

CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS

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), a la Convención de Montreal, de 1999 (en el caso de transporte internacional), a 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, Código Postal 20021-340, ciudad y Estado de Río de Janeiro, en lo adelante designada ("GOL").

Definiciones

- 1) El boleto de 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 respaldos de las aeronaves, así como al 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 website www.voegol.com.br; (ii) Central de Relación con el Cliente y Central de Ventas, por el teléfono (018)00282-2706; (iii) aplicación mobile y (iv) cualesquiera Tiendas de GOL.
- 5) La adquisición de Pasaje implica en la concordancia expresa por parte del Pasajero a los términos del presente Contrato, y reglas específicas de las tarifas aplicables al Pasaje.

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 observar los avisos transmitidos por la tripulación de la aeronave, por cualquier medio de transmisión, incluyendo orales y escritos, conforme 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 intoxicado, alcoholizado o bajo acción de estupefacientes o de sustancia que determine dependencia o modificación psíquica o que por su conducta o estado de salud requieran atención especial o que constituyan peligro o riesgo para sí mismos o para otras personas y sus bienes a bordo. En ese sentido, podrá solicitar requerimientos adicionales si por causa de enfermedad reversible o irreversible, o que por su estado particular de discapacidad, ya sea de carácter físico, sensorial, intelectual, emocional, mental o varias de ellas a la vez, no puedan gobernarse, obligarse o manifestar su voluntad, por sí mismos o por algún medio que la supla;
- II) hacer desembarcar en la primera escala, a su criterio, al Pasajero que: a) se encuentre en las situaciones indicadas anteriormente; b) se vuelva inconveniente durante el vuelo, importunando a los demás Pasajeros; c) niegue obediencia a las instrucciones dadas por la tripulación; d) comprometa la buena orden y 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 a GOL con 72 (setenta y dos) horas de antelación del embarque, el Formulario de Información Médica ("MEDIF") cuyo formato se encuentra en sitio web <https://www.voegol.com.br>, en Informaciones, 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 puedan ser exigidas o aplicadas;
- III) observar las reglas de documentación, embarque y desembarque de menores no acompañados y Pasajeros portadores de necesidades especiales como se indican en el sitio web www.voegol.com.br;
- IV) abstenerse de 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, de acuerdo con la legislación aplicable como se indican en el sitio web www.voegol.com.br;

- 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) Cubrir 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, o la autoridad correspondiente en los países de origen, destino, conexión y/o escala, bajo pena de ser negado su acceso al área restringida de embarque, así como su embarque.
- XIII) para fines de 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 utilizada 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 caso de compras efectuada por terceros, portar consigo, en el momento del check-in, una copia de la tarjeta de crédito utilizada para la compra acompañada también de la copia de un documento de identificación con validez en todo el territorio nacional del titular de la tarjeta de crédito utilizada para la realización de la compra, suministrando, además, conforme solicitado, un teléfono de contacto del titular de la tarjeta de crédito.

1.4 Despacho de Armas o Embarque de Pasajero Portando Arma de Fuego. Cualquier Pasajero portando arma de fuego, que tenga autorización para tal y que desee viajar en un vuelo doméstico, deberá consultar con EL TRANSPORTADOR el procedimiento existente para el transporte de las armas de fuego previamente a la fecha de su viaje, como mínimo el Pasajero deberá presentarse con una antelación mínima de 2 horas, y para embarque armado 40 minutos antes del cierre del vuelo en el mostrador de atención de GOL en el aeropuerto de origen, provisto de la documentación pertinente en virtud de la legislación vigente en los países de origen, puntos de conexión y destino final, para la realización de los procedimientos de seguridad. Si el Pasajero no presenta la documentación necesaria con la antelación establecida, podrá acarrear la negativa del embarque. Es responsabilidad del órgano de seguridad pública del aeropuerto la verificación, aprobación y liberación del Pasajero para embarque armado o la

aprobación del despacho del arma como equipaje. Las armas de uso deportivo serán, obligatoriamente, despachadas y asignadas en local propio en la bodega de equipaje de la aeronave. En el momento del desembarque el Pasajero deberá presentarse al colaborador del aeropuerto para la restitución del arma y las municiones. En caso de cancelación de vuelos, vuelos alternados y aeropuerto cerrado, el Pasajero que no permanezca en el área restringida de seguridad deberá realizar otra solicitud de autorización para embarque armado.

1.4.1 Está prohibido el transporte de armas de fuego en vuelos internacionales, salvo si dispuesto en contrario en tratados, convenciones y acuerdos celebrados entre el Gobierno Brasileño y el país de destino del vuelo. El Pasajero podrá despachar como equipaje, el arma en vuelo internacional mediante autorización del Comando del Ejército.

Para verificar los requisitos necesarios para portar armas como equipaje, el Pasajero deberá verificar los contactos para su ciudad en cualquiera de los Canales de Venta o las embajadas o consulados de los países que apliquen.

2. RESERVA Y PASAJE

2.1 Transferencia. El Pasaje es personal e intransferible, destinado exclusivamente al transporte del Pasajero en él identificado. Regístrese, además, 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 solicitado.

2.2.1. La corrección de eventuales errores en el llenado del nombre, apellido o sobrenombre 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 de cierre de check-in.

2.2.2. Queda desde ya esclarecido que, para fines de 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 costos para la corrección del llenado del nombre, apellido o sobrenombre del Pasajero en el caso de vuelos internacionales operados por compañías aéreas colaboradoras, mismos que son descritos en el sitio web www.voegol.com.br.

2.3. Confirmación de la Reserva. La reserva sólo será considerada confirmada después de la realización de su pago, reservándose además GOL el derecho de suspender la confirmación del Pasaje para fines de confirmación de la regularidad de compras realizadas por medio de tarjetas de crédito.

2.4. Modificaciones de Vuelo. En la hipótesis de que el Pasajero solicite modificaciones en el itinerario o horario original del viaje, y hubiere condiciones para ello, será correspondiente un

ajuste de la tarifa y el pago del valor aplicable para modificaciones, conforme la regla tarifaria aplicable, a criterio de GOL mismos que son descritos en el sitio web www.voegol.com.br.

2.5. Cancelaciones de Vuelo. Reservadas las hipótesis de declaración de *no-show*, el Pasajero podrá cancelar los vuelos de la reserva ya confirmada antes del horario programado de partida del vuelo, mediante pago del valor aplicable, de acuerdo con la regla tarifaria del Pasaje adquirido. El pedido de cancelación del Pasaje no implicará automáticamente el reembolso del crédito restante, debiendo ocurrir pedido específico de reembolso en el caso que la regla tarifaria lo permita conforme se indica en el sitio web www.voegol.com.br.

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. Se resalta que la adquisición de nuevo Pasaje con el crédito mencionado anteriormente dentro del período de validez del referido crédito deberá obedecer el valor de las tarifas vigentes en el momento de la nueva reserva, obligándose el 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 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 PRESENTACIÓN (NO-SHOW)

3.1. En caso de no presentación del Pasajero para el embarque (*no-show*), será deducido del total de la reserva el 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 reprogramación dentro del plazo de 01 (un) año, a contar desde la fecha de pago de la reserva, debiendo el Pasajero, en caso de reprogramación, cubrir 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 Único - 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.

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 recorrido no utilizado por el Pasajero, deducidos cualesquiera otros valores aplicables,

observada la legislación vigente, de acuerdo con la regla tarifaria del Pasaje adquirido mismos que son descritos en el sitio web www.voegol.com.br.

4.2. El Pasajero podrá optar, en 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, la regla tarifaria del Pasaje adquirido, y siempre que haya hecho la compra directamente en GOL.

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 la cláusula 1.2 anterior, no dará derecho a ningún reembolso.

4.4. 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 presentación en el horario previsto para el embarque de Pasajeros con reservas confirmadas.

5.2. GOL no firma ningún compromiso ni tampoco presta ninguna garantía de que los inscritos en 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 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 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 mismas que son descritos en el sitio web www.voegol.com.br.

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 www.voegol.com.br 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 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, cumulativamente:

- I) tenga 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; 40 cm (cuarenta 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 equipaje 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 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 las bodegas de la aeronave.

6.3.2.1. En la hipótesis prevista anteriormente, en el caso que el Pasajero comparezca en la puerta 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 como se describe en el sitio web www.voegol.com.br.

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 mismos que son descritos en el sitio web www.voegol.com.br.

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

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

Párrafo Único - La presentación de la documentación exigida por GOL no garantiza aprobación del transporte del animal por parte de 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, en ninguna hipótesis contener:

- I) dispositivos de alarma;
- II) explosivos, incluso cartuchos vacíos, municiones, material pirotécnico, armas de caza, armas portátiles y fuegos artificiales;
- III) gases (inflamables, no inflamables y venenosos), tales como gas butano, oxígeno, propano, cilindros de oxígeno, etc.;
- IV) líquidos usados como combustible para fosforera, 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 está 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) bombillas 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 anterior de materiales y sustancias 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 informar al Pasajero sobre tal modificación y/o ampliación, no obstante, el listado estará a disposición del Pasajero en el sitio web www.voegol.com.br. Para más informaciones, consulte a GOL.

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

Párrafo Único - En la hipótesis aquí prevista, queda el Pasajero obligado a indemnizar a GOL por cualesquiera costos por esta incurridos 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 apertura de Registro de Irregularidad de Equipaje ("RIB") a un representante de GOL en el aeropuerto.

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

6.7. Extravío. En caso de extravío de equipaje, el Pasajero deberá presentar 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 caso de vuelos internacionales.

6.8. En caso de 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 Código Brasileño de Aeronáutica, 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, de uno o más de los siguientes factores:
 - a) Naturaleza o vicio propio del equipaje;
 - b) Desgaste propio del equipaje por el uso normal del mismo;
 - c) Embalaje defectuoso del equipaje, hecho por el Pasajero o terceros, a pedido de este;
 - d) Acto de guerra o conflicto armado;
 - e) Acto de autoridad pública referente al equipaje;
 - f) Caso fortuito o fuerza mayor;
 - g) Culpa o dolo del Pasajero.
 - h) Demás previsiones que aparecen en la cláusula 6.9, a continuación.

6.8.1 Acuerdos de Repartición de Código (*Codeshare*) e *Interline*. La franquicia aplicable a vuelos operados bajo *código compartido o convenios interlineales* puede ser diferente de aquella establecida en el ítem 6.1, en función de reglamentación específica. Para saber la franquicia aplicable, el Pasajero debe informarse previamente con la empresa vendedora del vuelo como se describe en el sitio web www.voegol.com.br.

6.9 Ítems Frágiles y Daños Derivados del Uso. GOL no se responsabilizará por cualquier 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, skate, bicicleta, equipos de golf, kayak, equipo de buceo y pesca, esquí, snowboard, tienda de campaña y similares, equipos electrónicos incluyendo juegos, celulares, tablets, notebooks 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, bolsas plásticas o de papel que no posean resistencia suficiente para el transporte y protección de su

contenido, joyas, llaves, medicinas 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, gafas con graduación o de sol, herramientas manuales o de batería, cajas y recipientes para herramientas, ítems despachados individualmente y sin protección como sombrillas, banner, espada, mesa e ítems doméstico en general, ítems amarrados en el 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 o sustituirá el equipaje en el caso que ocurran arañazos, rasponazos, suciedades superficiales, falta del cursor de la cremallera, daños a los tacos de apoyo, daño al logotipo, pequeños huecos, rasguños o abollados, daño, falta o pérdida de candados y capa protectora, falta de accesorios como correa de colgar, 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 apertura del Registro de Irregularidad de Equipaje mediante la presentación de facturas y siempre que el equipaje continúe en situación de extravío. Transcurridas 24 horas de la solicitud de la primera indemnización, y a cada pernoctación 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 apertura 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 apertura 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 apertura 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 Saque (DES), mediante el llenado de 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 que el Pasajero pueda declarar. 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, eventuales indemnizaciones estarán limitadas al valor máximo de 1.131 Derechos Especiales de Saque (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, gafas con graduación o de sol, 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 o y demás ítems de valor. Estos ítems deberán ser transportados como equipaje de mano y mantenidos bajo control, vigilancia y responsabilidad del Pasajero, siempre que sean respetados los límites establecidos en el ítem 6.3. o 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 preexistente en el equipaje (ej: pequeños cortes, arañazos y cremalleras rotas) como resultado del desgaste natural, transporte inadecuado, así como la 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. Denegación de Embarque de Pasajeros. En la hipótesis de que el Pasajero con reserva y pago confirmados, deje de embarcar en el horario en razón de exceso de Pasajeros, GOL ofrecerá al Pasajero las alternativas establecidas por la legislación aplicable, además del pago de compensación financiera, pudiendo esta ser realizada por medio de transferencia bancaria, vale o en efectivo, a criterio de GOL, conforme establecido en la legislación aplicable y como se describe en el sitio web www.voegol.com.br.

7.2. Cancelaciones No Atribuibles a GOL. En casos de cancelaciones y/o atrasos como consecuencia de: las condiciones meteorológicas, daños a las aeronaves por objetos extraños, organismos y autoridades, restricciones de peso y balance, de tránsito aéreo o de la infraestructura aeroportuaria, actos de interferencia ilícita, así como de la actuación de

autoridades que ejerzan sus facultades en el edificio terminal o en el campo aéreo, cuando exista mandato de cualquier otra autoridad o las que se deriven de caso fortuito o fuerza mayor, u ocasionados por el incumplimiento del servicio o daños provocados por prestadores de servicios aeroportuarios y complementarios así como aquellos ocasionados por Pasajeros o cuando las operaciones sean afectadas por circunstancias o motivos imprevistos e inevitables ajenos al control de los concesionarios y permisionarios, GOL no será responsable de indemnizar o compensar a los Pasajeros por los daños ocasionados a los Pasajeros por los retrasos y/o cancelaciones, no obstante, GOL 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 atrasos en sus vuelos ocurridos en conexiones causados por aeronaves de terceros, salvo en el caso de vuelos de código compartido. Igualmente no son de responsabilidad de GOL 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 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 correspondiendo 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 INTERLINEALES “DE INTERLINE”

8.1. Los acuerdos Interline permiten la venta por parte de GOL de tramos operados por otras empresas aéreas, cuyos vuelos son identificados por los códigos indicadores 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 las mismas 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. CÓDIGOS COMPARTIDOS (*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 indicador “G3”, sin embargo puede ser operado por otra empresa aérea colaboradora de GOL.

En todos los casos en que GOL ofrezca 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 indicador del vuelo sea "G3", de acuerdo con el presente Contrato.

9.3. Reglas Aplicables a los vuelos de *Codeshare*. No obstante cualesquiera otras provisiones 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 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 la puerta de embarque, pudiendo haber cobranza por eventual exceso, si es aplicable.

9.3.2. Menores No acompañados. 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 animales no serán aceptados 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 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 no acompañados; (vi) animales en la cabina o en la bodega; y (vii) check-in con menor antelación. Los colaboradores de *Codeshare* de GOL pueden además 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 por esta contratados, 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 conforme lo descrito en el sitio web www.voegol.com.br.

10.2. Asientos Especiales. GOL podrá ofrecer al Pasajero, para la venta, en el acto de la reserva, a su criterio, asientos diferenciados en términos de espacio, comodidad, servicios, etc., reservadas las tarifas aplicables conforme lo descrito en el sitio web www.voegol.com.br.

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 menores no acompañados de cinco a doce años de edad. Está facultado a GOL cobrar una tarifa referente al servicio de acompañamiento de menores de doce años no acompañados, a ser prestado desde el embarque hasta la aeronave y desde la aeronave hasta el desembarque, cuando tal servicio sea solicitado por el responsable del menor. GOL no transporta menores de 05 años de edad no acompañados.

10.6. Otros. En la hipótesis de que la acomodación del Pasajero exija más de un asiento, GOL podrá cobrar 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 puedan ser ofrecidos en cualquier momento siempre que los mismos sean aceptados por el Pasajero de forma adicional.

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. A GOL no podrá ser imputada ninguna responsabilidad en la ocurrencia de motivo de caso fortuito o fuerza mayor o comprobada determinación de la autoridad aeronáutica.

12. Pasajeros Bajo Custodia de Autoridad Policial.

12.1 El transporte aéreo de Pasajero bajo condición judiciales y/o escoltados debe ser coordinado con 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 custodiado.

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

12.4 - El servicio de bordo ofrecido a los Pasajeros bajo custodia y de sus escoltas no contendrá bebidas alcohólicas o intoxicantes, así como cualquier utensilio de metal y/o pérforo-cortantes.

12.5 La escolta de los Pasajeros bajo custodia debe embarcar con equipos de contención que puedan ser utilizados, si así se hace 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 arma de fuego, deberá cumplir lo establecido en el ítem 1.4 de este Contrato.

12.7 El responsable de la escolta debe garantizar a GOL que la persona bajo custodia no porte 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 potencial amenaza a la seguridad del vuelo y de los demás Pasajeros.

13. DISPOSICIONES GENERALES

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

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

13.3. Contrato de Transporte. Copias del Contrato se encuentran a disposición de los Pasajeros en las tiendas, y sitio web de GOL y serán entregados a los interesados mediante solicitud.

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

14. LEY APLICABLE Y JURISDICCIÓN

14.1. 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.

15. VIGENCIA

15.1. Este Contrato entrará en vigor el día 29 de octubre de 2018, 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 1.855.924.