



Contrato de transporte aéreo de passageiros

Condições gerais

As disposições do presente contrato ("Contrato") se sujeitam ao Código Civil (Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002, conforme alterada), ao Código Brasileiro de Aeronáutica ("CBA") (Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986), a Convenção de Montreal, de 1999 (no caso de transporte internacional), a Lei nº 8.078/90 - Lei de Defesa do Consumidor, conforme alterada, e demais prescrições regulamentares aplicáveis, e regem a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros pela GOL LINHAS AÉREAS S.A., sociedade inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.575.651/0001-59, com sede na Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, Térreo, Área Pública, entre os eixos 46-48/O-P, Sala de Gerência – Back Office, CEP 20021-340, cidade e Estado do Rio de Janeiro, doravante designada ("GOL").



[Confira aqui o contrato de transporte aéreo mexicano.](#)

Definições

1. O bilhete de passagem (recibo do itinerário), física ou eletronicamente emitido ("Bilhete"), e a nota de bagagem ("Nota"), integram o presente Contrato.
2. Os termos "Passageiro" e "Passageiros" designam os usuários dos serviços de transporte aéreo, objeto do presente Contrato.
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.

4. O termo "Canais de Venda GOL" designa os seguintes meios de venda de passagens:

- (I) Internet, por meio do website www.voegol.com.br;
- (II) Central de Relacionamento com o Cliente, pelo telefone 0800 704 0465;
- (III) Central de Vendas, pelo telefone 0300-115 2121;
- (IV) aplicativo mobile
- (V) quaisquer Lojas da GOL.

5. A aquisição de Bilhete implica na concordância expressa pelo Passageiro aos termos do presente Contrato, e regras específicas das tarifas aplicáveis ao Bilhete

Cláusulas

1. OBRIGAÇÕES DO PASSAGEIRO

1.1. Apresentação para Embarque. O Passageiro deverá apresentar-se, no mínimo, nos 60 (sessenta) minutos que antecedem o horário de embarque previsto no Bilhete, se o voo for doméstico; 120 (cento e vinte) minutos antes da hora de embarque prevista no Bilhete, se o voo for internacional; e cento e oitenta (180) minutos antes do horário de embarque se o voo for com destino aos Estados Unidos.

1.2. Obediência à Tripulação. Após o embarque, o Passageiro deve observar os avisos transmitidos pela tripulação da aeronave, por qualquer meio de transmissão, incluindo orais e escritos, conforme aplicável, aos quais deverá se submeter. Fica desde já esclarecido que o comandante, responsável pela operação e segurança da aeronave, tem poderes para:

I) impedir o embarque de Passageiro que:

- a) esteja alcoolizado ou sob ação de entorpecentes ou de substância que determine dependência ou alteração psíquica;
- b) não esteja devidamente trajado ou calçado; ou
- c) esteja em desacordo com as regras de transporte de animais proferidas pelas autoridades aeronáuticas e/ou pela GOL.

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

- a) encontrar-se nas situações indicadas acima;



- b) venha a se tornar inconveniente durante o voo, importunando os demais passageiros;
- c) recuse obediência às instruções dadas pela tripulação;
- d) comprometa a boa ordem e disciplina do voo; ou
- e) ponha em risco a segurança da aeronave;

III) advertir e/ou tomar as demais medidas necessárias à proteção da aeronave e das pessoas e bens transportados.

1.3. Outros Deveres. Além dos mencionados acima, são ainda deveres do Passageiro:

- I)** se aplicável, e de acordo com a legislação em vigor, encaminhar para a GOL com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto de embarque, o Formulário de Informação Médica ("MEDIF") devidamente assinado e preenchido pelo médico do Passageiro;
- II)** portar todos os documentos e observar todas as condições necessárias para embarque e desembarque, incluindo regras de obtenção de visto, permissões e vacinações, além de quaisquer outras que venham a ser exigidas ou aplicadas;
- III)** observar as regras de documentação, embarque e desembarque de menores desacompanhados e passageiros portadores de necessidades especiais;
- IV)** abster-se de atitude que cause qualquer tipo de risco, incômodo, desconforto ou prejuízo aos demais passageiros ou aos membros da tripulação;
- V)** não fumar a bordo, incluindo cigarros eletrônicos e similares;
- VI)** não portar artigos perigosos na bagagem, nos termos determinados pela legislação aplicável;
- VII)** não acomodar a bagagem de mão em local de trânsito dos passageiros ou que dificulte o uso ou acesso às saídas de emergência da aeronave;
- VIII)** não transportar bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo desconheça;
- IX)** manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de passageiros, toda sua bagagem, devidamente identificada;
- X)** arcar com as despesas de transporte de superfície e hospedagem nas escalas e/ou voos com conexão;
- XI)** utilizar o itinerário conforme o mesmo tenha sido adquirido, respeitando a ordem dos voos e condições especificadas nas regras de tarifas. A combinação de tarifas e trechos em uma mesma reserva forma um único itinerário, que passa a ser considerado em sua integridade para fins de alterações, cancelamento e reembolso.
- XII)** 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. **XIII)** para fins de eventual confirmação da regularidade de compras efetuadas por intermédio de cartões de crédito e/ou da segurança dos dados dos passageiros e adquirentes das passagens aéreas: (i) portar consigo, no ato do check-in, o cartão de crédito utilizado para a compra; (ii) no caso de compras efetuadas por cartões de créditos de genitores ou responsáveis, apresentar documentação que comprove filiação, tutela ou vínculo familiar e; (iii) em caso de compras efetuadas por terceiros, em que o titular do cartão de crédito não esteja presente, o passageiro deverá informar um telefone (preferencialmente fixo), para que seja efetuado contato com o titular do cartão de crédito, no momento do check-in; (iv) em caso de compras efetuadas por terceiros na qual o Titular do cartão de crédito esteja presente no momento do check-in, o mesmo deverá apresentar documento que contenha o número do CPF e foto, bem como o cartão de crédito utilizado no momento da compra de forma presencial.

1.4. Despacho de Armas ou Embarque de Passageiro Portando Arma de Fogo. Qualquer passageiro portando arma de fogo, que possua autorização para tal e que pretenda viajar em voo doméstico, em caso de despacho da arma de fogo, deverá se apresentar no mínimo 02 horas antes do horário de apresentação para check in, conforme cláusula 1.1, no balcão de atendimento da GOL no aeroporto de origem, e em caso de embarque armado, o passageiro deverá comparecer com mínimo de 40 minutos antes do horário de apresentação para check in, conforme cláusula 1.1. Além disso, o passageiro deverá estar munido da documentação pertinente nos termos da legislação em vigor, para a realização dos procedimentos de segurança. Compete ao órgão de segurança pública lotado no aeroporto a verificação, aprovação e liberação do passageiro para embarque ou então a aprovação do despacho da arma. As armas de uso desportivo serão, obrigatoriamente, despachadas e alocadas em local próprio no porão da aeronave.

1.4.1. É vedado o transporte de arma de fogo em voo internacional, exceto se assim disposto em tratados, convenções e acordos celebrados entre o Governo Brasileiro e o país de destino do voo. O passageiro poderá despachar a arma em voo internacional mediante autorização do Comando do Exército.

1.4.2. É proibido ingerir qualquer tipo de bebida alcoólica a bordo de uma aeronave, exceto se a GOL tiver servido a bebida.



2. RESERVA E BILHETE

2.1. Transferência. O Bilhete é pessoal e intransferível, destinado exclusivamente ao transporte do Passageiro nele identificado. Registre-se, ainda, que o mesmo não será endossável e estará sujeito às regras da tarifa na qual foi adquirido, nos termos dispostos pela GOL.

2.2. Preenchimento de Dados do Passageiro na Reserva. O Passageiro ou seus agentes ou representantes deverão preencher seus dados no ato da reserva, corretamente, conforme solicitado.

2.2.1. A correção de eventuais erros no preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do Passageiro, poderá ser solicitada pelo Passageiro por meio da Central de Relacionamento com o Cliente, Balcões de Check-in ou Lojas GOL, mediante apresentação de documento comprobatório, antes de seu embarque, respeitados os prazos de encerramento de check-in.

2.2.2. Fica desde já esclarecido que, para fins de preenchimento de dados do Passageiro no ato da reserva, os termos “Filho”, “Sobrinho”, “Neto” e afins, devem constar do campo apropriado e devem vir obrigatoriamente antecedidos de um sobrenome familiar.

2.2.3. Poderão incorrer custos para correção do preenchimento do nome, sobrenome ou agnome do Passageiro no caso de voos internacionais operados por companhias aéreas parceiras.

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

2.4. Alterações de Voo. Na hipótese de o Passageiro solicitar alterações no itinerário ou horário original da viagem, e houver condições para tanto, será cabível ajuste da tarifa e pagamento do valor aplicável para alterações, conforme a regra tarifária aplicável, a critério da GOL.

2.5. Cancelamentos de Voo. Ressalvadas as hipóteses de declaração de no-show, o Passageiro poderá cancelar os voos da



reserva já confirmada até o horário programado de partida do voo, mediante pagamento do valor aplicável, de acordo com a regra tarifária do Bilhete adquirido. O pedido de cancelamento do bilhete não implicará automaticamente em reembolso do crédito restante, devendo ocorrer pedido específico de reembolso caso a regra tarifária o permita.

2.6. Validade do Crédito do Bilhete. O crédito relativo ao Bilhete adquirido e não utilizado terá validade de 01 (um) ano a contar da data de criação do Bilhete adquirido.

2.7. Ressalve-se que a aquisição de novo Bilhete com o crédito supramencionado dentro do período de validade do referido crédito deverá obedecer o valor das tarifas vigentes à época da nova reserva, obrigando-se o Passageiro a proceder com a complementação do valor necessário à contratação do serviço de transporte, se necessário, passando a vigorar a política tarifária e de reembolso do novo bilhete conforme condições do novo Contrato de Transporte e da legislação aplicável.

Parágrafo Único – A emissão de novos Bilhetes com a utilização do crédito supramencionado poderá ser feita em qualquer dos Canais de Venda GOL



3. NÃO COMPARECIMENTO (NO-SHOW)

3.1. Em caso de não comparecimento do Passageiro para o embarque (no-show), será deduzido do total da reserva valor referente à quebra do presente Contrato, sendo a reserva dos trechos subsequentes automaticamente cancelados. O valor residual, correspondente ao valor total da reserva menos o valor referente à quebra do Contrato, permanecerá como crédito, até a solicitação de reembolso ou remarcação dentro do prazo de 01 (um) ano, a contar da data de pagamento da reserva, devendo o Passageiro, em caso de remarcação, arcar com eventuais diferenças tarifárias. Para a devida informação ao Passageiro, o pagamento do valor aplicado será devido de acordo com as regras tarifárias vigentes no momento da compra.

Parágrafo Primeiro – As condições acima não serão aplicadas caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta.

Parágrafo Segundo – Na hipótese de compra de passagem na modalidade “anônima” (sem a realização de login), o valor residual não será disponibilizado como crédito, permanecendo as opções de reembolso ou remarcação dentro das regras aplicáveis

4. REEMBOLSO

4.1. A solicitação de reembolso do valor do Bilhete será cabível nas hipóteses previstas na legislação aplicável, sendo o valor do reembolso sempre equivalente ao percurso não utilizado pelo Passageiro, deduzidos quaisquer outros valores aplicáveis, observada a legislação vigente, de acordo com a regra tarifária do Bilhete adquirido.

4.2. O Passageiro poderá optar, no lugar do reembolso, por permanecer com o valor residual do Bilhete como crédito pelo prazo de 01 (um) ano a contar da data de seu pagamento, observadas a legislação vigente, a regra tarifária do Bilhete adquirido, e desde que tenha feito a compra diretamente na GOL, excetuada na modalidade compra “anônima” (sem a realização de login).

4.3. A interrupção da viagem em aeroporto de escala por iniciativa do Passageiro, ou em função de expulsão da aeronave nas hipóteses indicadas no item 1.2 acima, não ensejará direito a qualquer reembolso.

4.4. Excetuada a modalidade de compra “anônima” (sem a realização de login), o reembolso, mediante solicitação do passageiro, poderá ser feito em créditos para a aquisição de passagem aérea. Os créditos decorrentes do cancelamento da passagem aérea poderão ser utilizados para a aquisição de passagens aéreas para terceiros



5. LISTA DE ESPERA

5.1. Listas de Espera. As listas de espera poderão ser abertas pela GOL nos aeroportos no momento em que o total de

reservas confirmadas para o voo atingir o limite de assentos disponíveis na aeronave. Os Passageiros com nome em listas de espera serão chamados por ordem de inscrição na respectiva lista, respeitadas as prioridades estabelecidas pela legislação vigente, de acordo com o número de assentos que forem liberados pelo não comparecimento no horário previsto para embarque de Passageiros com reservas confirmadas.

5.2. A GOL não firma nenhum compromisso tampouco presta qualquer garantia de que os inscritos em lista de espera poderão embarcar nos respectivos voos

6. BAGAGEM

6.1. Franquia de Bagagem Despachada. Nos voos nacionais ou internacionais operados pela GOL, os Passageiros poderão despachar bagagens mediante pagamento ou de acordo com a franquia previamente estabelecida nas regras tarifárias aplicáveis no momento da compra.

6.1.1. Crianças com menos de 2 (dois) anos de idade não têm direito à franquia de bagagem, salvo se adquirentes de assento próprio.

6.1.2. A franquia de bagagem não poderá ser utilizada para o transporte de animais vivos, estando referido transporte sujeito à políticas tarifárias próprias.

6.1.3. A GOL está autorizada a inspecionar, sempre que necessário, as bagagens que serão transportadas em suas aeronaves e, em caso de volumes que possuam conteúdo com características de finalidade comercial, poderá recusar seu despacho ou exigir que sejam submetidas a contrato de carga, com apresentação da documentação exigida pela legislação.

6.1.4. A GOL poderá restringir o embarque de bagagem a ser despachada, cujo manuseio possa trazer risco aos equipamentos de despacho ou que possa dificultar e/ou atrasar os procedimentos da operação e despacho da GOL. As citadas bagagens poderão ser recusadas ou exigir que sejam submetidas a contrato de carga, com apresentação da documentação exigida pela legislação.



6.2. Excesso de Bagagem. A bagagem que exceder a franquia permitida e/ou adquirida será considerada excesso, e poderá ser embarcada, a critério da GOL, sendo cobrado do Passageiro valor aplicável, nos termos estabelecidos pela GOL e de acordo com a legislação vigente.

6.2.1. O valor a ser pago pelo excesso de bagagem pode ser diverso em voos internacionais, e seus valores, tanto para voos nacionais quanto para voos internacionais, poderão ser consultados pelo Passageiro no website da GOL no momento da aquisição do Bilhete.

6.3. Franquia de Bagagem de Mão. Os Passageiros poderão transportar sob sua total e exclusiva responsabilidade um único volume de bagagem de mão, tais como mochilas ou malas pequenas, sem o pagamento de qualquer valor especial, desde que o mesmo se enquadre nos seguintes requisitos, cumulativamente:

- I) tenha peso total não excedente a 10 (dez) quilos e que a soma de suas dimensões não supere, individualmente: 55 cm (cinquenta e cinco centímetros) de altura; 35 cm (trinta e cinco centímetros) de comprimento e; 25 cm (vinte e cinco centímetros) de largura;
- II) mantenha o devido acondicionamento dos objetos que o componham;
- III) possibilidade de o volume ser acomodado na cabine de Passageiros sem perturbar o conforto e a tranquilidade dos demais nem colocar em risco a integridade física dos Passageiros, dos tripulantes e da aeronave.

6.3.1. Antes do seu embarque, o Passageiro deverá se informar junto à GOL sobre objetos que esta recomenda que sejam transportados como bagagem de mão.

6.3.2. A GOL poderá restringir o peso e o conteúdo da bagagem de mão por motivo de segurança ou de capacidade da aeronave, de modo que, em caso de ocorrência de sobrepeso dos compartimentos, a bagagem poderá ser despachada nos porões da aeronave.

6.3.2.1. Na hipótese acima prevista, caso o Passageiro compareça no portão de embarque de seu voo com uma bagagem de mão fora do padrão acima estabelecido, a GOL se reserva no direito de realizar o despacho da referida bagagem no porão de cargas da aeronave, podendo, inclusive, cobrar pela franquia de bagagem.



6.3.3. Os requisitos aos quais a bagagem de mão deve se adequar nos voos internacionais podem ser diversos daqueles estabelecidos no item 6.3, em função de regulamentação específica ou acordos internacionais. A fim de saber quais são os requisitos pertinentes, o Passageiro deve previamente informar-se junto à GOL.

6.4. Transporte de Animais. O transporte de animais é um contrato acessório, não obrigatório e condicionado à expressa autorização da GOL, de acordo com suas regras de modelo de negócio previamente estipuladas e mediante pagamento de tarifas específicas

6.4.1 As regras para o transporte de animais, tais como espécies, modo e local de acomodação estão descritas no site da GOL e devem ser previamente consultadas antes da efetivação da compra.

6.4.2. O Passageiro deverá apresentar, por ocasião do embarque, toda a documentação exigida, nos termos descritos no site da GOL.

Parágrafo Único – A simples apresentação da documentação exigida pela GOL não garante aprovação do transporte do animal nos casos de inobservância dos demais requisitos exigidos pela GOL, como por exemplo, mas não se limitando a segurança de voo ou por motivos de saúde do animal, não se caracterizando falha na prestação do serviço.

6.4.3. O transporte de cão-guia, treinado para conduzir pessoa com deficiência visual, será permitido na cabine de passageiros, em adição à franquia de bagagem e livre de pagamento, desde que apresentada a documentação prevista no item 6.4.1 acima e demais constantes em lei específica.

Entende-se por Cão-guia: o animal castrado, isento de agressividade, de qualquer sexo, de porte adequado, treinado com o fim exclusivo de guiar pessoas com deficiência visual. O transporte de cães-guia é regulamentado pelo Decreto nº 5.904, de 21 de setembro de 2006 e pela Resolução nº 280/2013 da ANAC.

6.5. Materiais e substâncias que não podem ser transportados. A bagagem, despachada ou de mão, não poderá, em hipótese alguma conter:

- 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 e venenosos), tais como gás butano, oxigênio, propano, cilindros de oxigênio, etc;

IV) líquidos usados como combustível para isqueiro, aquecimento ou outras aplicações;

V) sólidos inflamáveis, tais 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, tais 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, tais como mercúrio, ácidos, alcaloides e baterias com líquido corrosivo, exceto se se tratar de baterias utilizadas para a movimentação de cadeiras de rodas motorizadas;

XII) materiais magnéticos e semelhantes;

XIII) armas, munições, armas de caça, armas portáteis, exceto se na forma da legislação pertinente;

XIV) agentes biológicos, tais como bactérias, vírus, fungos, etc.

XV) materiais ou pacotes recebidos de pessoas ou de origem desconhecida pelo passageiro;

XVI) elementos incapacitantes, tais como spray de pimenta, gás lacrimogênio ou similares;

XVII) armas de eletrochoque;

XVIII) malas, caixas ou bolsas de segurança que possuam dispositivos pirotécnicos e/ou baterias de lítio;

XIX) lâmpadas de mergulho ou elementos para solda;

XX) baterias de lítio;

XXI) ferramentas de trabalho tais como martelos, pés-de-cabra, picaretas e etc.

6.5.1. A lista de materiais e substâncias acima não é exaustiva e pode ser alterada e/ou ampliada a qualquer momento seja pela GOL e/ou por regulamentação específica, sem que seja obrigação da GOL informar o Passageiro sobre tal alteração e/ou ampliação. Para demais informações, consulte a GOL.

6.5.2. Quaisquer dos materiais e substâncias indicados, ou cujo transporte seja vedado, se embarcados, podem ser a qualquer momento retirados da aeronave pela GOL e a critério desta, sem que seja esta responsabilizada, a qualquer título.

Parágrafo Único - Na hipótese aqui prevista, o Passageiro autoriza a GOL a realizar a abertura da bagagem para retirada do artigo proibido, sem que isso constitua violação de qualquer



natureza. Fica ainda o Passageiro obrigado a indenizar a GOL por quaisquer custos por esta incorridos na retirada ou transporte dos materiais ou substâncias cujo transporte é proibido e por quaisquer outros danos que a GOL ou terceiros venham a sofrer, causados por tais materiais ou substâncias.

6.6. Reclamações – Dano e Violação à Bagagem. Caso o Passageiro constate que houve violação ou dano à bagagem, em até 07 (sete) dias corridos contados do seu recebimento, deverá solicitar a abertura de Registro de Irregularidade de Bagagem (“RIB”) junto a um representante da GOL no aeroporto.

Parágrafo Único - Em caso de dano à bagagem, o Passageiro deverá levar a bagagem danificada para análise da GOL no aeroporto.

6.7. Extravio. Em caso de extravio de bagagem, deverá o Passageiro apresentar imediatamente à GOL o devido protesto, por meio do documento de Registro de Irregularidade de Bagagem (“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.

6.8.1. 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.
- g) Demais previsões contidas na cláusula 6.9, infra.

6.8. Acordos de Compartilhamento de Código (Codeshare) e Interline. A franquia aplicável a voos operados sob Codeshare ou Interline pode ser diversa daquela estabelecida no item 6.1, em



função de regulamentação específica. A fim de saber a franquia aplicável, o Passageiro deve informar-se previamente junto à empresa vendedora do voo.

6.9. Itens Frágeis e Danos Decorrentes do Uso. A GOL não se responsabilizará por qualquer dano provocado a itens frágeis transportados ou despachados pelo Passageiro tais como, mas não se limitando a, instrumentos musicais, garrafas e perfumes, artigos esportivos como pranchas de surf, windsurf, skate, bicicleta, equipamentos de golf, caiaque, equipamento de mergulho e pesca, ski, snowboard, barraca de camping e similares, equipamentos eletrônicos incluindo jogos, celulares, tablets, notebooks e itens relacionados, peças de artesanato, itens de decoração, obras de arte, escultura ou pintura, peças automotivas, caixas de isopor, papelão ou madeira, antiguidades, relíquias, peças de coleção e itens religiosos, equipamentos e amostras empresariais, vidro, cerâmica, porcelanas e espelhos, itens despachados em sacolas, sacos plásticos ou de papel que não possuam resistência suficiente para o transporte e proteção de seu conteúdo, joias, chaves, remédios e equipamento médico, exceto equipamentos de assistência, dinheiro, cartões de banco, talões de cheque e documento pessoal, equipamentos fotográficos como câmeras, vídeos, áudio e itens relacionados, lentes de contato, óculos de grau ou de sol, ferramentas manuais ou à bateria, caixas e recipientes para ferramentas, itens despachados individualmente e sem proteção como guarda-chuva, banner, espada, mesa e itens doméstico em geral, itens presos do lado externo da bagagem, relógios. A GOL também não será responsabilizada por danificações na bagagem decorrentes do desgaste pelo uso, ficando estabelecido ainda que a GOL não irá reparar ou substituir a bagagem caso ocorram arranhões, escoriações, sujeiras superficiais, falta do cursor do zíper, danos aos cravos de apoio, dano à logomarca, pequenos furos, rasgos ou amassados, danificação, falta ou perda de cadeados e capa protetora, falta de acessórios como alça tiracolo, identificadores ou similares.

6.10. Despesas Emergenciais. 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 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 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 a 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.

6.10.1. 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. Para os casos de extravio em definitivo, o Passageiro deverá efetuar a solicitação de reembolso das despesas emergenciais em no máximo até 08 (oito) dias corridos contados da abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem.

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

6.11. Bagagem declarada. O Passageiro poderá declarar o valor de itens despachados que ultrapassem o valor de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES), mediante o preenchimento de formulário fornecido pela GOL, que deverá ser preenchido em duas vias e desde que o valor dos itens não exceda R\$15.000,00 (quinze mil reais). A seu critério, a GOL poderá avaliar os itens aos quais o Passageiro venha declarar. Para os casos onde o Passageiro declarar o valor despachado será cobrado do Passageiro um valor pelo aceite, proporcional ao valor dos bens declarados, nos termos estabelecidos pela GOL e de acordo com a legislação vigente.

6.11.1. Caso o Passageiro não declare o valor dos bens que se enquadrem no item 6.11, eventuais indenizações serão limitadas ao valor máximo de 1.131 Direitos Especiais de Saque (DES).

6.11.2. 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



peçoais ou comerciais, obras de arte, itens de valor sentimental ou inestimável ou e demais itens de valor. Esses itens deverão ser transportados como bagagem de mão 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).

6.11.2. 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.

6.11.3. 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.

6.12. 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.

6.13. A lista de itens não permitidos para transporte em bagagem está disponível no site da GOL, também divulgadas de forma ostensiva e didática pela ANAC, conforme o RBAC 175, suas emendas, a Instrução Suplementar 175-001 e suas revisões ou outras normas que vierem a substituí-las.

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



7. CANCELAMENTO DE ATRASOS

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. Aceitação de Bilhetes Interline de Outras Empresas Aéreas. Bilhetes de outras empresas aéreas serão aceitos, desde que as mesmas possuam acordo Interline com a GOL, e suas obrigações contratuais estejam sendo cumpridas. Todo e qualquer procedimento de reembolso ou ressarcimento desses bilhetes deverá ser feito junto à empresa aérea emissora do bilhete

9. COMPARTILHAMENTO DE CÓDIGOS (CODESHARE)

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 seguintes regras deverão ser aplicadas para voos operados pelos parceiros de Codeshare da GOL:

9.3.1. Bagagem. 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. Consulte as regras aplicáveis pelas companhias aéreas parceiras da GOL para o transporte de menores de idade.

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 e etc, 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. Tarifa para acompanhar menores desacompanhados de oito a doze anos de idade. É facultado a GOL cobrar uma tarifa referente ao serviço de acompanhamento de menores desacompanhados com idades entre 8 a 16 anos, a ser prestado do embarque até a aeronave e da aeronave até o desembarque, quando tal serviço for solicitado pelo responsável do menor. A GOL não transporta menores de 08 anos de idade desacompanhados.

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

10.7. Serviços Opcionais. Fica facultado à GOL cobrar por quaisquer serviços opcionais que venham a ser oferecidos a qualquer tempo.



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. PASSAGEIROS 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 de fizer necessário.

12.6. A escolta não pode carregar cassete, 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 o estabelecido na Resolução Nº 207 da ANAC ou em outra que venha a sucedê-la.

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, inclusive digitais. 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 ainda que o assento reservado pelo Passageiro poderá vir a ser alterado pela GOL, a critério desta, até o momento do embarque, por razões de cunho operacional.

14.3. Contrato de Transporte. Cópias do Contrato encontram-se à disposição dos Passageiros nas lojas, e sítio eletrônico da GOL e serão entregues aos interessados mediante solicitação.

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 02 de agosto de 2024, substituindo integralmente os contratos anteriores.

Anuncie na GOL

Carreiras

Compliance

Investidores

Nossa Frota

Nossa História

Política de Privacidade

Personalizar Cookies

Fornecedores

Imprensa

Sustentabilidade

Agências

Formas de Pagamento

Informações Legais

Revista GOL

Empresas

Fretamento e Eventos



Lojas e Quiosques GOL

Telefones

Prêmios

GOLLOG

GOLAerotech

Smiles

REDES SOCIAIS

DOWNLOAD THE GOL APP



INFORMAÇÃO

Para esclarecimentos, acesse o [site do Procon-RJ \(Abre em nova aba\)](#)

GOL Linhas Aéreas S.A - Praça Senador Salgado Filho, s/nº, Aeroporto Santos Dumont, térreo, área pública, entre os eixos 46-48/OP, Sala de Gerência Back Office, Rio de Janeiro/RJ | CEP: 20021-340 | CNPJ/MF: 07.575.651/0001-59

ASSOCIADA

