

[Inicio](#) > [Información Jurídica](#)

Contrato del transporte aéreo de pasajeros

Condiciones generales

Las disposiciones del presente contrato ("Contrato") se sujetan al Código Civil (Ley n° 10.406 del 10 de enero de 2002, conforme modificada), al Código Brasileño de Aeronáutica ("CBA") (Ley n° 7.565, del 19 de diciembre de 1986), la Convención de Montreal, de 1999 (en el caso de transporte internacional), la Ley n° 8.078/90 - Ley de Defensa del Consumidor, conforme modificada, y demás prescripciones reglamentarias aplicables, y rigen la prestación de servicios de transporte aéreo de pasajeros por GOL LINHAS AÉREAS S.A., sociedad inscrita en el CNPJ/MF bajo el n° 07.575.651/0001-59, con sede en la Praça Senador Salgado Filho, s/n°, Aeropuerto Santos Dumont, Térreo, Área Pública, entre los ejes 46-48/O-P, Sala de Gerencia – Back Office, CP 20021-340, ciudad y Estado de Río de Janeiro, en lo sucesivo designada ("GOL").



[Vea aquí el contrato de transporte aéreo mexicano.](#)

Definiciones

1. El pasaje (recibo del itinerario), física o electrónicamente emitido ("Pasaje"), y la nota de equipaje ("Nota"), integran el presente Contrato ("Contrato").
2. Los términos "Pasajero" y "Pasajeros" designan a los usuarios de los servicios de transporte aéreo, objeto del presente Contrato.
3. El término "Etiqueta ANAC" designa las informaciones que constan en el Pasaje relativas a las especificaciones de espacio útil existente entre los apoyos de las aeronaves, así como el ancho del asiento, de



acuerdo con la Resolución 135 del 09 de marzo de 2010 de la Agencia Nacional de Aviación Civil ("ANAC"), u otra que viniere a sustituirla.

4. El término "Canales de Venta GOL" designa los siguientes medios de venta de pasajes:

- (I) Internet, por medio del sitio web www.voegol.com.br;
- (II) Central de Relación con el Cliente, por el teléfono 0800 704 0465;
- (III) Central de Ventas, por el teléfono 0300-115 2121;
- (IV) aplicación mobile y
- (V) cualesquiera Tiendas de GOL.

5. La adquisición de Pasaje implica en la concordancia expresa por el Pasajero a los términos del presente Contrato, y reglas específicas de las tarifas aplicables al Pasaje.

Cláusulas

1. OBLIGACIONES DEL PASAJERO

1.1. Presentación para Embarque. El Pasajero deberá presentarse, por lo menos, en los 60 (sesenta) minutos que anteceden al horario de embarque previsto en el Pasaje, si el vuelo es doméstico; 120 (ciento veinte) minutos antes de la hora de embarque prevista en el Pasaje, si el vuelo es internacional; y ciento ochenta (180) minutos antes del horario de embarque si el vuelo es con destino a los Estados Unidos.

1.2. Obediencia a la Tripulación. Después del embarque, el Pasajero debe respetar los avisos transmitidos por la tripulación de la aeronave, por cualquier medio de transmisión, incluyendo orales y escritos, conforme sea aplicable, a los cuales deberá someterse. Queda desde ya esclarecido que el comandante, responsable de la operación y seguridad de la aeronave, tiene poderes para:

I) impedir el embarque de Pasajero que:

a) esté alcoholizado o bajo la acción de estupefacientes o de sustancia que determine dependencia o modificación psíquica;

b) no esté debidamente vestido o calzado;

II) hacer desembarcar en la primera escala, a su criterio, al Pasajero que:



- a)** se encuentre en las situaciones indicadas anteriormente;
 - b)** se torne inconveniente durante el vuelo, importunando a los demás pasajeros;
 - c)** niegue la obediencia a las instrucciones dadas por la tripulación;
 - d)** comprometa el buen orden y la disciplina del vuelo; o e) ponga en riesgo la seguridad de la aeronave;
- III)** advertir y/o tomar las demás medidas necesarias para la protección de la aeronave y de las personas y bienes transportados.

1.3. Otros Deberes. Además de los mencionados anteriormente, son también deberes del Pasajero:

- I)** si es aplicable, y de acuerdo con la legislación en vigor, enviar para GOL con 72 (setenta y dos) horas de antelación del embarque, el Formulario de Información Médica ("MEDIF") debidamente firmado y llenado por el médico del Pasajero;
- II)** portar todos los documentos y observar todas las condiciones necesarias para embarque y desembarque, incluyendo reglas de obtención de visa, permisos y vacunaciones, además de cualesquiera otras que sean exigidas o aplicadas;
- III)** observar las reglas de documentación, embarque y desembarque de menores desacompañados y pasajeros portadores de necesidades especiales;
- IV)** abstenerse de una actitud que cause cualquier tipo de riesgo, incomodidad, molestia o perjuicio a los demás pasajeros o a los miembros de la tripulación;
- V)** no fumar a bordo, incluyendo cigarrillos electrónicos y similares;
- VI)** no portar artículos peligrosos en el equipaje o de cualquier otra forma, en los términos determinados por la legislación aplicable;
- VII)** no acomodar el equipaje de mano en local de tránsito de los pasajeros o que dificulte el uso o acceso a las salidas de emergencia de la aeronave;
- VIII)** no transportar equipaje que no sea de su propiedad o cuyo contenido desconozca;



IX) mantener bajo su guardia y vigilancia, mientras permanezca en la terminal de pasajeros, todo su equipaje, debidamente identificado;

X) arcar con los gastos de transporte de superficie y hospedaje en las escalas y/o vuelos con conexión;

XI) utilizar el itinerario conforme el mismo haya sido adquirido, respetando el orden de los vuelos y condiciones especificadas en las reglas de tarifas. La combinación de tarifas y tramos en una misma reserva forma un único itinerario, que pasa a ser considerado en su integridad para fines de modificaciones, cancelación y reembolso.

XII) someterse a la inspección de seguridad de la aviación civil realizada por el operador del aeropuerto, bajo pena de que su acceso al área restringida de embarque, así como su embarque, sean negados.

XIII) para los fines de la eventual confirmación de la regularidad de compras efectuadas por intermedio de tarjetas de crédito y/o de la seguridad de los datos de los pasajeros y adquirentes de los pasajes aéreos: (i) portar consigo, en el acto del check-in, la tarjeta de crédito utilizado para la compra; (ii) en el caso de compras efectuadas por tarjetas de créditos de progenitores o responsables, presentar documentación que compruebe filiación, tutela o vínculo familiar y; (iii) en el caso de compras efectuadas por terceros, en que el titular de la tarjeta de crédito no esté presente, el pasajero deberá informar un teléfono (preferentemente fijo), para que sea efectuado el contacto con el titular de la tarjeta de crédito, en el momento del check-in; (iv) en el caso de compras efectuadas por terceros en la cual el Titular de la tarjeta de crédito esté presente en el momento del check-in, el mismo deberá presentar un documento que contenga el número del CPF y foto, así como la tarjeta de crédito utilizada en el momento de la compra de forma presencial.

1.4. Despacho de Armas o Embarque de Pasajero Portando Arma de Fuego. Cualquier pasajero portando un arma de fuego, que posea autorización para ello y que pretenda viajar en un vuelo doméstico, en el caso de despacho del arma de fuego, deberá presentarse por lo menos 02 horas antes del horario de presentación para check in, conforme la cláusula 1.1, en el mostrador de atención de GOL en el aeropuerto de origen, y en el caso de embarque armado, el pasajero deberá comparecer con un mínimo de 40 minutos antes del horario de presentación para check in, conforme la cláusula 1.1. Además de esto, el pasajero deberá poseer la documentación pertinente de acuerdo con la legislación en vigor, para la realización de los procedimientos de



seguridad. Compete al órgano de seguridad pública ubicado en el aeropuerto la verificación, aprobación y liberación del pasajero para embarque o la aprobación del despacho del arma. Las armas de uso deportivo serán, obligatoriamente, despachadas y colocadas en un local propio en la bodega de la aeronave.

1.4.1. Está prohibido el transporte de arma de fuego en vuelo internacional, excepto si así es dispuesto en tratados, convenciones y acuerdos celebrados entre el Gobierno Brasileño y el país de destino del vuelo. El pasajero podrá despachar el arma en un vuelo internacional mediante la autorización del Mando del Ejército.

1.4.2. Está prohibido ingerir cualquier tipo de bebida alcohólica a bordo de una aeronave, excepto si GOL ha servido la bebida.

2. RESERVA Y PASAJE

2.1. Transferencia. El Pasaje es personal e intransferible, destinado exclusivamente al transporte del Pasajero identificado en él. Regístrese, también, que el mismo no será endosable y estará sujeto a las reglas de la tarifa en la cual fue adquirido, en los términos dispuestos por GOL.

2.2. Llenado de Datos del Pasajero en la Reserva. El Pasajero o sus agentes o representantes deberán llenar sus datos en el acto de la reserva, correctamente, conforme sea solicitado.

2.2.1. La corrección de eventuales errores en el llenado del nombre o apellidos del Pasajero, podrá ser solicitada por el Pasajero por medio de la Central de Relación con el Cliente, Mostradores de Check-in o Tiendas GOL, mediante la presentación de documento comprobatorio, antes de su embarque, respetados los plazos del cierre del check-in.

2.2.2. Queda desde ya esclarecido que, para fines del llenado de datos del Pasajero en el acto de la reserva, los términos "Hijo", "Sobrino", "Nieto" y afines, deben constar en el campo apropiado y deben venir obligatoriamente anteceditos de un apellido familiar.

2.2.3. Podrán incurrir en costos para la corrección del llenado del nombre o apellido del Pasajero en el caso de vuelos internacionales operados por compañías aéreas colaboradoras.



2.3. Confirmación de la Reserva. La reserva solo será considerada confirmada después de la realización de su pago, reservándose también a GOL al derecho de suspender la confirmación del pasaje para los fines de confirmación de la regularidad de compras realizadas por medio de tarjetas de crédito.

2.4. Modificaciones de Vuelo. Ante la hipótesis de que el Pasajero solicite modificaciones en el itinerario o horario original del viaje, y hubiere condiciones para ello, será correspondiente el ajuste de la tarifa y el pago del valor aplicable para modificaciones, conforme la regla tarifaria aplicable, a criterio de GOL.

2.5. Cancelaciones de Vuelo. Exceptuadas las hipótesis de declaración de no-show, el Pasajero podrá cancelar los vuelos de la reserva ya confirmada hasta el horario programado de partida del vuelo, mediante el pago del valor aplicable, de acuerdo con la regla tarifaria del Pasaje adquirido. El pedido de cancelación del pasaje no implicará automáticamente en el reembolso del crédito restante, debiendo ocurrir un pedido específico de reembolso en el caso que la regla tarifaria lo permita.

2.6. Validez del Crédito del Pasaje. El crédito relativo al Pasaje adquirido y no utilizado tendrá validez de 01 (un) año a contar desde la fecha de su pago.

2.7. Exceptúese que la adquisición de un nuevo Pasaje con el crédito mencionado anteriormente dentro del período de validez del referido crédito deberá obedecer al valor de las tarifas vigentes en el momento de la nueva reserva, obligándose al Pasajero a proceder con la complementación del valor necesario para la contratación del servicio de transporte, si es necesario, entrando en vigor la política tarifaria y de reembolso del nuevo pasaje conforme las condiciones del nuevo Contrato de Transporte y de la legislación aplicable.

Párrafo Único – La emisión de nuevos Pasajes con la utilización del crédito mencionado anteriormente podrá ser hecha en cualquiera de los Canales de Venta GOL.



3. NO COMPARECENCIA (NO-SHOW)

3.1. En el caso de no comparecencia del Pasajero para el embarque (no-show), será deducido del total de la reserva valor referente a la violación del presente Contrato, siendo la reserva

de los tramos subsiguientes automáticamente cancelados. El valor residual, correspondiente al valor total de la reserva menos el valor referente a la violación del Contrato, permanecerá como crédito, hasta la solicitud de reembolso o re-reserva dentro del plazo de 01 (un) año, a contar desde la fecha de pago de la reserva, debiendo el Pasajero, en el caso de re-reserva, arcar con las eventuales diferencias tarifarias. Para la debida información al Pasajero, el pago del valor aplicado será debido de acuerdo con las reglas tarifarias vigentes en el momento de la compra.

Párrafo Primero – Las condiciones anteriores no serán aplicadas en el caso que el pasajero informe, antes del horario originalmente contratado para el tramo de ida del vuelo doméstico, que desea utilizar el tramo de vuelta.

Párrafo Segundo – Ante la hipótesis de compra de pasaje en la modalidad “anónima” (sin la realización de login), el valor residual no será colocado como crédito, permaneciendo las opciones de reembolso o re-reserva dentro de las reglas aplicables.

4. REEMBOLSO



4.1. La solicitud de reembolso del valor del Pasaje será correspondiente en las hipótesis previstas en la legislación aplicable, siendo el valor del reembolso siempre equivalente al trayecto no utilizado por el Pasajero, deducidos cualesquiera otros valores aplicables, observada la legislación vigente, de acuerdo con la regla tarifaria del Pasaje adquirido.

4.2. El Pasajero podrá optar, en el lugar del reembolso, por permanecer con el valor residual del Pasaje como crédito por el plazo de 01 (un) año a contar desde la fecha de su pago, observadas la legislación vigente y la regla tarifaria del Pasaje adquirido, y siempre que haya hecho la compra directamente en GOL, exceptuada en la modalidad compra “anónima” (sin la realización de login).

4.3. La interrupción del viaje en aeropuerto de escala por iniciativa del Pasajero, o en función de expulsión de la aeronave en las hipótesis indicadas en el ítem 1.2 anterior, no implicará derecho a ningún reembolso.

4.4. Exceptuada la modalidad de compra “anónima” (sin la realización de login), el reembolso, mediante solicitud del pasajero, podrá ser hecho en créditos para la adquisición de pasaje aéreo. Los créditos derivados de la cancelación del pasaje aéreo podrán ser utilizados para la adquisición de pasajes aéreos para terceros.

5. LISTAS DE ESPERA

5.1. Listas de Espera. Las listas de espera podrán ser abiertas por GOL en los aeropuertos en el momento en que el total de reservas confirmadas para el vuelo alcance el límite de asientos disponibles en la aeronave. Los Pasajeros con nombre en listas de espera serán llamados por orden de inscripción en la respectiva lista, respetadas las prioridades establecidas por la legislación vigente, de acuerdo con el número de asientos que fueren liberados por la no comparecencia en el horario previsto para el embarque de Pasajeros con reservas confirmadas.

5.2. GOL no firma ningún compromiso tampoco presta ninguna garantía de que los inscritos en la lista de espera podrán embarcar en los respectivos vuelos.



6. EQUIPAJE

6.1. Franquicia de Equipaje Despachado. En los vuelos nacionales o internacionales operados por GOL, los Pasajeros podrán despachar equipajes mediante el pago o de acuerdo con la franquicia previamente establecida en las reglas tarifarias aplicables en el momento de la compra.

6.1.1. Niños con menos de 2 (dos) años de edad no tienen derecho a la franquicia de equipaje, salvo si son adquirentes de un asiento propio.

6.1.2. La franquicia de equipaje no podrá ser utilizada para el transporte de animales vivos, estando el referido transporte sujeto a las políticas tarifarias propias.

6.1.3. GOL está autorizada a inspeccionar, cuando sea necesario, el equipaje que será transportado en su aeronave y, en el caso de bultos que tengan contenido con finalidad comercial, podrá rechazar su despacho o exigir que sea sometido a un contrato de carga, con la presentación de la documentación requerida por la ley.

6.1.4. GOL puede restringir el envío de equipaje a facturar, cuya manipulación puede suponer un riesgo para el equipo de despacho o puede obstaculizar y/o retrasar la operación y los procedimientos de despacho de GOL. Dicho equipaje podrá ser rechazado o sometido a contrato de carga, con la presentación de la documentación requerida por ley.

6.2. Exceso de Equipaje. El equipaje que exceda la franquicia permitida y/o adquirida será considerado exceso, y podrá ser embarcado a criterio de GOL, siendo cobrado del Pasajero el valor aplicable, en los términos establecidos por GOL y de acuerdo con la legislación vigente.

6.2.1. El valor a ser pagado por el exceso de equipaje puede ser diferente en vuelos internacionales, y sus valores, tanto para vuelos nacionales como para vuelos internacionales, podrán ser consultados por el Pasajero en el sitio web de GOL en el momento de la adquisición del Pasaje.

6.3. Franquicia de Equipaje de Mano. Los Pasajeros podrán transportar bajo su total y exclusiva responsabilidad un único volumen de equipaje de mano, tales como mochilas o maletas pequeñas, sin el pago de ningún valor especial, siempre que el mismo se encuadre en los siguientes requisitos, acumulativamente:

- I) tenga un peso total no excedente a 10 (diez) kilos y que la suma de sus dimensiones no supere, individualmente: 55 cm (cincuenta y cinco centímetros) de altura; 35 cm (treinta y cinco centímetros) de largo y; 25 cm (veinticinco centímetros) de ancho;
- II) mantenga el debido acondicionamiento de los objetos que lo compongan;
- III) posibilidad de que el volumen sea acomodado en la cabina de Pasajeros sin perturbar la comodidad y la tranquilidad de los demás ni poner en riesgo la integridad física de los Pasajeros, de los tripulantes y de la aeronave.

6.3.1. Antes de su embarque, el Pasajero deberá informarse con GOL sobre los objetos que esta recomienda que sean



transportados como equipaje de mano.

6.3.2. GOL podrá restringir el peso y el contenido del equipaje de mano por motivo de seguridad o de capacidad de la aeronave, de modo que, en el caso de ocurrencia de sobrepeso de los compartimientos, el equipaje podrá ser despachado en la bodega de la aeronave.

6.3.2.1. En la hipótesis prevista anteriormente, en el caso que el Pasajero comparezca en el portón de embarque de su vuelo con un equipaje de mano fuera del estándar establecido anteriormente, GOL se reserva el derecho de realizar el despacho del referido equipaje en la bodega de cargas de la aeronave, pudiendo, incluso, cobrar por la franquicia de equipaje.

6.3.3. Los requisitos a los cuales el equipaje de mano debe adecuarse en los vuelos internacionales pueden ser diferentes de aquellos establecidos en el ítem 6.3, en función de reglamentación específica o acuerdos internacionales. Para saber cuáles son los requisitos pertinentes, el Pasajero debe previamente informarse con GOL.

6.4. Transporte de Animales. El transporte de animales está condicionado a la expresa autorización de GOL, mediante el pago de las tarifas específicas.

6.4.1. Para que cualquier animal sea transportado, el Pasajero deberá presentar, en la ocasión del embarque, la documentación exigible, en los términos descritos en el sitio web de GOL.

Párrafo Único - La presentación de la documentación exigida por GOL no garantiza la aprobación del transporte del animal por GOL.

6.4.2. El transporte de perro lazarillo, entrenado para conducir a una persona deficiente visual, que dependa enteramente del mismo, será permitido en la cabina de pasajeros, en adición a la franquicia de equipaje y libre de pago, siempre que sea presentada la documentación prevista en el ítem 6.4.1 anterior.

6.5. Materiales y sustancias que no pueden ser transportados. El equipaje, despachado o de mano, no podrá contener en ninguna hipótesis:

I) dispositivos de alarma;

II) explosivos, incluso cartuchos vacíos, municiones, material pirotécnico, armas de caza, armas portátiles y fuegos de artificio;



III) gases (inflamables, no inflamables y venenosos), tales como gas butano, oxígeno, propano, cilindros de oxígeno, etc.;

IV) líquidos usados como combustible para encendedor, calefacción u otras aplicaciones;

V) sólidos inflamables, tales como fósforo y artículos de fácil ignición;

VI) sustancias de combustión espontánea;

VII) sustancias que, en contacto con el agua, emitan gases inflamables;

VIII) materiales oxidantes, tales como polvo de cal, descolorantes químicos y peróxidos;

IX) sustancias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tales como arsénico, cianuros, insecticidas y defoliantes;

X) materiales radioactivos;

XI) materiales corrosivos, tales como mercurio, ácidos, alcaloides y baterías con líquido corrosivo, excepto si se trata de baterías utilizadas para el movimiento de sillas de ruedas motorizadas;

XII) materiales magnéticos y semejantes;

XIII) armas, municiones, armas de caza, armas portátiles, excepto si es de acuerdo con la legislación pertinente;

XIV) agentes biológicos, tales como bacterias, virus, hongos, etc.

XV) materiales o paquetes recibidos de personas o de origen desconocido por el pasajero;

XVI) elementos incapacitantes, tales como spray de pimienta, gas lacrimógeno o similares;

XVII) armas de electrochoque;

XVIII) maletas, cajas o bolsas de seguridad que posean dispositivos pirotécnicos y/o baterías de litio;

XIX) lámparas de buceo o elementos para soldadura;

XX) baterías de litio;

XXI) herramientas de trabajo tales como martillos, patas de cabra, picos, etc.



6.5.1. La lista de materiales y sustancias anterior no es exhaustiva y puede ser modificada y/o ampliada en cualquier momento ya sea por GOL y/o por reglamentación específica, sin que sea obligación de GOL informarle al Pasajero sobre tal modificación y/o ampliación. Para las demás informaciones, consulte a GOL.

6.5.2. Cualesquiera de los materiales y sustancias indicados, o cuyo transporte esté prohibido, si fueron embarcados, pueden ser retirados de la aeronave en cualquier momento por GOL y a criterio de esta, sin que esta sea responsabilizada, a cualquier título.

Párrafo Único - Ante la hipótesis aquí prevista, queda el Pasajero obligado a indemnizar a GOL por cualesquiera costos incurridos por esta en la retirada o transporte de los materiales o sustancias cuyo transporte está prohibido y por cualesquiera otros daños que GOL o terceros puedan sufrir, causados por tales materiales o sustancias.

6.6. Reclamaciones – Daño y Violación al Equipaje. En el caso que el Pasajero constate que hubo violación o daño al equipaje, en hasta 07 (siete) días corridos contados desde su recibimiento, deberá solicitar la abertura de un Registro de Irregularidad de Equipaje ("RIB") junto a un representante de GOL en el aeropuerto.

Párrafo Único - En el caso de daño al equipaje, el Pasajero deberá llevar el equipaje dañado para el análisis de GOL en el aeropuerto.

6.7. Extravío. En el caso de extravío de equipaje, el Pasajero deberá presentarle inmediatamente a GOL el debido protesto, por medio del documento de Registro de Irregularidad de Equipaje ("RIB"), poseyendo GOL el derecho de efectuar la devolución del equipaje extraviado en el plazo de hasta 07 (siete) días desde la presentación del protesto en el caso de vuelos domésticos y 21 (veintiún) días en el caso de vuelos internacionales.

6.8.1. En el caso de la imposibilidad de la efectiva devolución, en los términos mencionados anteriormente, se observará que:

I) La responsabilidad de GOL por daño consecuente de la destrucción, pérdida o avería del equipaje despachado, ocurrido durante la ejecución del contrato de transporte aéreo, se limita al valor definido en la legislación aplicable, en ocasión del pago, en relación a cada Pasajero, de acuerdo conscriptos en el CBA, en las resoluciones publicadas por la Agencia Nacional de Aviación Civil y sus eventuales modificaciones.



II) GOL no será responsable si la pérdida, destrucción o avería del equipaje resulta, exclusivamente, en uno o más de los siguientes factores:

- a) Naturaleza o vicio propio del equipaje;**
- b) Embalaje defectuoso del equipaje, hecho por el Pasajero o terceros, a pedido de este;**
- c) Acto de guerra o conflicto armado;**
- d) Acto de autoridad pública referente al equipaje;**
- e) Caso fortuito o fuerza mayor;**
- f) Culpa o dolo del Pasajero.**
- g) Demás previsiones que aparecen en la cláusula 6.9, a continuación.**

6.8. Acuerdos de Repartición de Código (Codeshare) e Interline. La franquicia aplicable a vuelos operados bajo Codeshare o Interline puede ser diferente de aquella establecida en el ítem 6.1, en función de la reglamentación específica. Para saber la franquicia aplicable, el Pasajero debe informarse previamente con la empresa vendedora del vuelo.

6.9. Ítems Frágiles y Daños Derivados del Uso. GOL no se responsabilizará por ningún daño provocado a ítems frágiles transportados o despachados por el Pasajero tales como, pero no limitándose a, instrumentos musicales, botellas y perfumes, artículos deportivos como tablas de surf, windsurf, monopatín, bicicleta, equipos de golf, kayak, equipo de buceo y pesca, ski, snowboard, tienda de campaña y similares, equipos electrónicos incluyendo juegos, celulares, tablets, computadoras portátiles e ítems relacionados, piezas de artesanía, ítems de decoración, obras de arte, escultura o pintura, piezas automotrices, cajas de poliestireno, cartón o madera, antigüedades, reliquias, piezas de colección e ítems religiosos, equipos y muestras empresariales, vidrio, cerámica, porcelanas y espejos, ítems despachados en bolsas, sacos plásticos o de papel que no posean resistencia suficiente para el transporte y protección de su contenido, joyas, llaves, medicamentos y equipo médico, excepto equipos de asistencia, dinero, tarjetas de banco, talones de cheque y documento personal, equipos fotográficos como cámaras, vídeos, audio e ítems relacionados, lentes de contacto, espejuelos o gafas, herramientas manuales o con batería, cajas y recipientes para herramientas, ítems despachados individualmente y sin protección como paraguas, banner, espada, mesa e ítems doméstico en general, ítems sujetos del lado



externo del equipaje, relojes. GOL tampoco será responsabilizada por daños en el equipaje derivados del desgaste por el uso, quedando establecido también que GOL no reparará ni sustituirá el equipaje en el caso que ocurran arañazos, excoriaciones, suciedades superficiales, falta del cursor de la cremallera, daños a los clavos de apoyo, daño al logotipo, pequeños huecos, desgarrados o abollados, daño, falta o pérdida de candados y capa protectora, falta de accesorios como asas, identificadores o similares.

6.10. Gastos de Emergencia. En el caso de extravío del equipaje, GOL resarcirá al Pasajero que se encuentre fuera de su domicilio y que haga compras de productos de primera necesidad tales como ropas, calzados y productos de higiene personal. La indemnización inicial, limitada al valor máximo de R\$100,00 (cien reales) en Brasil y a USD50,00 (cincuenta dólares) en el exterior, podrá ser solicitada por el pasajero cuando hayan transcurrido 24 horas de la abertura del Registro de Irregularidad de Equipaje mediante la presentación de facturas fiscales y siempre que el equipaje continúe en situación de extravío. Transcurridas 24 horas de la solicitud de la primera indemnización, y en cada noche subsiguiente, será debido una indemnización por el valor máximo de R\$25,00 (veinticinco reales) en Brasil y USD25,00 (veinticinco dólares) en el exterior, limitado al valor total máximo, ya incluida la primera indemnización, de R\$225,00 (doscientos veinticinco reales) en Brasil, y USD175,00 (ciento setenta y cinco dólares) en el exterior, y siempre que el equipaje continúe en situación de extravío.

6.10.1. La solicitud de reembolso de los gastos de emergencia podrá ser efectuada en hasta 30 (treinta) días corridos contados desde la abertura del Registro de Irregularidad de Equipaje para los casos en que los equipajes hayan sido encontrados. Para los casos de extravío en definitivo, el Pasajero deberá efectuar la solicitud de reembolso de los gastos de emergencia en como máximo hasta 08 (ocho) días corridos contados desde la abertura del Registro de Irregularidad de Equipaje.

6.10.2. En el caso que el equipaje no sea encontrado en hasta 07 (siete) días corridos contados desde la abertura del Registro de Irregularidad de Equipaje, los valores pagados a título de gastos de emergencia serán deducidos de los valores pagados a título de indemnización final.

6.11. Equipaje declarado. El Pasajero podrá declarar el valor de ítems despachados que superen el valor de 1.131 Derechos Especiales de Giro (DES), mediante el llenado del formulario suministrado por GOL, que deberá ser llenado en dos copias y



siempre que el valor de los ítems no exceda R\$15.000,00 (quince mil reales). A su criterio, GOL podrá evaluar los ítems los cuales el Pasajero declare. Para los casos donde el Pasajero declare el valor despachado será cobrado del Pasajero un valor por la aceptación, proporcional al valor de los bienes declarados, en los términos establecidos por GOL y de acuerdo con la legislación vigente.

6.11.1. En el caso que el Pasajero no declare el valor de los bienes que se encuadren en el ítem 6.11, las eventuales indemnizaciones serán limitadas al valor máximo de 1.131 Derechos Especiales de Giro (DES).

6.11.2. No será aceptado como equipaje declarado ítems como dinero, talones de cheques, documentos bancarios, títulos de crédito, tarjetas bancarias o de crédito, lentes de contacto, espejuelos o gafas, aparatos de ortodoncia, joyas, relojes, equipo fotográfico, equipos comerciales, equipos de computadora y software, equipos electrónicos, tablets, teléfonos celulares, artículos frágiles, medicación vital, papeles negociables, llaves, documentos personales o comerciales, obras de arte, ítems de valor sentimental o inestimable y los demás ítems de valor. Estos ítems deberán ser transportados como equipaje de mano y deberán ser mantenidos bajo control, vigilancia y responsabilidad del Pasajero, siempre que sean respetados los límites establecidos en el ítem 6.3. o sean despachados como carga aérea. También serán despachados como carga aérea bienes y equipajes cuyo valor supere el monto de R\$ 15.000,00 (quince mil reales).

6.11.2. En el caso que sea constatado en los ítems anteriores la existencia de algún daño pre-existente en el equipaje (ej: pequeños cortes, arañazos y cremalleras rotas) como resultado del desgaste natural, transporte inadecuado, así como mala acomodación de los ítems en el equipaje, no será debida indemnización al Pasajero.

6.11.3. La declaración especial solamente podrá ser realizada en vuelos operados exclusivamente por GOL. En el caso que el itinerario contenga vuelos operados por otras compañías aéreas, aunque sea con la numeración de GOL, el Pasajero no podrá hacer la declaración de su equipaje.



7. CANCELACIONES Y ATRASOS

7.1. Preterición de Pasajeros. Ante la hipótesis de que el Pasajero con reserva y pago confirmados deje de embarcar dentro del horario en razón de irregularidades técnicas, seguridad operativa o exceso de pasajeros, GOL le ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable, además del pago de una compensación financiera, pudiendo esta ser realizada por medio de transferencia bancaria, voucher o en efectivo, a criterio de GOL, conforme está establecido en la legislación aplicable.

7.2. Condiciones Meteorológicas. En los casos de cancelaciones y/o atrasos como consecuencia de las condiciones meteorológicas, GOL le ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable, manteniéndose, no obstante, las condiciones contractuales para el transporte del Pasajero en ocasión de la liberación del vuelo por el Órgano competente.

7.3. Atrasos en Conexiones. GOL no se responsabiliza por los atrasos en sus vuelos ocurridos en conexiones causados por aeronaves de terceros, salvo en el caso de vuelos codeshare. Igualmente no son de responsabilidad de GOL los atrasos en conexiones causados por reservas efectuadas por terceros, cuyos respectivos horarios sean insuficientes para la realización de la conexión.

7.4. Conexiones Montadas por el Pasajero. Queda desde ya establecido que las conexiones montadas por iniciativa del pasajero, entre vuelos que no sean parte de una conexión así ofrecida por GOL son de responsabilidad del Pasajero, debiendo este recoger su equipaje y hacer un nuevo check-in para embarque en el(los) vuelo(s) subsiguiente(s) en el(los) horario(s) establecido(s), no correspondiéndolo a GOL ninguna responsabilidad en el caso que el Pasajero no se presente para el(los) check-in(s) subsiguiente(s) con la debida antelación.



8. ACUERDOS DE INTERLINE

8.1. Los acuerdos Interline permiten la venta por GOL de tramos operados por otras empresas aéreas, cuyos vuelos son identificados por los códigos designadores de la propia empresa

aérea operadora. Cuando GOL vende un pasaje Interline (que incluye vuelos de otras empresas aéreas colaboradoras) estará actuando solamente como agente emisor y no asumirá ninguna responsabilidad por los actos u omisiones de esta empresa aérea. GOL será responsable, únicamente, por el transporte en los vuelos operados por sus propias aeronaves.

8.2. Aceptación de Pasajes Interline de Otras Empresas Aéreas. Pasajes de otras empresas aéreas serán aceptados, siempre que los mismos posean acuerdo Interline con GOL, y sus obligaciones contractuales estén siendo cumplidas. Todo y cualquier procedimiento de reembolso o resarcimiento de estos pasajes deberá ser hecho con la empresa aérea emisora del pasaje.

9. REPARTICIÓN DE CÓDIGOS (Codeshare)

9.1. Codeshare o Acuerdo de Repartición de Códigos consiste en la práctica en que un vuelo operado por una empresa aérea es vendido u ofertado por otras empresas aéreas colaboradoras, como si fuesen sus propios vuelos. Así, un vuelo puede ser vendido con el designador "G3", sin embargo puede ser operado por otra empresa aérea colaboradora de GOL. En todos los casos en que GOL oferte tramos en régimen de Codeshare cuya operación corresponda a empresas aéreas colaboradoras, el Pasajero será debidamente informado en el momento de la elección del respectivo tramo.

9.2. Aplicación de los Servicios de Codeshare. Uno o más segmentos del itinerario de vuelo pueden ser operados por otras empresas aéreas que no sea GOL. Sin embargo, si un pasaje GOL fue comprado, el presente Contrato será aplicable, independientemente de la empresa aérea transportadora. GOL acepta la responsabilidad por todos los tramos operados bajo Codeshare, siempre que el código designador del vuelo sea "G3", de acuerdo con el presente Contrato.

9.3. Reglas Aplicables a los vuelos de Codeshare. No obstante cualesquiera otras disposiciones de este Contrato, las siguientes reglas deberán ser aplicadas para vuelos operados por los colaboradores de Codeshare de GOL:

9.3.1. Equipaje. Para itinerarios donde por lo menos un segmento sea operado por colaboradores de Codeshare de GOL, cada Pasajero tendrá derecho a la franquicia de equipaje adquirida o



concedida, conforme la regla tarifaria, por la empresa vendedora del pasaje, pudiendo haber cobranza por el exceso de equipaje, cuando sea aplicable. Si hubiere necesidad, por razones operativas o de seguridad, la empresa aérea transportadora podrá solicitar que el equipaje de mano sea despachado en el portón de embarque, pudiendo haber cobranza por el eventual exceso, si es aplicable.

9.3.2. Menores Desacompañados. Consulte las reglas aplicables por las compañías aéreas colaboradoras de GOL para el transporte de menores de edad.

9.3.3. Transporte de Animales. Queda desde ya establecido que no serán aceptados animales en vuelos operados bajo Codeshare, excepto perros de servicios, no incluyendo, sin embargo, los animales de asistencia/apoyo emocional.

9.3.4. Transporte de Equipos Deportivos (SPEQ). Consulte las reglas aplicables por las compañías aéreas colaboradoras de GOL para el transporte de equipos deportivos en vuelos operados bajo Codeshare.

9.4. Servicios Adicionales ofrecidos por los Colaboradores GOL. No están contemplados en el presente Contrato los eventuales servicios adicionales ofrecidos por los colaboradores de Codeshare de GOL tales como: (i) más ítems de equipaje despachado; (ii) ítems mayores o más pesados; (iii) equipaje especial; (iv) equipaje de mano adicional; (v) menores desacompañados; (vi) animales en la cabina o en la bodega; y (vii) check-in con menor antelación. Los colaboradores de Codeshare de GOL pueden también cobrar un valor adicional para cualesquiera servicios adicionales que ofrezcan. El Pasajero podrá informarse sobre estos servicios previamente con la empresa operadora del vuelo.



10. GASTOS ADICIONALES

10.1. Transporte Terrestre. Todo y cualquier servicio de locomoción terrestre ofrecido por GOL o por terceros contratados por esta, hasta el aeropuerto, o a partir de este para cualquier otra localidad podrá ser cobrado por GOL, a criterio de esta y no está incluido en el precio correspondiente a la contratación del servicio de transporte aéreo.

10.2. Asientos Especiales. GOL podrá ofrecerle al Pasajero, para la venta, en el acto de la reserva, a su criterio, asientos diferenciados en términos de espacio, comodidad, servicios, etc., exceptuadas las tarifas aplicables.

10.3. Ventas a Bordo (Buy on Board). GOL podrá ofrecer en cualquiera de sus vuelos, servicios de ventas a bordo, con precios independientes de la tarifa pagada por el Pasaje, a ser pagados por el Pasajero en el caso de utilización del servicio, a criterio de este.

10.4. Seguros. Está facultado a GOL ofrecer, en adición al precio del Pasaje, seguros de transporte o cualquier otro que satisfaga los intereses del Pasajero.

10.5. Tarifa para acompañar a menores no acompañados de ocho a doce años. GOL tiene derecho a cobrar una tarifa por el servicio de acompañamiento de menores no acompañados de entre 8 y 12 años, que se proporcionará desde el embarque a la aeronave y desde la aeronave hasta el desembarque, cuando dicho servicio sea solicitado por el tutor del menor. GOL no transporta a niños menores de 08 años sin acompañante.

10.6. Otros. Ante la hipótesis de que la acomodación del Pasajero exija más de un asiento, GOL podrá cobrar un valor suplementario por el Pasaje, equivalente al número de asientos adicionales ocupados por el Pasajero.

10.7. Servicios Opcionales. Queda facultado a GOL cobrar por cualesquiera servicios opcionales que sean ofrecidos en cualquier momento.



11. RESPONSABILIDAD DE GOL

11.1. Responsabilidad. GOL solamente podrá ser responsabilizada de acuerdo con este Contrato, de acuerdo con los límites legales dispuestos en las normas aplicables específicas.

11.1.1. Por daños a los Pasajeros, serán excluyentes de responsabilidad de GOL las hipótesis de:

a) fallecimiento o lesión que resulte, exclusivamente, del estado de salud del Pasajero;

b) accidente que se derive de culpa exclusiva del Pasajero;

c) caso fortuito o fuerza mayor.

11.1.2. No podrá ser imputada a GOL ninguna responsabilidad ante la ocurrencia de motivo de caso fortuito o fuerza mayor o ante comprobada determinación de la autoridad aeronáutica.

12.

PASAJEROS BAJO CUSTODIA DE AUTORIDAD POLICIAL/...

12.1. El transporte aéreo de pasajero bajo condición judicial y/o escoltados debe ser coordinado con una antelación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas entre la Autoridad Policial del aeropuerto, la administración aeroportuaria local y GOL, estableciendo medidas especiales de seguridad para el embarque y la conducta a ser tomada a bordo de la aeronave, garantizando que los embarques y desembarques sean siempre efectuados de manera discreta.

12.2. Podrán ser transportados en una misma aeronave como máximo 2 (dos) custodiados por vuelo con su respectiva escolta, compuesta por al menos 02 (dos) agentes de seguridad por cada custodiado.

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

12.4. El servicio de a bordo ofrecido a los pasajeros bajo custodia y el de sus escoltas no contendrá bebidas alcohólicas ni intoxicantes, así como ningún utensilio de metal ni perforo-cortantes.

12.5. La escolta de los pasajeros bajo custodia debe embarcar con los equipos de contención que puedan ser utilizados, si así es necesario.

12.6. La escolta no puede cargar porra, gas lacrimógeno u otro gas similar incapacitante a bordo de la aeronave y, en el caso que esté portando un arma de fuego, deberá cumplir lo establecido en el ítem 1.4 de este contrato.



12.7. El responsable de la escolta debe garantizarle a GOL que la persona bajo custodia no porta ningún material prohibido, de acuerdo con lo establecido en la Resolución N° 207 de la ANAC o en otra que pueda sucederla.

12.8. La peligrosidad de la persona bajo custodia debe ser considerada por la autoridad policial para transportarlo en vuelos de pasajeros, una vez que GOL podrá negar el embarque de la persona bajo custodia al considerar que ella representa una potencial amenaza para la seguridad del vuelo y de los demás pasajeros.

13. TRATAMIENTO Y PROTECCIÓN DE DATOS

13.1. Las Partes declaran cumplir con toda la legislación aplicable en materia de privacidad y protección de datos, incluyendo (cuando y cuando sea aplicable) la Constitución Federal, el Código Civil, el Marco Civil da Internet (Ley No. 12.965 / 2014), su decreto reglamentario (Decreto No. 8.771 / 2016), la Ley General de Protección de Datos (Ley No. 13.709 / 2018, "LGPD"), el Reglamento General de Protección de Datos ((UE) 2016/679, "GDPR"), y otras normas sectoriales o generales sobre el tema ("Ley aplicable").

13.2. Las definiciones legales previstas en la LGPD, en particular las enumeradas en su artículo 5, se adoptan a los efectos del presente Acuerdo.

13.3. Las Partes reconocen, para todos los efectos legales, que son agentes de tratamiento y que, por tanto, deben actuar dentro de los límites de sus respectivas obligaciones legales y contractuales.

13.4. El procesamiento de datos personales por parte de GOL solo tendrá lugar para los fines acordados en este Acuerdo, y de conformidad con las instrucciones escritas proporcionadas por el CLIENTE. En base a esto, GOL se compromete a tratar los datos personales compartidos únicamente para las finalidades estrictamente necesarias para lograr las finalidades pactadas.

13.5. Si una de las Partes lleva a cabo cualquier actividad de procesamiento que no esté garantizada en este Acuerdo, la Parte que realiza el procesamiento será considerada el único



Controlador en esta actividad de procesamiento, eximiendo a la otra Parte de cualquier obligación o responsabilidad resultante.

13.6. Las Partes acuerdan que todos los datos personales procesados en el contexto de este Acuerdo serán proporcionados o compartidos por el CLIENTE mismo, sin ninguna interferencia de GOL al respecto.

13.7. El CLIENTE solo compartirá datos personales de bases de datos lícitas, legítimas y adecuadas, no utilizando, en ningún caso, datos personales de sitios publicitarios, redes sociales u otras fuentes que, aunque sean de dominio público, no tengan finalidad similar a la del Uso previsto. El CLIENTE también deberá acreditar el origen de los datos personales obtenidos, poniendo a disposición de GOL las respectivas pruebas, si este lo solicita previamente.

13.8. Las Partes, además de las demás obligaciones previstas en este Acuerdo, se comprometen a:

- I)** Implementar buenas prácticas en el área de seguridad de la información, orientadas a la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos personales e información compartida, así como prevenir el acceso no autorizado y situaciones accidentales o ilegales de destrucción, pérdida, alteración, comunicación o cualquier forma inapropiada, tratamiento;
- II)** informar a la otra Parte si cree que alguna instrucción, sistema, actividad o contrato viola alguna disposición normativa establecida en la LGPD;
- III)** proporcionar asistencia a la otra Parte, según se solicite, con respecto a las obligaciones de responder a las solicitudes de los interesados en virtud de la LGPD;
- IV)** No realizar transferencias internacionales de datos personales compartidos bajo este Acuerdo, sin autorización previa y expresa de la otra Parte, y de acuerdo con las disposiciones de la LGPD, asegurando un nivel adecuado de protección de datos personales;
- V)** restringir el acceso a los datos personales solo a aquellos que efectivamente necesitan acceder a ellos para cumplir con este Acuerdo y en la medida necesaria para el procesamiento, con el fin de garantizar que aquellos que tienen acceso a los datos respeten y mantengan la confidencialidad, integridad y seguridad de los datos;



VI) llevar un registro del tratamiento de los datos personales, con la debida identificación de los datos y tipo de operación, además de información sobre (i) la necesidad de tratamiento; (ii) la base legal del tratamiento; y (iii) tiempo y procedimiento para su almacenamiento y eliminación;

VII) mantener evaluación periódica del tratamiento para garantizar los principios previstos en la LGPD;

VIII) llevar a cabo la eliminación o anonimización de los datos personales bajo su custodia siempre que: (i) exista un plazo que justifique su mantenimiento, nunca conservando datos innecesarios o irrelevantes para el actual ejercicio de sus obligaciones; y, (ii) cada vez que se solicite, en cuyo caso emitirá un Certificado de Enajenación, incluso en el período postcontractual.

13.9. En caso de infracciones por parte de GOL, GOL solo será responsable de los daños materiales directos y probados causados al CLIENTE.

13.10. GOL no será responsable, en ningún caso, de las acciones u omisiones del CLIENTE, y / o de los terceros contratados por él, relacionadas con el tratamiento de los datos personales cubiertos por este capítulo y sus respectivos subapartados, así como en cuanto a las pérdidas y daños que surjan de violaciones de este Acuerdo o la Ley Aplicable por parte del CLIENTE.



14. DISPOSICIONES GENERALES

14.1. Especificaciones de la Etiqueta ANAC. Queda desde ya establecido que las informaciones de la Etiqueta ANAC, podrán ser modificadas hasta el momento del embarque, por razones de corte operativo.

14.2. Especificaciones del asiento. Queda establecido también que el asiento reservado por el Pasajero podrá ser modificado por GOL, a criterio de esta, hasta el momento del embarque, por razones de corte operativo.

14.3. Contrato de Transporte. Copias del Contrato se encuentran a disposición de los Pasajeros en las tiendas y en el sitio electrónico de GOL y serán entregados a los interesados mediante solicitud.

14.4. Las informaciones de pasajeros con destino al exterior, que sean de conocimiento o estén bajo la posesión de GOL, podrán ser enviadas al órgano aduanero nacional/internacional y/o al órgano de seguridad nacional/internacional por fuerza de una obligación legal o de un acuerdo celebrado entre el Gobierno Brasileño y la representación legal del país de destino del Pasajero.

15. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

15.1. El presente Contrato está regido por la legislación Brasileña. Cualquier controversia oriunda del presente Contrato deberá ser dirimida en la Jurisdicción de la Comarca de São Paulo.

16. VIGENCIA

16.1. Este Contrato entrará en vigor el día 04 de enero de 2023, revocando, in totum, las disposiciones contractuales anteriores.

Este contrato está registrado en el 6º Registro de Títulos y Documentos de la ciudad de São Paulo, Estado de São Paulo, bajo el nº 1.933.805.



Anunciate en GOL

Carreras

Compliance

Inversionistas

Nuestra Historia

Proveedores

Prensa

Sustentabilidad

Agencias

Formas de Pago

Información Legal

Revista GOL

Política de Privacidad

Teléfonos

Premios

GOLLOG

VoeBiz

GOLAerotech

Smiles

Smiles
VIAGENS



REDES SOCIALES

DESCARGUE LA APLICACIÓN GOL



INFORMACIÓN

Para aclaraciones, acceda a [sitio del Procon-RJ \(opens new tab\)](#)

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

ASOCIADA

