parte física da aeronave, incluindo, mas não limitado a assentos e/ou mesas.

12.4. O serviço de bordo oferecido aos Passageiros sob custódia e de suas escoltas não conterà bebidas alcoólicas ou intoxicantes, bem como quaisquer utensílios de metal e/ou perfuro cortantes.

12.5. A escolta dos Passageiros sob custódia deve embarcar munida de equipamentos de contenção que possam ser utilizados, se assim se fizer necessário.

12.6. A escolta não pode carregar cassetete, gás lacrimogêneo ou outro gás similar incapacitante, a bordo da aeronave e, caso esteja portando arma de fogo, deverá cumprir o estabelecido no item 1.4 deste Contrato.

12.7. O responsável pela escolta deve assegurar à GOL que a pessoa sob custódia não porta material proibido, de acordo com as disposições deste Contrato e as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

12.8. A periculosidade da pessoa sob custódia deve ser considerada pela autoridade policial para transportá-lo em voos de passageiros, uma vez que a GOL poderá negar o embarque da pessoa sob custódia ao considerar que ela representa potencial ameaça à segurança do voo e dos demais Passageiros.

13. TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS

13.1. Para os fins da prestação dos serviços de transporte aéreo, na qualidade de controladora, os dados pessoais dos Passageiros são tratados; e, quando necessário, compartilhados com terceiros para a execução das atividades previstas neste contrato e para o cumprimento de obrigações legais aplicáveis, nos termos de nossa Política de Privacidade (<https://www.voegol.com.br/informacoes-legais/politica-de-privacidade-e-protecao-de-dados>).

13.2. A Gol adota medidas técnicas, administrativas e organizacionais apropriadas para proteger os Dados Pessoais contra acessos não autorizados, perda, uso indevido, divulgação ou destruição. As medidas implementadas incluem a criptografia em transmissão e em repouso; o controle rigoroso de acesso aos sistemas internos, respeitando o princípio do menor privilégio; o monitoramento contínuo e auditorias periódicas de segurança para identificar e mitigar vulnerabilidades; e a atualização periódica de políticas de segurança da informação, alinhadas às melhores práticas do setor.

13.3. Os Dados Pessoais dos Passageiros serão armazenados apenas pelo tempo estritamente necessário para atender às finalidades descritas ou conforme exigido por legislação aplicável. Após o término do prazo de retenção, os dados serão excluídos de forma segura, garantindo a impossibilidade de recuperação não autorizada; ou anonimizados, quando tecnicamente viável e adequado às finalidades do tratamento. O prazo de retenção poderá ser prorrogado em caso de exigências legais ou regulamentares que determinem o armazenamento por período adicional.

13.4. Os Passageiros são os únicos responsáveis pela veracidade, qualidade e integridade dos Dados Pessoais fornecidos à Gol, seja no momento do cadastro, aquisição de Bilhetes ou por meio de outros Canais de Atendimento. A Gol não se responsabiliza por quaisquer prejuízos decorrentes de informações incorretas, desatualizadas ou incompletas fornecidas pelos Passageiros. O fornecimento de dados falsos ou enganosos poderá ensejar o cancelamento dos serviços contratados, sem prejuízo das demais medidas legais aplicáveis.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Especificações da Etiqueta ANAC. Fica desde já estabelecido que as informações da Etiqueta ANAC poderão ser alteradas até o momento do embarque, por razões de cunho operacional.

14.2. Especificações do assento. Fica estabelecido que o assento reservado pelo Passageiro poderá ser alterado pela GOL, a seu critério, até o momento do embarque, por razões de cunho operacional e/ou de segurança. Consideram-se motivos operacionais, a título exemplificativo, a troca de aeronave, ajustes necessários para acomodação de Passageiros com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) ou outras situações que demandem reorganização da cabine. Consideram-se motivos de segurança, entre outros, a indisponibilidade do assento previamente marcado, necessidade de redistribuição de peso a bordo ou adequações técnicas que assegurem a segurança do voo. Em qualquer hipótese, caso o Passageiro tenha pago valores adicionais pela marcação antecipada do assento, a GOL seguirá os procedimentos aplicáveis para reembolso.

14.3. Contrato de Transporte. Cópias do Contrato encontram-se à disposição dos Passageiros no website da GOL e poderão ser entregues fisicamente aos interessados mediante solicitação prévia.

14.4. As informações de Passageiros, que sejam de conhecimento ou estejam sob a posse da GOL, poderão ser remetidas ao órgão aduaneiro nacional/internacional e/ou ao órgão de segurança nacional/internacional por força de obrigação legal ou de acordo celebrado entre o Governo Brasileiro e a representação legal do país de destino do Passageiro.

15. LEI APLICÁVEL E FORO

15.1. O presente Contrato é regido pela legislação Brasileira. Qualquer controvérsia oriunda do presente Contrato deverá ser dirimida no Foro da Comarca de São Paulo.

16. VIGÊNCIA

16.1. Este Contrato passou a valer a partir de 14 de outubro de 2025 substituindo integralmente os contratos anteriores.