



# Condições Gerais de Transporte

de passageiros e bagagens



Prezado/a passageiro/a,

Estas Condições Gerais de Transporte se aplicam a todos os voos, ou trechos de voos, nos quais o Código Designador KLM aparece no campo da companhia aérea do seu bilhete ou do Cupom correspondente, bem como nestas outras situações especificadas nas Condições Gerais de Transporte.

Esta versão global foi atualizada pela última vez em 15 de setembro de 2025.

Nós lhe desejamos um voo agradável.

KLM Royal Dutch Airlines  
P.O. Box 7700  
1117 ZL Schiphol  
The Netherlands

## ÍNDICE

ARTIGO 1: DEFINIÇÕES .....	4
ARTIGO 2: ESCOPO DE APLICAÇÃO .....	8
ARTIGO 3: BILHETES .....	9
ARTIGO 4: TARIFAS, TAXAS E SUPLEMENTOS DA TRANSPORTADORA, TAXAS, IMPOSTOS E ENCARGOS .....	12
ARTIGO 5: RESERVAS .....	13
ARTIGO 6: DADOS PESSOAIS .....	14
ARTIGO 7: ASSISTÊNCIA ESPECIAL .....	14
ARTIGO 8: CHECK-IN E EMBARQUE .....	16
ARTIGO 9: RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE .....	17
ARTIGO 10: BAGAGEM .....	19
Artigo 11: HORÁRIOS DE VOOS .....	25
ARTIGO 12: ATRASOS E CANCELAMENTOS DE VOOS .....	25
ARTIGO 13: RECUSA DE EMBARQUE E VIAJAR EM CLASSE INFERIOR (DOWNGRADING) .....	25
ARTIGO 14: REEMBOLSOS .....	26
ARTIGO 15: COMPORTAMENTO A BORDO DA AERONAVE .....	27
ARTIGO 16: DISPOSIÇÕES PARA SERVIÇOS SUPLEMENTARES .....	28
ARTIGO 17: TRANSPORTADORAS AÉREAS CONSECUTIVAS .....	28
ARTIGO 18: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS .....	28
ARTIGO 19: RESPONSABILIDADE POR DANOS .....	30
ARTIGO 20: PRAZO PARA RECLAMAÇÕES E AÇÕES DE RESPONSABILIDADE .....	33

## ARTIGO 1: DEFINIÇÕES

No âmbito destas condições e salvo se indicado de outra forma, os seguintes termos são usados com o significado abaixo indicado:

**Acordos Internacionais (IIA e MIA) da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA)** são os acordos entre transportadoras sobre a responsabilidade das Companhias Aéreas, assinados em 31 de outubro de 1995, em Kuala Lumpur (IIA), e em 3 de abril de 1996, em Montreal (MIA), os quais se aplicam às transportadoras que são associadas da Associação Internacional de Transporte Aéreo (consultar IATA) desde 1.º de abril de 1997, e que estão incluídas no escopo legal das fontes internacionais de direito sobre a responsabilidade da transportadora referido nas seções (a) a (d) do termo “Convenção”, definido abaixo.

**Agente autorizado** é uma pessoa física ou jurídica que é autorizada pela transportadora a representá-la na venda de bilhetes de transporte aéreo a serviço da transportadora ou a serviço de outra transportadora, caso o agente tenha sido autorizado para tal.

**Animal de estimação** é um animal de estimação viajando com um passageiro, na cabine ou no porão, que seja seu proprietário, ou uma pessoa que assuma a responsabilidade pelo mesmo em nome do proprietário durante a viagem.

**Artigo** é um artigo destas Condições Gerais de Transporte.

**Bagagem de cabine** (ver bagagem de mão)

**Bagagem de mão ou “bagagem de cabine”** é toda bagagem que não seja a Bagagem de porão. Essa bagagem de mão (não despachada) permanece sob a custódia do Passageiro.

**Bagagem de porão** é a bagagem sobre a qual a transportadora assumiu a custódia e para a qual foi emitido o formulário de identificação de bagagem.

**Bagagem** é tanto a bagagem de porão quanto a bagagem de mão, salvo se indicado de outra forma.

**Beneficiário** é o passageiro ou qualquer pessoa que pode reivindicar uma compensação em nome de tal passageiro, de acordo com as leis aplicáveis.

**Bilhete combinado** significa um bilhete cuja emissão é necessária por conter um grande número de cupons para um bilhete único.

**Bilhete de fretamento** é um bilhete, em formato eletrônico ou outro formato, emitido de acordo com o contrato de fretamento.

**Bilhete** é o documento que poderá ser complementado por um controle de bagagem ou um formulário de identificação de bagagem de porão, ou por meios equivalentes, de forma digital, inclusive eletrônica, emitido ou autorizado pela transportadora ou seu agente autorizado. O Bilhete evidencia o Contrato de Transporte, inclui os Cupons de Voo, os Cupons do Passageiro, observações para passageiros e incorpora essas Condições Gerais de Transporte.

**Bilhete eletrônico** é um bilhete salvo pela transportadora ou a seu pedido por um sistema automatizado de reservas e que é identificado pelo memorando de viagem (também chamado itinerário e recibo), pelo cupom eletrônico de voo ou qualquer outro documento que tenha o mesmo valor, emitido pela transportadora em seu nome.

**Code share** (ver Voo code share)

**Código designador** é o código emitido pela IATA, que identifica cada transportadora usando dois ou mais caracteres alfabéticos, numéricos ou alfanuméricos e que é indicado, entre outros, no bilhete.

**Condições especiais** fazem parte das Condições Gerais de Transporte. As Condições Especiais contêm as regras aplicáveis que surgem das leis e regulamentos locais e que se aplicam especificamente em um determinado país ou região. As Condições Especiais podem, portanto, divergir das Condições Gerais de Transporte. Espera-se que você leia sempre as Condições Gerais de Transporte e as Condições Especiais aplicáveis do país ou região onde você reservar o seu bilhete.

**Condições Gerais de Transporte** são estas Condições Gerais de Transporte.

**Conexões** são os pontos, com exceção do lugar de partida e lugar de destino, indicados no bilhete ou mencionados nos horários de voos como conexões planejadas no itinerário do passageiro.

**Contrato de transporte** diz respeito às declarações e disposições constantes no bilhete, identificadas e integradas a estas Condições Gerais de Transporte, bem como as observações para o passageiro.

**Controle de bagagem** é a parte do formulário de identificação emitido para o passageiro pela transportadora para o transporte de bagagem de porão.

**Convenção** significa, conforme aplicável:

- (a) a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras, assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929;
- (b) o Protocolo de Haia, de 28 de setembro de 1955, que alterou a Convenção de Varsóvia;
- (c) a Convenção Suplementar de Guadalajara, de 18 de setembro de 1961.
- (d) os Protocolos de Montreal 1, 2 e 4 (1975), que alterou a Convenção de Varsóvia;
- (e) uma combinação das Convenções e protocolos supracitados;
- (f) a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal em 28 de maio de 1999.

**Cupom de passageiro** é a parte do bilhete emitida pela transportadora ou em seu nome, identificada como tal e que deve ser conservada pelo passageiro.

**Cupom de voo** é a parte do bilhete identificado como sendo “válido para transporte” ou, no caso de bilhetes eletrônicos, é o cupom eletrônico que indica os pontos exatos entre os quais o passageiro deve ser transportado.

**Cupom** é o cupom de voo impresso ou um cupom eletrônico, no qual consta o nome do passageiro que realizará o voo identificado no cupom.

**Cupom eletrônico** é um cupom eletrônico de voo ou qualquer outro documento que tenha o mesmo valor, que é armazenado em formato digital no sistema automatizado de reservas da transportadora.

**Danos** incluem morte, lesões a um passageiro, atraso, perda total ou parcial ou outros danos de qualquer natureza decorrentes de, ou em conexão com, o transporte aéreo ou outros serviços fornecidos pela transportadora em causa.

**Declaração especial de interesse** é a declaração feita pelo passageiro ao entregar a bagagem para ser despachada, que indica um valor superior ao valor fixado como limite de responsabilidade pela Convenção, contra pagamento de um adicional.

**Dias** são os dias do calendário, que incluem os sete dias da semana, ficando entendido que em caso de emissão de notificação, o dia da remessa não é incluído e que, para determinar a validade de um bilhete, a data de emissão do bilhete ou a data de partida do voo não são contadas.

**Direitos Especiais de Saque (SDR)** são a unidade de conta do Fundo Monetário Internacional (FMI) cujo valor é periodicamente definido pelo FMI com base nas cotações de diversas moedas de referência.

**Embarque negado** significa a recusa de transportar um passageiro a bordo de um voo, embora o passageiro tenha se apresentado antes do embarque de acordo com o Artigo 3.º, parágrafo 2.º do Regulamento da UE 261/2004, exceto quando houver motivos razoáveis para a recusa, como motivos de saúde, segurança, proteção ou documentação de viagem inadequada.

**Etiqueta de bagagem** é a parte do formulário de identificação que é afixada à bagagem de porão.

**Força maior** se refere a circunstâncias extraordinárias e imprevisíveis que estão além do controle da parte que a invocou e que não poderiam ter sido evitadas apesar de todo o cuidado e atenção exercidos.

**Formulário de identificação** é uma etiqueta emitida pela transportadora com a finalidade exclusiva de identificar a bagagem de porão, a qual inclui uma parte que é afixada na bagagem (“etiqueta de bagagem”) e outra parte que é entregue ao passageiro para a identificação da referida bagagem (“bagagem de porão”).

**Franquia de bagagem** é a quantidade máxima de bagagem (em termos de número e/ou peso e/ou dimensões), se houver, determinada pela transportadora, com a qual cada passageiro pode viajar seja ou não mediante pagamento, de acordo com as condições da tarifa.

**Fretamento** é a operação em que a transportadora, tendo feito um contrato de transporte com o passageiro (“transportadora contratual”), subcontratou para outra transportadora (“transportadora operadora”) a responsabilidade de realizar todo ou parte do transporte aéreo. Também significa que qualquer terceiro (por exemplo, um operador de turismo) confia à Transportadora a realização de todo ou parte do transporte aéreo do Passageiro em conexão com pacotes de viagem, pacotes de férias, pacotes de tour, inclusive o estabelecido na Diretiva do Conselho 90/314/EEC. Neste contexto, “Companhia Aérea Contratual” é o fretador ou operador turístico que, na qualidade de comitente, celebra um contrato de transporte com o Passageiro ou com outra pessoa.

**Horário de encerramento de check-in (CID)** são o prazo limite antes do qual o passageiro deverá ter concluído as formalidades do check-in e ter recebido seu cartão de embarque e, se for o caso, a bagagem ter sido despachada no balcão de check-in, de acordo com o Artigo 10.2.

**Horários ou indicadores de horários** se referem à tabela de horários de partida e de chegada dos voos, conforme mostrada nos guias de horários publicados pela transportadora, ou sob sua autorização, ou anunciada ao público por meios eletrônicos.

**IATA (International Air Transport Association)** é a Associação Internacional de Transporte Aéreo, criada em abril de 1945 em Montreal, cujo objetivo é estimular o desenvolvimento de transporte aéreo seguro, regular e econômico, promover os serviços aéreos e analisar os problemas relacionados a tais serviços.

**Impostos** são as taxas, impostos e encargos impostos pelas autoridades governamentais, operadores aeroportuários ou outras autoridades como definidos no Artigo 4 abaixo.

**Indicadores de horários** (ver Horários de voos)

**Itinerário e recibo** (ver Memorando de viagem)

**KLC** significa a sociedade anônima de responsabilidade limitada KLM Cityhopper B.V, constituída sob as leis dos Países Baixos, com sede estatutária e escritórios registrados em (1117 GP) Schiphol, Países Baixos em Stationsplein 102, Convair Building, inscrita sob o número 34035358 no registro comercial da câmara de comércio e indústria de Amsterdã, Países Baixos.

**KLM** é a sociedade anônima de responsabilidade limitada Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., constituída sob as leis dos Países Baixos, com sede estatutária e escritórios registrados em (1182

GP) Amstelveen, Países Baixos, em Amsterdamseweg 55, inscrita sob o número 33014286 no registro comercial da câmara de comércio e indústria de Amsterdã, Países Baixos.

**Lugar acordado de escala** é uma parada programada pela transportadora situada entre o lugar de partida e o lugar de destino, conforme indicado nos horários de voos.

**Lugar de destino** é o lugar de destino, como indicado no bilhete (por exemplo, o aeroporto, a estação ferroviária ou qualquer outro lugar de destino indicado no bilhete).

**Lugar de partida** é o lugar de partida, como indicado no bilhete (por exemplo, o aeroporto, a estação ferroviária ou qualquer outro lugar de partida indicado no bilhete).

**Memorando de viagem (ou itinerário e recibo)** refere-se a um ou mais documentos que a transportadora emite para o passageiro, que confirmam a emissão de um bilhete eletrônico em seu nome e que contêm informações sobre o voo e observações para os passageiros.

**Pacote de Viagem** tem o mesmo significado de “Pacote” como definido na Diretiva do Conselho 90/314/EEC de 13 de junho de 1990, referente a pacote de viagens, pacote de férias e pacote de tours.

**Passageiro com mobilidade reduzida** é qualquer pessoa cuja mobilidade é reduzida ao usar um transporte devido a qualquer deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou qualquer outra causa de deficiência, ou por idade, e cuja situação exija atenção especial e adaptação às suas necessidades dos serviços disponibilizados a todos os passageiros

**Passageiro** significa qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, que foi transportada, está sendo transportada ou a ser transportada e que possua um bilhete.

**Plano de contingência para longos atrasos na pista** significa o plano de contingência adotado pela transportadora em caso de ocorrer um atraso significativo da aeronave, na pista de um aeroporto localizado no território dos Estados Unidos, como descrito pelos Estados Unidos. Departamento de Transportes dos Estados Unidos (DOT).

**Reserva** é qualquer solicitação de transporte feita por um passageiro registrada pela transportadora ou seu agente autorizado.

**Site da KLM** é o site [www.klm.com](http://www.klm.com).

**Tarifa com imposto** é a tarifa líquida mais imposto.

**Tarifa sem imposto** é a tarifa cobrada ao passageiro, sem os impostos e tarifas de emissão.

**Tarifas de emissão** significam as tarifas cobradas, se aplicável, ao passageiro pela transportadora ou seu agente autorizado, em compensação pela emissão de um bilhete. O valor das referidas tarifas é determinado pela emissão do bilhete (a transportadora do agente autorizado, conforme o caso). As tarifas de emissão cobradas pela KLM, se houver, se encontram disponíveis na transportadora e no site da KLM.

**Tarifas de serviço** significam as tarifas cobradas, se aplicável, ao passageiro pela transportadora ou seu agente autorizado, tais como, mas não se limitando a, em consideração à reemissão ou reembolso de um bilhete. O passageiro deverá ser informado pela transportadora sobre o valor das tarifas de serviço aplicáveis antes da conclusão de sua reserva.

**Tarifas** são as tarifas, taxas, encargos e custos cobrados ao passageiro para uma classe de reserva específica, para determinadas rotas e, se aplicável, para voos e datas, e as respectivas condições de tarifa.

**Transavia** significa Transavia Airlines C.V., sociedade de responsabilidade constituída sob as leis dos Países Baixos, com sede estatutária e escritórios registrados em (1117 GP) Schiphol, Países

Baixos em Piet Guilonardweg 15, inscrita sob o número 34069081 no registro comercial da câmara de comércio e indústria de Amsterdã, Países Baixos.

**Transportadora contratante ou transportadora contratual** é a transportadora com a qual o passageiro celebrou um contrato de transporte e para a qual o código designador é indicado no bilhete.

**Transportadora** é a KLM e/ou qualquer outra transportadora para a qual o código designador é indicado no bilhete ou em um bilhete combinado.

**Transportadora efetiva (ou transportadora operadora)** refere-se à transportadora que de fato opera o voo.

**Transporte aéreo (ou viagem aérea)** é o transporte de um passageiro e sua respectiva bagagem em uma aeronave.

**Voo code share** é um voo operado por uma transportadora aérea que pode ser tanto a transportadora que celebrou um contrato de transporte (transportadora contratante ou transportador contratual) com o passageiro ou outra transportadora que operar o voo (transportadora efetiva) com a qual a transportadora contratante tenha associado seu código designador.

**Voo internacional** é, conforme definido pela Convenção, qualquer voo para o qual o lugar de partida e o lugar de destino, e, eventualmente, a conexão, estão localizados no território de pelo menos dois países que façam parte da convenção, mesmo que os lugares de parada acordados, ou as mudanças de aeronave, ou, se dentro de um único país, se uma conexão estiver programada em outro país, mesmo que esse outro país faça ou não parte da Convenção.

**Voo interno ou voo doméstico** é qualquer voo cujo local de partida e local de destino se encontram no mesmo país, dentro do território nacional.

**Voos da KLM** incluem todos os voos ou partes de um voo em que o código designador KLM ("KL") está indicado no bilhete ou no cupom correspondente e onde KLM ou KLC é a transportadora efetiva.

## **ARTIGO 2: ESCOPO DE APLICAÇÃO**

### **2.1 Disposições Gerais**

(a) Exceto como indicado nos Parágrafos 2.2 e 2.4 abaixo, estas Condições Gerais de Transporte se aplicam a todos os voos, ou partes de voos, para os quais o Código Designador ("KL") da KLM é indicado no Bilhete ou no Cupom correspondente.

(b) Estas Condições Gerais de Transporte também se aplicam ao transporte gratuito ou com tarifa reduzida, salvo se indicado de outra forma no Contrato de Transporte ou em qualquer outro documento contratual que vincule a KLM ao Passageiro.

(c) Todo Transporte está sujeito às Condições Gerais de Transporte e às condições das tarifas da Transportadora em vigor no momento da Reserva do Passageiro.

(d) Estas Condições Gerais de Transporte foram elaboradas de acordo com a Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, e a lei Europeia em vigor.

(e) Estas Condições Gerais de Transporte são disponibilizadas pela KLM e seus Agentes Autorizados e acessíveis no site da KLM.

### **2.2 Fretamento e Compartilhamento de Códigos (Code Shares)**

(a) Alguns voos fornecidos pela Transportadora estão sujeitos a um Acordo de Fretamento ou de Code Share.

(b) O Passageiro será informado sobre a Identidade da(s) Transportadora(s) Efetiva(s) no momento em que o Contrato de Transporte é celebrado. Depois de celebrado o Contrato de Transporte, uma

outra Transportadora, que não a indicada no Bilhete, poderá realizar o Transporte Aéreo em questão e o Passageiro será informado sobre a identidade da Transportadora Efetiva tão logo esta seja conhecida. Em todos os casos, o Passageiro deverá ser informado, o mais tardar, durante o check-in, ou antes do embarque em caso de um voo de conexão sem check-in prévio, de acordo com os regulamentos aplicáveis.

### **2.3 Plano de Contingência em caso de longos atrasos na pista (LTD)**

O Plano de Contingência em caso de longos atrasos na pista, aplicável nos Estados Unidos, é o plano da Transportadora (Transportadora Efetiva) que opera o voo em questão.

### **2.4 Lei de Regência**

Estas Condições Gerais de Transporte são aplicáveis na medida em que não sejam contrárias às Convenções, Regulamentos, leis e exigências regulatórias ou a regras que regem a ordem pública obrigatoriamente aplicável, casos em que, tais leis ou tais regulamentos deverão prevalecer. Qualquer invalidação de uma ou mais disposições destas Condições Gerais de Transporte não terão qualquer efeito sobre a validade das demais disposições, salvo se o Contrato de Transporte não possa ser aplicado sem a disposição que tenha sido declarada inválida e ineficaz.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_1\\_to\\_5.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_1_to_5.htm)

## **ARTIGO 3: BILHETES**

### **3.1 Disposições Gerais**

(a) O bilhete evidencia, salvo prova em contrário, a existência, a conclusão e o conteúdo do contrato de transporte entre a transportadora e o passageiro cujo nome é indicado no bilhete.

(b) O serviço de transporte só será fornecido para os passageiros indicados nos respectivos bilhetes. A transportadora reserva-se o direito de verificar os documentos de identidade dos passageiros. Os passageiros devem, portanto, poder fornecer à transportadora uma prova de sua identidade, bem como das pessoas pelas quais eles sejam responsáveis, em qualquer momento de sua viagem.

(c) O bilhete não poderá ser transferido, e sujeito à lei e aos regulamentos aplicáveis em vigor relativos aos pacotes de viagens. Se uma pessoa que não seja o passageiro indicado no bilhete, apresentar um bilhete para transporte ou para fins de reembolso e a transportadora, agindo de boa fé, transportar ou reembolsar a pessoa que apresentar o bilhete, e, posteriormente, for determinado que essa pessoa não é o passageiro cujo nome consta do bilhete, a transportadora não será obrigada a transportar nem reembolsar o passageiro e não terá qualquer obrigação ou responsabilidade seja de que natureza for em relação ao passageiro.

(d) Certos bilhetes, que são vendidos a tarifas específicas, não são modificáveis nem reembolsáveis, parcial ou totalmente. É da responsabilidade dos passageiros, ao fazerem suas reservas, se informarem sobre as condições aplicáveis à tarifa e, se necessário, fazerem o seguro apropriado para cobrir os riscos associados ao mesmo.

(e) Como o bilhete está sujeito a condições formais obrigatórias, este sempre permanecerá de propriedade da transportadora emitente.

(f) Com exceção dos bilhetes eletrônicos, os passageiros só deverão ser transportados se puderem apresentar um bilhete válido, que contenha o cupom correspondente ao voo em questão e todos os demais cupons ainda não utilizados, bem como o cupom do passageiro. Além disso, o bilhete que estiver danificado ou tiver sido modificado por uma pessoa que não seja da transportadora ou

de seus agentes autorizados não será válido para transporte. No caso de bilhetes eletrônicos, os passageiros deverão fornecer um comprovante de identidade, e só serão transportados em um voo se tiver sido emitido um bilhete válido em seus nomes.

(g) Em caso de perda ou dano total ou parcial do bilhete ou a não apresentação de um bilhete contendo o cupom de passageiro e todos os cupons de voo não utilizados, a transportadora deverá, a pedido do passageiro, substituir o bilhete total ou parcialmente por outro bilhete. Essa substituição deverá ser na forma de um bilhete recém-emitido, desde que seja feito um pedido para isso, e que a transportadora tenha provas de que foi emitido um bilhete válido para o(s) voos(s) em questão. A transportadora que reemite o bilhete deverá cobrar a taxa de serviços aos passageiros para a reemissão de seu bilhete, salvo se a perda ou dano for devido à negligência da transportadora ou de seu agente autorizado. Caso não seja fornecida a comprovação pelo passageiro de que tenha sido emitido um bilhete válido para os voos em questão, a transportadora que emite o bilhete poderá exigir que o passageiro pague a tarifa inclusive imposto do bilhete substituído. Este pagamento será reembolsado se a transportadora tiver provas de que o bilhete perdido ou danificado não foi usado durante seu período de validade ou, se durante este mesmo período, o passageiro encontrar o bilhete original e o enviar para a transportadora, sujeito a tarifas de serviço razoáveis como referido acima.

(h) É responsabilidade do passageiro, tomar todas as medidas que sejam necessárias para garantir que o bilhete não seja perdido ou roubado.

(i) Se um passageiro se beneficia de uma tarifa reduzida ou uma tarifa que esteja sujeita a condições especiais, o passageiro deverá poder, a qualquer momento de sua viagem, fornecer os documentos apropriados que comprovem a concessão desta tarifa específica e a sua validade. Na falta destes, será feito um reajuste da tarifa equivalente à diferença entre a tarifa inclusive imposto inicialmente paga e a tarifa inclusive imposto que o passageiro deveria ter pagado, caso contrário o passageiro não terá permissão para embarcar na aeronave.

### **3.2 Período de Validade**

(a) Salvo indicado de outra forma no Bilhete ou nestas Condições Gerais de Transporte, com exceção das Tarifas que afetam o período de validade do Bilhete, como indicado no próprio Bilhete, o Bilhete é válido para Transporte:

- por um ano, a partir da data de sua emissão ou,
- por um ano, a partir da data de uso do primeiro Cupom, desde que seu uso ocorra dentro de um ano a partir da data de emissão do Bilhete.

(b) Se o Passageiro, em posse de um Bilhete válido, for incapaz de viajar durante o período de validade de seu Bilhete apenas porque, quando o Passageiro solicitou uma Reserva em um voo, a Transportadora não estava em condições de confirmar a Reserva solicitada pelo passageiro:

- a validade de tal Bilhete será prorrogada até a data do primeiro voo disponível;
- ou, a Tarifa inclusive Imposto do Bilhete será reembolsada, de acordo com as condições previstas no Artigo 14 (Reembolsos) abaixo;
- ou, o Passageiro aceitará o correspondente reajuste da Tarifa.

(c) Se, após ter iniciado a viagem, o Passageiro seja impedido de continuar a viagem durante a validade do Bilhete por motivos de saúde, a Transportadora prorrogará a validade do Bilhete até a data em que o passageiro estiver novamente em condições de viajar, ou, se posterior, até a data do primeiro voo disponível, mediante a apresentação de um atestado médico adequado, expondo os problemas de saúde que impediram o Passageiro de prosseguir sua viagem, e desde que esses

problemas de saúde não eram conhecidos no momento em que a Reserva foi feita. Tal prorrogação só se aplicará a partir do ponto em que a viagem tenha sido interrompida e será válida para o transporte na mesma classe da Tarifa inicialmente paga. A validade do Bilhete será prorrogada por no máximo três meses a contar da data indicada no atestado médico apresentado. Da mesma forma, e sujeito ao cumprimento das condições de prova acima referidas, a Transportadora poderá, a pedido, prorrogar a validade dos Bilhetes de membros da família imediata que estavam acompanhando o Passageiro no momento em que os problemas de saúde os tenham impedido de continuar suas viagens.

(d) No caso de morte de um passageiro durante a viagem, deverão ser alterados os Bilhetes das pessoas que acompanhavam o passageiro falecido, com pedido por escrito, com dispensa da estadia mínima exigida ou com prorrogação da validade dos Bilhetes em causa. Em caso de morte de um membro da família imediata de um Passageiro cuja viagem já tenha iniciado, a validade de seus Bilhetes e os dos membros de sua família imediata que viajavam em sua companhia deverão ser alterados da mesma forma. As alterações acima mencionadas só poderão ser feitas após o recebimento de um atestado de óbito válido. As prorrogações só se aplicarão a partir do ponto em que a viagem tenha sido interrompida e serão válidas somente para o transporte na classe para a qual a Tarifa inclusive Imposto foi paga. Nenhuma prorrogação poderá exceder quarenta e cinco (45) dias a contar da data do falecimento.

### **3.3 Força Maior invocada por Passageiro**

Se um passageiro tiver um bilhete, como descrito no Artigo 3.1 (d) acima, que ele não tenha usado no todo ou em parte por motivos de força maior, a transportadora deverá fornecer ao passageiro um voucher de crédito no valor correspondente à tarifa acrescida do imposto de seu bilhete não reembolsável e/ou não modificável, que seja válido por um ano, para ser usado para uma viagem posterior em um voo da transportadora, e sujeito às tarifas de serviço aplicáveis, desde que o passageiro informe à transportadora o mais breve possível e forneça a prova de tal caso de força maior.

### **3.4 Ordem de Uso de Cupom**

Observe que, dependendo de sua residência e/ou destino, a política descrita abaixo pode não se aplicar a alguns Passageiros e regras diferentes podem ser aplicadas. Por isso, é imprescindível que o Passageiro consulte as "Condições Especiais" disponíveis no site da KLM do seu local de residência, que fazem parte integrante das presentes Condições Gerais de Transporte.

(a) A Tarifa inclusive Imposto, estabelecida com base nestes dados, datas de voo e rotas indicadas no Bilhete corresponde ao Lugar de Partida e Lugar de Destino, através de uma Escala programada quando o Bilhete foi adquirido, e faz parte integral do Contrato de Transporte. A Tarifa aplicada na data da emissão do Bilhete só é válida para um Bilhete usado integralmente na sequência dos Cupons de Voo, para a viagem e as datas especificadas no mesmo.

(b) Exceto em caso de Força Maior, qualquer uso não conforme pelo Passageiro (por exemplo, se o Passageiro não usar o primeiro Cupom ou se os Cupons não forem usados na ordem em que foram emitidos) resultará em uma taxa fixa extra e obrigatória, a ser paga no momento do check-in para o Cupom posterior (a partir de 30 horas antes da partida), por meio da Central de Atendimento por telefone, loja de bilhetes da cidade ou aeroporto, no valor de: EUR 150 para voos dentro da Europa e entre a Europa e Israel na Economy Class, EUR 300 para voos dentro da Europa e entre a Europa e Israel na Business Class, EUR 500 para voos intercontinentais na Economy

Class, EUR 1.500 para voos intercontinentais na Business Class (ou o valor equivalente em moeda local).

(c) A taxa adicional não será aplicável se o Passageiro que perdeu o voo puder demonstrar que comprou e utilizou um novo bilhete para a mesma rota no prazo de 24 horas após o horário de partida programado do voo correspondente ao bilhete não utilizado.

### **3.5 Alterações solicitadas por um Passageiro**

As alterações que o passageiro desejar fazer são sujeitas às condições da tarifa de sua tarifa e ao pagamento das tarifas de serviço aplicáveis.

### **3.6 Identificação da Transportadora**

A identificação da Transportadora pode ser indicada como uma abreviatura no Bilhete, usando seu Código Designador (como descrito no Artigo 1). O endereço da Transportadora considera-se ser qualquer de seus escritórios registrados ou de sua sede comercial.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_1\\_to\\_5.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_1_to_5.htm)

## **ARTIGO 4: TARIFAS, TARIFAS DA TRANSPORTADORA E SOBRETAXAS, TAXAS, IMPOSTOS E ENCARGOS**

### **4.1 Tarifas**

Salvo disposição em contrário, as tarifas de bilhetes se aplicam unicamente para o transporte do aeroporto no lugar de partida para o aeroporto no lugar de destino. As tarifas não incluem transporte terrestre entre aeroportos ou entre aeroportos e terminais urbanos. A tarifa será calculada de acordo com as tarifas em vigor na data da reserva do bilhete, para uma viagem programada nas datas e no itinerário indicados no respectivo bilhete. Qualquer mudança no itinerário ou na data da viagem pode ter impacto na tarifa aplicável.

As tarifas aplicáveis são aquelas publicadas pela transportadora ou por ela calculadas, de acordo com as condições da tarifa em vigor para o(s) voo(s), do lugar de partida para o lugar de destino, para as classes relevantes do transporte, na data da reserva do bilhete.

Ao fazer uma reserva, o passageiro deverá ser informado sobre a tarifa, incluindo o imposto sobre o bilhete eletrônico, as taxas de reserva e a tarifa total do bilhete eletrônico (incluindo o imposto sobre a tarifa, as tarifas de emissão e as taxas e sobretaxas da companhia aérea).

### **4.2 Tarifas, Impostos e Encargos**

Todas as taxas, impostos ou encargos cobrados pelos governos, por qualquer das demais autoridades e pelo operador aeroportuário serão pagos pelo passageiro. Na medida do possível, ao fazer a reserva do bilhete, os passageiros serão informados sobre as taxas, impostos ou encargos que serão cobrados além da tarifa sem imposto e que, na maioria dos casos, serão indicados em separado no bilhete.

Estas taxas, impostos e encargos poderão ser criados ou aumentados por um governo, outras autoridades ou por um operador aeroportuário após a data da reserva. Nesse caso, o passageiro terá de pagar o valor correspondente. Inversamente, se as taxas, impostos e encargos forem reduzidos ou abolidos, o passageiro poderá ser reembolsado dos valores reduzidos ou abolidos. Quando um passageiro tiver pagado e recebido um bilhete, não serão cobradas nem deduzidas as taxas, impostos e encargos adicionais acima mencionados.

#### **4.3 Tarifas de emissão cobradas pela transportadora**

Podem ser cobradas taxas de reserva do passageiro ao emitir um bilhete. As tarifas de emissão podem divergir dependendo do tipo de viagem, da tarifa e do canal de distribuição do bilhete. Estas tarifas de emissão são acrescidas à tarifa com impostos. As tarifas de emissão cobradas pela transportadora, se aplicável, não são reembolsáveis, exceto se um bilhete for cancelado devido a um erro por parte da transportadora.

O passageiro deverá ser informado sobre o valor das tarifas de emissão que serão cobradas pela transportadora antes de concluir a sua reserva.

As tarifas de emissão cobradas pela KLM, se houver, se encontram disponíveis na transportadora e no site da KLM.

#### **4.4 Moeda de Pagamento**

As tarifas sem impostos, tarifas de emissão e tarifas de serviço serão pagáveis na moeda do país onde o bilhete é adquirido, a menos que outra moeda seja indicada pela transportadora ou seu agente autorizado quando o bilhete for adquirido, ou com antecedência (por exemplo, se a moeda local não for passível de conversão).

Além disso, a transportadora poderá, a seu critério, aceitar pagamentos em outras moedas.

#### **4.5 Preço evidentemente incorreto/tarifa errada**

Uma tarifa errada pode afetar o preço da reserva. De acordo com a lei aplicável, a transportadora pode cancelar qualquer reserva em caso de erro de exibição ou erro técnico que torne o preço da reserva obviamente errado ou absurdo.

### **ARTIGO 5: RESERVAS**

#### **5.1 Disposições Gerais**

As Reservas serão somente confirmadas quando registradas no sistema automatizado de reservas da Transportadora. A Transportadora deverá fornecer uma confirmação da Reserva a pedido do Passageiro.

#### **5.2 Requisitos de Reserva**

Certas Tarifas são sujeitas a condições que limitam ou excluem a possibilidade de alteração ou cancelamento de Reservas. Se um Passageiro não pagar o valor total devido pelo Bilhete antes do prazo limite de emissão de bilhete, indicado pela Transportadora ou seu Agente Autorizado, a Transportadora terá o direito de cancelar a Reserva sem aviso prévio e atribuir o assento para outro Passageiro, sem quaisquer outras obrigações em relação ao Passageiro que deixou de fazer o pagamento nem implica em qualquer responsabilidade da parte da Transportadora.

#### **5.3 Dados de contato**

Os Passageiros deverão fornecer à Transportadora um número de celular ou um endereço de e-mail onde possam ser contatados, no momento da reserva ou, o mais tardar, antes da emissão do bilhete. Quando a Reserva for efetuada por um Agente Autorizado, o Passageiro aceita que esta informação seja comunicada à Transportadora pelo Agente Autorizado. Se esta informação não for comunicada à Transportadora, os passageiros poderão não se beneficiar do seu direito à informação em caso de irregularidades no voo.

#### **5.4 Atribuição de Assento**

A Transportadora fará esforços razoáveis para satisfazer aos pedidos de atribuição de assentos, mas não poderá garantir a atribuição de determinados assentos, mesmo se a Reserva esteja confirmada para os assentos. A Transportadora reserva-se o direito de alterar a atribuição de assento a qualquer tempo, inclusive após o embarque, por motivos operacionais, de segurança ou de Força Maior.

#### **5.5 Serviços a bordo**

A Transportadora fará esforços razoáveis para atender aos pedidos dos Passageiros relativos aos serviços fornecidos a bordo da aeronave, em particular bebidas, refeições especiais, filmes, assentos, etc. No entanto, a Transportadora não poderá ser responsabilizada se motivos imperativos relacionados com a operação e segurança ou por razões fora do controle da Transportadora não permitam a prestação de serviços adequados, mesmo se esses serviços foram confirmados no momento da Reserva.

#### **5.6 Tipo de aeronave**

O tipo de aeronave indicado ao Passageiro no momento da Reserva de Bilhete ou, posteriormente, é fornecido unicamente a título de informação. Motivos imperativos relacionados com a segurança e aqueles fora do controle da Transportadora ou restrições operacionais podem obrigar a Transportadora a alterar o tipo de aeronave sem implicar em qualquer responsabilidade de sua parte.

### **ARTIGO 6: DADOS PESSOAIS**

Todos os dados pessoais do Passageiro são coletados e processados pela KLM em conformidade com a [Política de Privacidade da KLM](#).

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_6\\_to\\_10.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_6_to_10.htm)

### **ARTIGO 7: ASSISTÊNCIA ESPECIAL**

7.1 O transporte de crianças desacompanhadas, de Passageiros com Mobilidade Reduzida e de pessoas doentes ou qualquer pessoa que precisam de assistência especial, pode estar sujeito a condições especiais. Em determinadas situações, o transporte só poderá ser realizado mediante aprovação prévia da Transportadora. A Transportadora reserva-se o direito de exigir um atestado médico em relação a determinadas condições médicas. O transporte de mulheres grávidas pode estar sujeito a um acordo prévio com a Transportadora. As condições especiais relativas ao transporte de Passageiros a que se refere o Parágrafo 7.1 são disponibilizadas pela Transportadora e seus Agentes Autorizados, sob pedido e no Site da KLM.

Recomenda-se aos Passageiros que, ao fazer suas Reservas, informem à Transportadora sobre suas deficiências físicas ou de eventuais necessidades de assistência especial. Caso um pedido de assistência especial seja feito após a conclusão da Reserva ou, de acordo com as regras aplicáveis, menos de 48 horas antes da partida, a Transportadora envidará todos os seus esforços para atender ao pedido segundo as regras aplicáveis, tendo em consideração sobretudo o período de tempo e a natureza específica da assistência solicitada. Se ao fazer o check-in ou a embarcar, o Passageiro precise de assistência especial, a qual não tenha sido solicitada oportunamente e de acordo com as disposições deste Artigo, a Transportadora tem o direito de recusar Passageiro nos termos do Artigo 9 (o).

**7.2** Caso um Passageiro requeira uma refeição especial, ele deve se informar sobre a sua disponibilidade no momento da Reserva (e/ou alteração de uma Reserva) ou dentro dos prazos publicados pela Transportadora para este fim. Caso contrário, a Transportadora não pode garantir a disponibilidade da referida refeição especial a bordo do voo em questão.

**7.3** Se o estado de saúde de um Passageiro apresenta antecedentes médicos ou condições médicas específicas que possam ser afetadas com a viagem em uma cabine pressurizada, recomenda-se que o Passageiro consulte um médico antes de uma viagem aérea, em particular em voos de longa distância, e a tomar todas as precauções necessárias para que seu voo se decorra sem qualquer incidente.

**7.4** Se o Passageiro não informar a Transportadora sobre uma condição física ou mental ou uma deficiência, na acepção do Parágrafo 7.1, e devido a esta condição ou deficiência a Transportadora desviar a aeronave para um lugar de destino não programado, a Transportadora tem o direito de cobrar do Passageiro todos os custos razoáveis e demais custos a esse desvio relacionados, salvo se devido a caso de Força Maior da parte do Passageiro.

**7.5** Passageiro Escoltado: expulso ou reconduzido à fronteira

Um passageiro expulso ou reconduzido à fronteira é uma pessoa que foi inicialmente autorizada e entrar legalmente num país pelas autoridades, ou que tenha entrado ilegalmente, mas que tenha recebido uma ordem formal de deixar o país.

As Companhias Aéreas têm o direito de exigir que o passageiro expulso ou reconduzido à fronteira seja acompanhado por uma escolta do país que o expulsou.

– A escolta deverá sempre ser efetuada por um oficial da polícia ou por uma pessoa autorizada pelo governo que ordenou a expulsão.

– A escolta deverá estar em trajes civis.

– A escolta só poderá usar algemas de velcro. Tais algemas deverão ser utilizadas o mais discretamente possível e sempre respeitando as regras de segurança

– Os funcionários não oficiais não poderão estar armados.

**7.5.1** Embarque

As autoridades locais deverão acompanhar o deportado até o avião e apresentá-lo ao Chefe de Cabine.

**7.5.2** Controle de segurança

Todo o passageiro expulso ou reconduzido à fronteira e suas bagagens deverão ser submetidos a um controle de segurança extremamente rigoroso realizado pelas autoridades antes de embarcar.

**7.5.3** Recusa de transportar

– Cabe às autoridades de assegurar que um passageiro expulso ou reconduzido à fronteira chegue bem ao seu país.

– Por razões de segurança, o Comandante de Bordo poderá recusar transportar o passageiro expulso ou reconduzido à fronteira.

**7.6** Escolta de passageiros não admitidos

Um passageiro não admitido (INAD) é um passageiro cuja entrada no país foi recusada pelas autoridades do País ou cujo trânsito foi recusado por qualquer autoridade a um ponto de correspondência (por exemplo: falta de visto, meios financeiros, falta de bilhete de retorno, passaporte expirado, etc....)

– A escolta deverá estar em trajes civis.

– A escolta só poderá usar algemas de velcro que deverão ser utilizadas o mais discretamente possível, de acordo com as coordenadas do Comandante de Bordo e respeitando as regras de segurança.

– Os Agentes encarregados da escolta de INADs não poderão estar armados.

## **7.6.1 Embarque**

### **7.6.1.1 Controle de segurança**

Todo passageiro INAD e suas malas serão submetidos a um controle de segurança rigoroso realizado pelas autoridades antes do embarque.

### **7.6.2 Recusa de Transportar**

Cabe ao Comandante de Bordo aceitar ou recusar de transportar um INAD no voo por razões de segurança ou de

comportamento. [http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_6\\_to\\_10.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_6_to_10.htm)

## **ARTIGO 8: CHECK-IN E EMBARQUE**

**8.1** No caso de viagem internacional, o passageiro deve apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no art. 1º do Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006.

Em se tratando de criança ou adolescente:

No caso de viagem internacional, o documento de identificação é o passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no artigo 1º do Decreto 5.978, de 4 de dezembro de 2006, sem prejuízo do atendimento às disposições do Conselho Nacional de Justiça, as determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque e às orientações da Polícia Federal – DPF.

Em se tratando de índio:

No caso de viagem internacional, o documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade de outros procedimentos instituídos pela FUNAI e/ou pelo DPF. Art. 3º Constituem documentos de identificação de passageiro.

**8.2** Constituem documentos de identificação de passageiros de outras nacionalidades, considerada a respectiva validade:

I – Passaporte Estrangeiro;

II – Cédula de Identidade de Estrangeiro – CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;

III – identidade diplomática ou consular; ou

IV – outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

No caso de viagem internacional, o passageiro deve apresentar passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no art. 1º do Decreto nº 5.978, de 4 de

dezembro de 2006.

**8.3** Os prazos Limite para Check-in (CID) variam por aeroporto. Os Passageiros devem imperativamente cumprir o prazo limite para Check-in, para facilitar sua viagem e evitar que suas Reservas sejam canceladas. A Transportadora ou seu Agente Autorizado deverá fornecer aos Passageiros todas as informações necessárias sobre o prazo limite de Check-in para o seu primeiro voo com a Transportadora. Se a viagem do Passageiro inclui voos subsequentes, é responsabilidade do Passageiro em assegurar-se de obter todas as informações sobre os prazos limite de Check-in para esses voos.

**8.4** Os Passageiros devem se apresentar com antecedência suficiente para o voo, de maneira a cumprir todas as formalidades necessárias para sua viagem; em todos os casos, eles devem cumprir o prazo limite de Check-in. Se o Passageiro deixar de cumprir o prazo do Check-in ou se o Passageiro não apresentar todos os documentos necessários para o Check-in e, devido a isso, não poder viajar, a Transportadora poderá cancelar a Reserva do Passageiro e o assento reservado para tal Passageiro, sem qualquer obrigação ou responsabilidade para com o Passageiro por parte da Transportadora.

**8.5** Os Passageiros deverão se apresentar ao portão de embarque antes do prazo indicado durante o check-in. A Transportadora tem o direito de cancelar a Reserva do Passageiro e o respectivo assento reservado caso o Passageiro não se apresente no portão de embarque no horário indicado ao Passageiro, sem qualquer obrigação ou responsabilidade para com o Passageiro por parte da Transportadora.

**8.6** A Transportadora não terá quaisquer obrigações ou responsabilidade (inclusive, mas sem limitação, nenhuma obrigação de transportar ou pagar um reembolso) para com um Passageiro que não tenha cumprido as condições descritas neste Artigo.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_6\\_to\\_10.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_6_to_10.htm)

## **ARTIGO 9: RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE**

### **9.1 Recusa imediata**

A transportadora poderá se recusar a transportar passageiros e suas bagagens, se um ou mais de um dos seguintes casos houver ocorrido ou apresente possibilidade de ocorrer:

- (a) A transportadora, a seu razoável critério, determinar que tal ação é necessária para cumprir a quaisquer leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado ou país a ser voado desde, para ou através.
- (b) O passageiro se expressou de tal maneira, ou exibiu um comportamento que (i) exista dúvidas quanto à segurança e/ou (ii) à transportadora, sua tripulação e/ou pessoal de solo, sua aeronave/ativos e/ou propriedade, seus serviços (inclusive qualquer programa de fidelidade da transportadora) ou seus passageiros venha a sofrer quaisquer danos, sejam diretos ou indiretos. Tais comportamentos e posturas incluem o uso de linguagem abusiva, ameaçadora ou uso de linguagem que insulte a equipe que opera em solo, a tripulação ou passageiros, colocando em risco a segurança, saúde e/ou higiene de uma ou mais pessoas; bem como a da própria aeronave e bens a ela pertencentes (incluindo falsa ameaça de uso de bombas).
- (c) O estado físico ou mental do passageiro, inclusive qualquer condição causada por consumo de álcool ou o uso de drogas ou medicamentos, que possa causar desconforto, perigo ou risco para ele mesmo, para outros passageiros, tripulação ou propriedade.

- (d) O passageiro está ou aparenta estar em posse ilegal de drogas.
- (e) O passageiro tenha comprometido a segurança, a ordem e/ou disciplina antes do voo ou, em voos de conexão, durante um voo anterior, e a transportadora tem motivos para acreditar que tal conduta pode se repetir.
- (f) As autoridades de imigração e/ou da alfândega e/ou qualquer outra autoridade governamental informaram à transportadora (verbalmente ou por escrito) que o passageiro não está autorizado a viajar e/ou a transportadora tenha notificado o passageiro (verbalmente ou por escrito) que a transportadora não irá transportar o passageiro em seus voos, por um determinado período ou para sempre. Isto inclui situações em que a Transportadora tenha recebido um aviso de viagem negativo sobre o passageiro de tais autoridades, por exemplo, em casos em que o passageiro é suspeito de – ou tem intenção de – contrabandear drogas, e em situações em que as autoridades tenham notificado o passageiro, por escrito, de que a Transportadora não transportará mais o passageiro em seus voos.
- (g) O passageiro se recuse a submeter-se ao controle de segurança, em particular aqueles descritos nos parágrafos 10.1.3 e 18.6 abaixo, ou se recuse a apresentar prova de sua identidade.
- (h) O passageiro não se encontra em condições de provar ser a pessoa referida no campo “Nome do passageiro” presente no bilhete.
- (i) O passageiro (ou a pessoa que pagou o bilhete) não tenha efetuado pagamento da tarifa, incluindo o imposto em vigor e/ou todas as tarifas de emissão e/ou impostos aplicáveis.
- (j) O passageiro aparenta não estar em posse de documentos de viagem válidos, tentou ou tenha tentado entrar ilegalmente em um país no qual esteja em trânsito, ou para o qual ele não tenha um documento de entrada válido, tenha destruído os documentos de viagem durante o voo, recusou-se a permitir que sejam feitas cópias dos mesmos e de serem retidos pela transportadora, ou o prazo de validade dos documentos de viagem do passageiro tenha expirado, ou os documentos estejam incompletos, tendo-se em consideração os regulamentos em vigor, ou aparentam ser fraudulentos ou de alguma forma suspeitos (por exemplo, roubo de identidade, falsificação ou contrafação de documentos).
- (k) O bilhete apresentado pelo passageiro :
- aparenta estar inválido, ou
  - tenha sido obtido ilegalmente ou adquirido de uma organização que não seja a transportadora ou seus agentes autorizados, ou
  - foi dado como documento roubado ou perdido;
  - foi falsificado ou parece contrafeito, fraudulento ou de outra forma suspeito;
  - tenha um Cupom de Voo que foi danificado por alguém que não seja da transportadora ou de algum agente autorizado.
- (l) O passageiro se recuse a pagar uma taxa fixa adicional de acordo com as condições descritas no Artigo 3.4 acima.
- (m) O passageiro se recuse a pagar um adicional de acordo com as condições descritas no Artigo 10 abaixo.
- (n) Em caso de uso indevido dos bilhetes, quando for possível demonstrar que o passageiro nunca teve a intenção genuína de viajar, a KLM reserva-se o direito de recusar qualquer reembolso. Isto aplica-se, em particular, quando o bilhete foi utilizado exclusivamente com o objetivo de obter

acesso às instalações do aeroporto, tais como salas VIP ou áreas seguras, sem qualquer intenção real de realizar a viagem.

(o) Se, ao fazer o check-in ou embarcar, o passageiro demandar assistência especial que não tenha sido solicitada quando feita a reserva da viagem, ou, de acordo com as regras aplicáveis, não tenha sido comunicada pelo menos 48 horas antes da partida prevista do voo, de acordo com o parágrafo 7.1, e que a transportadora não possa fornecer razoavelmente.

(p) O passageiro não aderiu às instruções e regulamentos referentes à segurança, proteção e/ou saúde.

(q) Um passageiro que se beneficie de uma tarifa reduzida ou uma tarifa sujeita a condições específicas, for incapaz de fornecer os necessários documentos que comprovem a legitimidade de uso dessa tarifa específica, e se recuse a pagar o reajuste da tarifa conforme definido no Artigo 3.1 (i).

Nos casos (h), (j), (k), (l) (m) e (n) acima, a Transportadora se reserva o direito de cancelar o bilhete do passageiro. Nos casos (f), (i) e (k), a transportadora tem o direito de recusar o reembolso do bilhete do passageiro conforme definido no parágrafo 14.4 (f), e a transportadora não terá qualquer responsabilidade sobre o resultado decorrente.

## **9.2. Decisão de restringir ou recusar a admissão a bordo dos voos da KLM**

Se o passageiro tiver comprometido (gravemente) a segurança, a boa ordem e/ou a disciplina antes e/ou durante o voo da KLM, incluindo voos anteriores da KLM, a KLM poderá, a seu exclusivo critério, decidir:

(a) impor condições adicionais à admissão do Passageiro e sua Bagagem a bordo dos Voos KLM por um período de três anos; ou

(b) recusar o Passageiro e sua bagagem a bordo dos Voos KLM por um período de, em princípio, cinco anos.

## **9.3 Circunstâncias agravantes**

Com relação ao Artigo 9.2 (b), em caso de circunstâncias agravantes (como mau comportamento repetido), a KLM pode decidir em um caso específico recusar o Passageiro e sua Bagagem a bordo por mais de cinco anos. Em casos muito graves, a KLM pode decidir recusar permanentemente o Passageiro e sua Bagagem a bordo.

## **9.4 Decisão de recusa a bordo dos voos da Transavia e dos voos da KLM**

Se o Passageiro tiver (seriamente) comprometido a segurança, a boa ordem e/ou a disciplina antes de um voo da Transavia ou durante um voo da Transavia e, conseqüentemente, e a seu exclusivo critério, a Transavia decidir recusar o Passageiro e a sua Bagagem por um período de, em princípio, cinco anos, ou em caso de circunstâncias agravantes, por um período mais prolongado ou permanentemente, a bordo dos voos da Transavia, a KLM pode também decidir recusar o Passageiro e a sua Bagagem pelo mesmo período a bordo dos Voos da KLM.

**9.5.** Nos casos acima, nos termos do Artigo 9.2, Artigo 9.3 e Artigo 9.4, a KLM tem o direito de cancelar o Bilhete do Passageiro, bem como tem o direito de recusar o reembolso do Bilhete do Passageiro, conforme previsto no Artigo 14.4 (f). Nos casos acima mencionados, a KLM não está comprometida com nada e não é responsável de forma alguma.

## **ARTIGO 10: BAGAGEM**

### **10.1.1. Obrigações dos Passageiros**

- (a) Os Passageiros declaram que estão plenamente conscientes do conteúdo de toda a sua Bagagem.
- (b) Os Passageiros se comprometem a não deixar sua Bagagem sem vigilância, desde o momento em que a prepara, e que não aceitarão quaisquer artigos de outro Passageiro ou de qualquer outra pessoa.
- (c) Os Passageiros se comprometem a não viajar com Bagagem que lhe tenham sido confiadas por terceiros.
- (d) Os Passageiros são aconselhados a não incluir produtos perecíveis em sua Bagagem. Se, contudo, o Passageiro incluir tais produtos ou objetos em sua Bagagem, eles devem se assegurar que estes sejam embalados de forma adequada e segura, e protegidos em recipientes apropriados a fim de não danificar estes produtos ou objetos bem como a Bagagem de outros Passageiros ou a aeronave da Transportadora.

### **10.1.2 Itens Proibidos**

Os Passageiros não devem incluir em sua Bagagem quaisquer artigos cujo transporte seja proibido ou restringido por regulamentos e pela lei em vigor, aplicáveis em qualquer País de partida, chegada ou trânsito, ou no País sobre o qual a aeronave voar, incluindo-se, em particular:

- (a) Artigos que possam vir a colocar em perigo a aeronave, as pessoas ou propriedade a bordo, tais como aqueles especificados nos Regulamentos de Produtos Perigosos da Organização Internacional de Aviação Civil (ICAO) e da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) e nos regulamentos da Transportadora, conforme aplicável (informações adicionais podem ser fornecidas mediante pedido à Transportadora); esses artigos incluem, em particular, mas não estão limitados a, amianto, explosivos, gás pressurizado, produtos oxidantes, radioativos ou magnetizados, substâncias e produtos inflamáveis, tóxicos ou corrosivos, líquidos ou outras substâncias que possam vir a constituir um risco significativo à saúde, segurança e propriedade, quando transportados por via aérea.
- (b) Artigos pertinentemente considerados pela Transportadora como sendo inadequados para transporte devido ao seu peso, dimensões, odor desagradável, configuração ou fragilidade ou natureza perecível, que os tornam inadequados para transporte, particularmente devido ao tipo de aeronave empregada. As informações sobre estes artigos serão disponibilizadas, mediante solicitação, aos Passageiros;
- (c) Armas de fogo e munições que não sejam aquelas destinadas para caça ou esporte, e que para serem aceitas como carga ou Bagagem Despachada, devem estar descarregadas, devidamente embaladas e terem trava de segurança. O transporte de munições está sujeito aos Regulamentos de Produtos Perigosos da ICAO e da IATA, como descrito no subparágrafo (a) acima;
- (d) Produtos de origem animal. Isto inclui (partes de) animais que sejam resultado de caça.
- (e) Armas de corte, armas perfurantes e aerossóis que podem ser usados como armas de ataque ou defesa, armas antigas, réplicas de armas, espadas, facas e outras armas desse tipo. Estes tipos de armas não podem ser transportados na cabine em nenhuma circunstância. Tais armas podem, contudo, ser aceitas como carga ou Bagagem Despachada, a critério da Transportadora;
- (f) Animais vivos, exceto conforme previsto nas disposições do artigo 10.4.

Além disso, informações adicionais sobre os artigos proibidos que não podem ser transportados como Bagagem de Mão, incluindo-se mas não limitadas ao transporte de líquidos e gel bem como objetos pontiagudos/afiados, armas e objetos cortantes, instrumentos contundentes e isqueiros, são disponibilizadas pela Transportadora e no Site da KLM.

### **10.1.3 Direito de Revista**

Por motivos de segurança e proteção e/ou a pedido das Autoridades, poderá ser solicitado que o Passageiro se submeta a uma revista pessoal e/ou em sua Bagagem, ou qualquer tipo de controle (através de raios X ou outra técnica). Se um Passageiro não estiver presente, sua Bagagem poderá ser escaneada ou revista em sua ausência, visando verificar, em particular, se esta contém os artigos mencionados no artigo 10.1.2 acima. Se o Passageiro se recusar a cumprir tal solicitação, a Transportadora poderá negar o transporte do Passageiro e de sua Bagagem. Se o referido scanner danificar a Bagagem e seu conteúdo ou causar Danos, a Transportadora não será responsável, salvo se os Danos forem causados por negligência ou dolo da Transportadora.

### **10.1.4. Direito de Recusar Transporte de Bagagem**

(a) A Transportador poderá, por razões de segurança, recusar o transporte ou a continuar a transportar a Bagagem de um Passageiro se esta conter um dos artigos listados no Parágrafo 10.1.2 acima ou se o Passageiro não cumprir as obrigações descritas no Parágrafo 10.1.1, subparágrafos (b) e (c) deste Artigo. A Transportadora não terá qualquer obrigação de assumir a custódia da Bagagem e/ou artigos recusados.

(b) A Transportadora poderá, principalmente por razões de segurança, higiene e/ou operacionais, se recusar a transportar qualquer artigo que seja incompatível com o Transporte Aéreo devido às suas dimensões, formato, peso, conteúdo, configuração ou natureza, ou se recusar a continuar a transportá-los se estes forem descobertos durante a viagem. A Transportadora não terá qualquer obrigação de assumir a custódia da Bagagem e/ou artigos recusados.

(c) A Transportadora poderá se recusar a transportar a Bagagem para a qual o Passageiro tenha recusado a pagar o adicional como descrito no subparágrafo 10.2.2 (b) deste Artigo. A Transportadora não terá qualquer obrigação de assumir a custódia da Bagagem ou artigos recusados.

(d) A Transportadora não aceitará o transporte de animais que não possuam os documentos exigidos pelos regulamentos aplicáveis como descrito no Parágrafo 10.4 deste Artigo.

(e) A Transportadora poderá se recusar a transportar no porão uma Bagagem que não tenha sido entregue Transportadora pelo Passageiro antes do Prazo limite de Check-in de acordo com as condições descritas no subparágrafo 10.2.1 (a) deste Artigo.

### **10.1.5 Armas de serviço e Munição**

As armas de serviço são as armas que pertencem aos seguintes passageiros:

- Agentes do governo em missão (escolta de criminosos ou prisioneiros)
- Funcionários escoltando um Oficial
- Agentes de segurança escoltando um funcionário estrangeiro

Estes devem se informar no momento de reservas, de como proceder, ou diretamente no check in.

## **10.2. Bagagem de porão**

### **10.2.1. Disposições Gerais**

(a) O Passageiro deve entregar a Bagagem no balcão de check-in da Transportadora ou no balcão de autoatendimento para despacho de bagagem antes do Prazo limite de Check-in.

(b) Logo que os Passageiros tenham entregado suas Bagagens no balcão de check-in, de acordo com as condições acima mencionadas, a Transportadora assumirá a custódia das mesmas e entregará aos Passageiros uma Etiqueta de Bagagem para cada peça de Bagagem Despachada.

- (c) Os Passageiros deverão apor seus nomes na Bagagem.
- (d) A Transportadora tentará, na medida do possível, providenciar que a Bagagem Despachada seja transportada na mesma aeronave que a do Passageiro, a menos que, por motivos de segurança e operacionais, a Transportadora decidir que a Bagagem Despachada seja transportada em outro voo. Neste caso, a Transportadora entregará a Bagagem no lugar de residência do Passageiro, salvo se a legislação em vigor exigir que o Passageiro se apresente para inspeção da Alfândega.
- (e) A Bagagem Despachada deve ser resistente o suficiente para suportar o tratamento normal e proteger o seu conteúdo.
- (f) Os Passageiros são aconselhados a não colocar em sua Bagagem valores, joias, obras de arte, metais preciosos, prataria, ações ou outros títulos mobiliários, equipamentos óticos ou fotográficos, computadores, equipamentos ou aparelhos eletrônicos e/ou de telecomunicações, instrumentos musicais, passaportes e documentos de identidade, chaves, documentos comerciais, manuscritos ou escrituras, sejam individuais ou fungíveis, etc. A este respeito, é estabelecido que, em caso de destruição, perda ou danos da Bagagem Despachada, a Transportadora será responsável somente nas condições definidas pela Convenção e no Artigo 19 destas Condições Gerais de Transporte.
- (g) De acordo com os regulamentos aplicáveis, os Passageiros são aconselhados a não transportar quaisquer medicamentos em sua Bagagem Despachada.
- (h) Se o Passageiro interromper prematuramente sua viagem, será obrigado a pagar um valor fixo de EUR 400 no Aeroporto Schiphol de Amsterdã e no Aeroporto Charles de Gaulle (Paris) para poder retirar sua Bagagem Despachada. O mencionado acima não se aplica em caso de Força Maior.

#### **10.2.2. Franquia de Bagagem**

- (a) Quando aplicável de acordo com as condições da tarifa, a Franquia de Bagagem corresponde ao transporte no compartimento do porão de uma determinada quantidade de Bagagem por Passageiro, limitada pelo número e/ou peso e/ou dimensões, e determinada com base no destino e na Tarifa paga e indicada no Bilhete.
- (b) Os Passageiros poderão viajar com Bagagem Despachada que excedam o limite da Franquia de Bagagem mediante o pagamento de um adicional. As condições relativas a este adicional estão disponíveis junto da Transportadora e seus Agentes Autorizados e no Site da KLM.
- (c) Em todos os casos, a Bagagem Despachada não poderá exceder o número máximo permitido por Passageiro. As informações relativas ao peso máximo estão disponíveis junto da Transportadora e seus Agentes Autorizados e no Site da KLM.
- (d) Os Passageiros podem obter todas as informações relevantes sobre a Franquia de Bagagem aplicável, se houver, junto à Transportadora ou seu Agentes Autorizados e no Site da KLM.

#### **10.2.3. Declaração Especial de Interesse**

- (a) Para toda Bagagem Despachada cujo valor exceda os limites de responsabilidade, no caso de destruição, perda, dano ou atraso, conforme definido pela Convenção, os Passageiros podem adquirir cobertura de seguro antes da viagem ou, quando entregar a Bagagem ao Transportador, fazer uma Declaração especial de interesse limitado a uma determinada quantia. Neste caso, deverá ser pago pelo Passageiro um adicional, levado ao seu conhecimento a pedido. A compensação será paga de acordo com as disposições contidas no Artigo 19.
- (b) A Transportadora reserva-se o direito de verificar a adequação do valor declarado com o valor da Bagagem e de seu conteúdo.
- (c) Toda Declaração Especial de Interesse deve ser feita pelo Passageiro antes do Prazo limite para

o Check-in fixado pela Transportadora. A Transportadora poderá recusar qualquer Declaração Especial de Interesse se um Passageiro não cumprir o Prazo limite antes mencionado para fazer a declaração. A Transportadora também tem a opção de limitar o nível das declarações. O Transportador também se reserva o direito de provar, em caso de dano, que o valor declarado é superior ao do interesse genuíno do Passageiro no momento da entrega.

(d) Os Passageiros podem obter, junto da Transportadora, todas as informações relevantes sobre esta Declaração Especial de Interesse e do adicional especificado no Parágrafo 10.2.3 acima deste Artigo.

#### **10.2.4. Retirada e Entrega de Bagagem**

(a) Sujeito à disposição do subparágrafo 10.2.1 (c) deste Artigo, é responsabilidade dos Passageiros a retirada de sua Bagagem Despachada logo que esta estiver disponível no Lugar de Destino ou de Escala. Se um Passageiro não retirar sua Bagagem dentro de 3 meses a partir do momento que a Bagagem lhe é disponibilizada, a Transportadora poderá dispor da referida Bagagem sem ter qualquer responsabilidade perante o Passageiro.

(b) Apenas o detentor da Etiqueta de Bagagem ou está autorizado a retirar a Bagagem Despachada.

(c) Se a pessoa que reclamar a Bagagem não estiver em condições de apresentar a Etiqueta de Bagagem Despachada, a Transportadora só entregará a Bagagem a essa pessoa com a condição de que a pessoa comprove seus direitos de maneira satisfatória.

(d) O recebimento da Bagagem pelo portador da Etiqueta de Bagagem qualquer reclamação no momento de entrega constitui-se prova inicial de que a Bagagem foi entregue em boas condições e de acordo com o Contrato de Transporte (até prova em contrário pelo Passageiro).

(e) Em caso de interrupção prematura da viagem, aplicar-se-ão as disposições do subparágrafo 10.2.1 (h) deste Artigo para a retirada da Bagagem Despachada.

#### **10.3. Bagagem de mão**

(a) Todos os Bilhetes permitem o transporte na cabine de uma quantidade de Bagagem de mão, a qual é limitada por número e/ou peso e/ou dimensões. Caso estas informações não tenham sido comunicadas ao Passageiro, será aceita uma única peça de Bagagem de mão que possa ser colocada embaixo do assento à frente do Passageiro, ou no armário para isso destinado. Caso a Transportadora seja obrigada a transportar a Bagagem no porão devido a uma falha por parte do Passageiro em cumprir as condições acima referidas, poderá ser exigido que o Passageiro pague, se aplicável, um adicional conforme especificado no subparágrafo 10.2.2 (b) deste Artigo. Por questões de segurança e/ou operacionais ou de configuração da aeronave, certas Bagagens que os Passageiros desejam levar na cabine poderão, a qualquer momento antes da partida do voo, ser recusadas na cabine, e deverão ser transportadas como Bagagem Despachada.

(b) A Bagagem/os artigos que os Passageiros não desejam que sejam transportados no porão (como instrumentos musicais frágeis ou outros artigos) e que não cumprem as disposições do subparágrafo (a) acima (excesso de dimensões e/ou peso), apenas serão aceitos para transporte na cabine se a Transportadora tenha sido devidamente informada com antecedência e os tenha autorizado. Neste caso, o transporte da referida Bagagem estará sujeito a cobrança, de acordo com as condições da tarifa da Transportadora, que podem ser obtidas desta última.

(c) Os Passageiros são responsáveis por bens pessoais e Bagagem de mão que eles levarem para a cabine. No caso de destruição, roubo, perda ou danos aos bens pessoais e à Bagagem de mão, a Transportadora só poderá ser responsabilizada se ficar comprovada transgressão de sua parte, de

seus funcionários ou agentes, sendo que, a referida responsabilidade será limitada ao valor definido no Artigo 19 destas Condições Gerais de Transporte.

## **10.4 Animais**

### **10.4.1 Disposições Gerais**

- (a) Apenas cães e gatos podem viajar como animais de estimação na cabine ou no porão.
- (b) O transporte de animais que viajam com Passageiros está sujeito à aceitação prévia e expressa da Transportadora.
- (c) O número de animais que podem ser transportados é limitado por voo e por Passageiro.
- (d) De acordo com as regulamentações em vigor, é proibido o transporte de determinadas espécies de animais. As informações relativas a essas espécies estão disponíveis mediante pedido à Transportadora e ao seu Agente Autorizado, bem como no Site da KLM.
- (e) Os Passageiros devem ter condições de disponibilizar todos os documentos válidos relativos ao seu animal, exigidos pelas autoridades do país de partida, chegada ou trânsito, inclusive, em particular, passaportes, certificados de vacinação e sanitários e licenças de entrada ou de trânsito. A Transportadora não concordará em transportar animais que não possuam os documentos exigidos.
- (f) Dependendo do destino, o transporte de animais pode estar sujeito a condições específicas, em particular a idade, peso, exames de saúde, as quais o Passageiro poderá obter junto à Transportadora.
- (g) O animal e seu canil/gaiola não estão incluídos na Franquia de Bagagem; o Passageiro terá de pagar uma sobretaxa, cujas condições estão disponíveis na Transportadora.
- (h) Os cães-guia, animais de assistência, e eventuais respectivos canis/gaiolas, que acompanham Passageiros com Mobilidade Reduzida, serão transportados gratuitamente, além da Franquia de Bagagem aplicável, de acordo com os regulamentos da Transportadora, que são fornecidos mediante solicitação.
- (i) Em caso de fraude ou da ausência ou invalidade dos documentos exigidos ou se o canil/gaiola destinado para o transporte do animal não cumprir o disposto no Artigo 10.4.3, a Transportadora não assumirá qualquer responsabilidade por lesões, perda, atraso, doença ou morte de animais transportados (no caso em que foi recusada a entrada ou a passagem em trânsito do animal em qualquer país, estado ou território), como resultado dessas falhas, salvo se estas se derem unicamente por negligência grave ou dolo da Transportadora. Os Passageiros que viajam com animais, que não cumprirem com as regulamentações aplicáveis, deverão reembolsar as multas, perdas, compensação e demais custos e danos incorridos pela Transportadora devido à referida situação.  
A Transportadora terá sempre o direito de estabelecer as condições adicionais que julgue apropriadas, a seu critério.
- (j) Os passageiros podem obter todas as informações relevantes sobre o transporte de animais e, em particular, a sobretaxa especificada no Artigo 10.4.1 (g) acima da Transportadora e seu Agente Autorizado e no Site da KLM.

### **10.4.2 Cães e gatos viajando na cabine**

- (a) Os animais de estimação e respectivos canis/gaiolas de forma alguma serão aceitos na cabine, caso excedam o peso fixado pela Transportadora. As informações relativas ao peso máximo

permitido estão disponíveis mediante pedido à Transportadora e seu Agente Autorizado, e no Site da KLM.

(b) Os animais de estimação deverão ser colocados em canis/gaiolas destinados a este fim, que sejam fechados(as) e possuam espaço suficiente para que o animal possa levantar-se, virar-se e respirar fácil e livremente.

(c) Os Passageiros se comprometem a não retirar os animais de estimação, mesmo que parcialmente, de seus canis/suas gaiolas durante toda a viagem.

#### **10.4.3 Cães e Gatos Viajando no Porão**

Os animais de estimação deverão ser colocados em canis/gaiolas de plástico rígido ou de fibra de vidro que sejam aprovados(as) pela IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo).

### **Artigo 11: HORÁRIOS DE VOOS**

11.1 Os voos e os horários de voos listados nos Indicadores de horários não são vinculativos e portanto, não têm qualquer valor contratual, e visam apenas informar aos Passageiros sobre voos oferecidos pela Transportadora. O Indicador de Horários não é definitivo e é passível de ser alterado após a data de sua publicação.

11.2 Por outro lado, os Horários de voos impressos no Bilhete, sujeitos a alterações por motivos fora do controle da Transportadora, são considerados como parte integrante do Contrato de Transporte.

11.3 Na eventualidade de uma mudança nos Indicadores de Horários, o Passageiro será informado por meio dos dados de contato fornecidos quando a reserva foi feita. É responsabilidade do Passageiro fornecer à Transportadora os seus dados de contato para que este possa ser contatado em caso de alterações nos voos programados, como indicados no Bilhete. Na eventualidade de uma mudança nos Indicadores de Horários, e no caso de o Passageiro decidir não utilizar o Transporte, o Passageiro pode solicitar um reembolso como estipulado no Artigo 14.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_11\\_to\\_15.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_11_to_15.htm)

### **ARTIGO 12: ATRASOS E CANCELAMENTOS DE VOOS**

12.1 A Transportadora tomará todas as medidas razoáveis para evitar atrasos no transporte do Passageiro e sua Bagagem. Para evitar um cancelamento ou atraso de voo, a Transportadora poderá providenciar para que o voo seja operado em seu nome por outra Transportadora e/ou aeronave e/ou outros meios de transporte alternativos.

12.2 Em caso de cancelamento ou atraso de um voo, a Transportadora implementará todas as disposições dos regulamentos aplicáveis. As informações relativas aos direitos do Passageiro em caso de atrasos e cancelamentos estão disponíveis junto da Transportadora e seus Agentes Autorizados e no Site da KLM.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_11\\_to\\_15.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_11_to_15.htm)

### **ARTIGO 13: RECUSA DE EMBARQUE E VIAJAR EM CLASSE INFERIOR (DOWNGRADING)**

13.1 Caso a Transportadora decidir recusar o embarque do Passageiro, devido a excesso de reservas ou outros motivos, o que resultará que a Transportadora não terá condições de atribuir um assento ao Passageiro, mesmo se o Passageiro tiver uma Reserva confirmada, um Bilhete válido e se tiver se apresentado para fazer o check-in e embarque dentro do prazo limite e nas

condições exigidas, a Transportadora concederá ao Passageiro a compensação prevista pelos regulamentos pertinentes em vigor, onde aplicável.

**13.2** Caso o Passageiro seja acomodado em uma classe inferior a aquela para a qual o Bilhete foi adquirido, a Transportadora reembolsará a diferença das Tarifas, de acordo com as condições especificadas pelos regulamentos pertinentes aplicáveis. As informações relativas a Recusa de Embarque e sobre viajar em classe inferior (downgrading) estão disponíveis junto da Transportadora e seus Agentes Autorizados e no Site da KLM.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_11\\_to\\_15.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_11_to_15.htm)

## **ARTIGO 14: REEMBOLSOS**

**14.1** O reembolso de um bilhete, total ou parcial, será realizado de acordo com as condições definidas neste Artigo 14, de acordo com as condições da tarifa do bilhete e, em todas as circunstâncias, segundo os regulamentos relevantes aplicáveis. Se você cancelar seu(s) voo(s) ou se seu embarque for recusado de acordo com o Artigo 9.1 (f) (i) ou (k), Artigo 9.2, Artigo 9.3 ou Artigo 9.4 e você tiver um Bilhete não reembolsável, você pode solicitar um reembolso da taxa aeroportuária não utilizada. No entanto, se o seu bilhete for não reembolsável, as sobretaxas internacionais impostas por transportadoras não serão reembolsadas. A taxa de reserva, as tarifas de serviço e os adicionais de pagamento não são reembolsáveis, independentemente das condições do seu bilhete. Para disposições em caso de força maior invocada por um passageiro, consulte o Artigo 3.3.

**14.2** O reembolso, se for permitido pelas condições da tarifa do Bilhete, será pago com base na Tarifa inclusive Imposto paga pelo Bilhete.

**14.3** O pedido de reembolso de um Bilhete deve ser submetido ao emissor do Bilhete (a Transportadora ou o Agente Autorizado, conforme o caso).

**14.4** A Transportadora recusará a concessão de um reembolso:

(a) De qualquer Bilhete, caso o pedido seja feito após a expiração do período de validade do Bilhete.

(b) De um Bilhete que não cumpra os requisitos legais ou regulamentares para a posse de um Bilhete que permite ao Passageiro sair do país, salvo se o Passageiro fornecer provas suficientes que comprovem que ele tem autorização para residir no referido país ou que ele vá viajar com outra Transportadora, ou por qualquer outro meio de transporte.

(c) De um Bilhete, caso o portador não seja admitido pelas autoridades do Lugar de Destino, Lugar Acordado de Parada ou de Escala, e se o Passageiro retornou ao seu ponto de embarque ou a qualquer outro destino por essa razão.

(d) De um Bilhete roubado, forjado ou falsificado.

(e) Para Passageiros que não cumpram as condições previstas no Artigo 8.

(f) Para Passageiros a quem foi recusado o Transporte pela Transportadora nos termos do Artigo 9.1 (f), (i) ou (k), Artigo 9.2, Artigo 9.3 ou Artigo 9.4.

**14.5** Os reembolsos estão sujeitos aos regulamentos aplicáveis do país no qual o Bilhete foi originalmente adquirido e/ou aos regulamentos aplicáveis do país no qual o reembolso deve ser pago.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_11\\_to\\_15.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_11_to_15.htm)

## **ARTIGO 15: COMPORTAMENTO A BORDO DA AERONAVE**

**15.1** A bordo da aeronave, os Passageiros não devem se comportar de maneira que possa causar transtornos, ameaçar ou colocar em perigo uma ou mais pessoas, propriedade ou a própria aeronave. Os Passageiros não devem obstruir a tripulação no desempenho de seus deveres e devem seguir as instruções e recomendações da tripulação de maneira a garantir a segurança da aeronave, a tranquilidade do voo e o conforto dos Passageiros.

**15.2** Por razões de segurança, a Transportadora poderá proibir ou limitar o uso a bordo da aeronave de aparelhos eletrônicos, como telefones celulares, notebooks, computadores, gravadores portáteis, rádios portáteis, jogos eletrônicos ou aparelhos de transmissão, bem como jogos comandados por rádio e walkie talkies, exceto aparelhos auditivos e marcapassos.

**15.3** É estritamente proibido fumar (inclusive cigarros convencionais, cigarros eletrônicos ou outras formas artificiais de fumar) a bordo da aeronave.

**15.4** A Transportadora poderá limitar ou proibir o consumo de álcool a bordo da aeronave. É proibido o consumo de qualquer bebida alcoólica levada para a aeronave por Passageiros, ou o consumo de produtos Tax-Free adquiridos a bordo da aeronave.

**15.5** É estritamente proibida qualquer gravação, captura ou transmissão, por qualquer meio e sob qualquer forma, da imagem, voz ou qualquer elemento que permita a identificação de um tripulante ou passageiro presente a bordo, a menos que tenha sido obtido o consentimento prévio e explícito das pessoas em questão.

**15.6** Se um Passageiro não cumprir as disposições deste Artigo, a Transportadora poderá tomar todas as medidas apropriadas, necessárias e razoáveis, de acordo com as disposições legais e regulamentares, a fim de evitar que esse tipo de comportamento continue. Para tanto, a Transportadora poderá usar medidas restritivas, desembarcar o Passageiro, recusar-se a transportar o Passageiro em qualquer ponto e impor certas condições adicionais ao transporte do Passageiro ou denunciar o Passageiro às autoridades locais.

**15.7** Se a Passageiro não cumprir as disposições deste Artigo (e aquelas do Artigo 9 relativas à recusa e limitação de transporte) ou cometer ato criminoso ou repreensível a bordo da aeronave, a Transportadora reserva-se o direito de tomar medidas legais contra o referido Passageiro e de exigir o pagamento por danos.

**15.8** Se como resultado do comportamento do Passageiro, a Transportadora desviar a aeronave para um Lugar de Destino não programado, o Passageiro deverá pagar à Transportadora os custos razoáveis de tal desvio.

## **ARTIGO 16: DISPOSIÇÕES PARA SERVIÇOS SUPLEMENTARES**

**16.1** Se a Transportadora, no âmbito do Contrato de Transporte e sujeito à lei aplicável, concordar em fornecer serviços suplementares, além do transporte aéreo ou, se a Transportadora emitir um Bilhete ou voucher para transporte ou outros serviços, como, por exemplo, reservas de hotel ou aluguel de carros, a Transportadora o fará como agente em nome e por conta de terceiros (salvo se expressamente acordado de outra forma) e não será a contraparte do Passageiro em relação a estes serviços. Serão aplicadas as condições de transporte ou venda que regem as atividades dos referidos terceiros.

**16.2** Se a Transportadora oferecer serviços de transporte terrestre ou marítimo a um Passageiro, a Transportadora estará somente atuando como um agente ou em nome e por conta de terceiros, mesmo se tal transporte seja identificado sob o Código Designador. Poderão se aplicar diferentes termos de responsabilidade ao referido transporte terrestre ou marítimo. As condições de transporte e os termos de responsabilidade estão disponíveis, mediante solicitação, junto a terceiros que fornece o transporte terrestre/marítimo. A Transportador não é responsável por Danos a Passageiros e sua Bagagem durante o transporte por vias ferroviária, rodoviária ou marítima.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_16\\_to\\_20.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_16_to_20.htm)

## **ARTIGO 17: TRANSPORTADORAS AÉREAS CONSECUTIVAS**

**17.1** O Transporte aéreo realizado por várias e consecutivas Transportadoras, sob um único Bilhete ou um Bilhete Combinado, é considerado como uma única operação para fins de determinar a aplicação da Convenção ao transporte.

**17.2** Caso a Transportadora tiver emitido o Bilhete ou caso seja ela designada como a primeira Transportadora no Bilhete ou em um Bilhete Combinado emitido para transportes consecutivos, a Transportadora não poderá ser responsabilizada pelas partes da viagem realizada por outra(s) Transportador(as), exceto se conforme previsto no parágrafo 17.3 abaixo.

**17.3** Em caso de destruição, perda ou atraso, ou danos à Bagagem Despachada, os Passageiros ou seus beneficiários poderão interpor uma ação contra a Transportadora que realizou o transporte durante o qual ocorreu destruição, perda, atraso ou danos em causa. Os Passageiros podem também interpor ação contra a primeira e a última Transportadoras.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_16\\_to\\_20.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_16_to_20.htm)

## **ARTIGO 18: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

### **18.1 Disposições Gerais**

(a) Os Passageiros são obrigados, sob sua própria responsabilidade, a obter todos os documentos específicos, vistos e autorizações requeridos para a sua viagem e, se for o caso, os de seus filhos menores e/ou passageiros por quem eles sejam responsáveis e/ou para os animais que viajam com eles, e a cumprir a todas as disposições legais (leis, regulamentos, decisões, requisitos e disposições) nos Países de embarque, chegada e em trânsito, bem como os regulamentos e instruções a isso relacionados da Transportadora.

(b) A Transportadora não será responsável pelas

consequências sofridas pelos Passageiros em caso de falha no cumprimento das obrigações referidas no subparágrafo 18.1 (a) deste Artigo.

### **18.2 Documentos de Viagem**

(a) Os Passageiros são solicitados a apresentar seus documentos necessários para a entrada, saída e em trânsito, bem como documentos de saúde e outros documentos exigidos por regulamentos aplicáveis (leis, regulamentos, decisões, requisitos e disposições) nos Países de embarque, chegada e em trânsito. Os Passageiros são ainda obrigados a apresentar à Transportadora ou permitir que a Transportadora faça uma cópia dos referidos documentos, se necessário, ou de registrar as informações neles contidas.

(b) A Transportadora reserva-se o direito de, de acordo com o Artigo 9, recusar o transporte se um Passageiro não cumprir as leis e regulamentos em vigor; se a Transportadora tiver dúvidas quanto à validade dos documentos apresentados, ou se o Passageiro não permitir que a Transportadora faça e retenha cópias de quaisquer documentos ou de outra forma reter dados contidos nos documentos relevantes.

(c) A Transportadora não será responsável por perdas ou despesas incorridas por Passageiros que não cumpram as disposições deste Artigo.

### **18.3 Recusa de Entrada**

Se a entrada de um Passageiro no território for recusada, o Passageiro deverá pagar todos os encargos ou multas impostos à Transportadora pelas autoridades locais, bem como a Tarifa inclusive Impostos para o transporte se a Transportadora, devido a ordens governamentais, tiver que transportar o Passageiro de volta para seu lugar de origem ou para outro lugar. O preço do Bilhete adquirido para o transporte para o destino em que a entrada no território foi recusada, não será reembolsado pela Transportadora. Por razões de segurança e boa ordem, o capitão e/ou policiais de escolta poderão reter quaisquer documentos de viagem relevantes do Passageiro sob sua custódia, durante o voo para seu lugar de origem ou outro lugar.

### **18.4 Recusa de Entrada**

Se a entrada de um Passageiro no território for recusada, o Passageiro deverá pagar todos os encargos ou multas impostos à Transportadora pelas autoridades locais, bem como a Tarifa inclusive Impostos para o transporte se a Transportadora, devido a ordens governamentais, tiver que transportar o Passageiro de volta para seu lugar de origem ou para outro lugar. O preço do Bilhete adquirido para o transporte para o destino em que a entrada no território foi recusada, não será reembolsado pela Transportadora. Por razões de segurança e boa ordem, o capitão e/ou policiais de escolta poderão reter quaisquer documentos de viagem relevantes do Passageiro sob sua custódia, durante o voo para seu lugar de origem ou outro lugar.

### **18.5 Responsabilidade do Passageiro por Multas, Custos de Detenção, etc.**

Se a Transportadora tiver que pagar ou depositar uma multa ou penalidade, ou caso incorra despesas de qualquer tipo devido ao não cumprimento, voluntário ou involuntário, por um Passageiro, da lei em vigor nos países em questão, ou devido a sua incapacidade de apresentar qualquer documento exigido, ou pela apresentação de documentos inválidos, o Passageiro deve, à primeira solicitação da Transportadora, reembolsar os valores pagos ou consignados dessa forma bem como os desembolsos incorridos. Para esse propósito, a Transportadora poderá usar qualquer quantia a ela paga por transporte não realizado, ou qualquer quantia pertencente ao Passageiro que esteja retida pela Transportadora.

## **18.6 Inspeções da Alfândega**

(a) Os Passageiros podem ser convidados a estar presentes na inspeção de sua Bagagem (atrasada, Despachada ou de mão) a pedido de oficiais da alfândega ou qualquer outra autoridade governamental. A Transportadora não poderá ser responsabilizada por Danos ou perdas sofridas por Passageiros que falharem no cumprimento desta disposição.

(b) Os Passageiros deverão indenizar a Transportadora se qualquer ação, omissão ou negligência de sua parte causar Danos à Transportadora, incluindo-se, sem limitação, qualquer falha no cumprimento das disposições deste Artigo ou de permitir que a Transportadora inspecione sua Bagagem.

## **18.7 Controles de Segurança**

(a) Os Passageiros são obrigados a se submeterem ao controle de segurança exigidas pelas autoridades governamentais ou aeroportuárias, bem como as requeridas pela Transportadora.

(b) A Transportadora não poderá ser responsabilizada por se recusar a transportar um Passageiro, principalmente se tal recusa for baseada em opinião razoável de que a recusa é justificada por lei, regulamentos e/ou requisitos aplicáveis.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_16\\_to\\_20.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_16_to_20.htm)

## **ARTIGO 19: RESPONSABILIDADE POR DANOS**

### **19.1 Disposições Gerais**

A responsabilidade da Transportadora será determinada pelas Condições Gerais de Transporte da Transportadora Contratual, salvo se indicado de outra forma e levado ao conhecimento do Passageiro. Se a KLM for a Transportadora Contratual, aplicar-se-á o que se segue:

**19.1.1** O Transporte realizado no âmbito destas Condições Gerais de Transporte está sujeito às regras de responsabilidade estabelecidas na Convenção de Montreal de 28 de Maio de 1999, e os Regulamentos (CE) N° 889/2002 do Parlamento Europeu e da Comissão de 13 de maio de 2002 alterando o “Regulamento da Comissão (CE) N° 2027/97 de 9 de outubro de 1997 sobre responsabilidade da transportadora aérea em caso de acidentes, com relação ao transporte de passageiros e sua Bagagem”.

**19.1.2** Na medida em que as seguintes disposições não entrem em conflito com as demais disposições destas Condições Gerais de Transporte, e sujeitas à Convenção, se aplicará o que se segue:

(a) A responsabilidade da Transportadora é limitada a Danos que tenham ocorrido durante o Transporte Aéreo para o qual seu Código Designador é indicado no Cupom ou no Bilhete que corresponde ao voo. Se a Transportadora emitir um Bilhete para um serviço de transporte realizado por outra Transportadora, ou se a Transportadora despachar a Bagagem em nome de outra Transportadora, a Transportadora só deverá agir como um agente por e em nome da referida Transportadora. As disposições a respeito de responsabilidade em caso de transportes consecutivos são descritas no Artigo 17.3.

(b) A responsabilidade da Transportadora não poderá exceder o valor dos danos diretos e comprovados e a Transportadora não será responsável, em caso algum, por danos consequentes ou qualquer tipo danos não indenizáveis.

(c) A Transportadora não será responsável por Danos que resultem do cumprimento pela Transportadora de quaisquer disposições legais ou regulamentos (leis, regulamentos, decisões, requisitos e disposições) ou a falha no cumprimento das referidas disposições pelo Passageiro.

(d) O Contrato de Transporte e estas Condições Gerais de Transporte e todas as exclusões ou limitações de responsabilidade nelas contidas, aplicar-se-ão em benefício dos Agentes Autorizados da Transportadora, parceiras de Code Share da Transportadora, seus funcionários, seus agentes, seus representantes e o proprietário da aeronave usada pela Transportadora, bem como o pessoal, funcionários e representantes dos referidos proprietário e agentes. O valor total recuperável das pessoas mencionadas acima não poderá exceder o valor da responsabilidade da Transportadora.

(e) Se a Transportadora provar que o Dano foi causado ou tenha sido contribuído devido a negligência ou outro ato doloso ou por omissão da pessoa que reclama compensação ou cujos direitos ele/ela exercem ou de cujos direitos essa pessoa deriva seu direito, a Transportadora será total ou parcialmente exonerada de suas responsabilidades, na medida em que tal negligência, ato doloso ou omissão causou ou contribuiu para o Dano. Este parágrafo se aplica a todas as disposições de responsabilidades destas Condições de Transporte, incluindo-se, por questões de clareza, o parágrafo 19.2.1 deste Artigo.

(f) Exceto se expressamente indicado de outra forma, nenhuma destas disposições deverá constituir renúncia de qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade da Transportadora, do proprietário cuja aeronave é usada pela Transportadora, seu pessoal, funcionários, agentes ou representantes, de acordo com a Convenção e lei imperativa aplicável.

## **19.2 Disposições Aplicáveis a Voos Internacionais e Domésticos**

### **19.2.1 Lesão Corporal**

(a) Sujeito às demais disposições deste parágrafo 19.2.1, a Transportadora é responsável por danos incorridos no caso de morte ou lesão corporal sofrida por um Passageiro, se causado por um acidente ocorrido a bordo da aeronave ou no curso de qualquer operação de embarque ou desembarque conforme definido pela Convenção de Montreal.

(b) A Transportadora não será responsável por Danos nas seguintes circunstâncias:

Se um Passageiro for transportado, cuja idade ou cuja condição mental ou física envolva perigo ou risco para ele mesmo, a Transportadora não será responsável por lesões pessoais tais como doença, lesão, deficiência ou morte, ou qualquer agravamento de tais doenças, lesão ou deficiência, desde que tais lesões pessoais sejam atribuíveis unicamente a tal condição.

(c) Por danos decorrentes no âmbito do subparágrafo 19.2.1 (a) deste Artigo não excedendo 151.880 DESs por Passageiro, a Transportadora não deverá excluir ou limitar sua responsabilidade. Contudo, a Transportadora terá o direito de invocar o subparágrafo 19.1.2 (e) deste Artigo. A Transportadora não será responsável por Danos no âmbito do subparágrafo 19.2.1

(a) deste Artigo na medida em que excedam 151.880 DESs por Passageiro se a Transportadora provar que:

(1) Tais danos não foram causados por ato de negligência, qualquer ato doloso ou omissão da Transportadora ou seus funcionários ou agentes; ou

(2) Tais danos foram causados unicamente por ato de negligência, qualquer outro ato doloso ou omissão do reclamante, do Passageiro cujos direitos estão sendo exercidos ou de quem derivam os direitos estão sendo exercidos ou de terceiros.

(d) A Transportadora reserva-se todos os direitos de recursos e sub-rogação contra todos os terceiros.

(e) Em caso de morte ou lesão corporal resultante de acidente aéreo, conforme definido no artigo

28 da Convenção e de acordo com o artigo 5 dos Regulamentos (CE) N° 889/2002 do Parlamento Europeu e da Comissão de 13 de maio de 2002, alterando o Regulamento da Comissão (CE) N° 2027/97 de 19 de outubro de 1997, a(s) pessoa(s) identificada(s) como Beneficiária(s) deverá(ão) beneficiar-se de um adiantamento de pagamento para permitir que ele/ela satisfaça suas necessidades imediatas, cujo adiantamento de pagamento será na proporção do dano material sofrido. Tal adiantamento não deverá ser inferior ao equivalente em euros de 16.000 SDR por Passageiro em caso de morte. Sujeito a lei aplicável, o referido adiantamento deverá ser pago dentro de 15 dias após a identificação do Beneficiário.

De acordo com o artigo 5 dos Regulamentos (CE) N° 889/2002 de 13 de maio de 2002 e do artigo 28 da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, o pagamento do referido adiantamento ou qualquer pagamento antecipado, não deverá constituir qualquer reconhecimento de responsabilidade e cujas quantias poderão ser deduzidas de qualquer quantia que, posteriormente, seja devida pela Transportadora.

O adiantamento não será reembolsável, exceto se a pessoa que recebeu o adiantamento não seja a pessoa com direito à indenização ou se o dano foi causado ou tenha sido contribuído por ato de negligência, qualquer outro ato doloso ou omissão da pessoa que solicita compensação ou da pessoa da qual ele ou ela deriva seus direitos.

#### **19.2.2 Danos como resultado de Atrasos**

(a) A responsabilidade da Transportadora com relação a Danos causados por atraso no transporte aéreo de Passageiros, é limitada a 6.303 DESs por Passageiro.

(b) A responsabilidade da Transportadora com relação a Danos causados por atraso no transporte aéreo de Bagagem, é limitada a 1.519 DESs por Passageiro. A este limite se aplica o subparágrafo 19.2.3 (c) deste Artigo.

(c) Não obstante as disposições dos subparágrafos (a) e (b) deste Artigo, a Transportadora não será responsável por danos ocasionados por atraso se a Transportadora provar que ela e seus funcionários e agentes tomaram todas as medidas que poderiam ser razoavelmente necessárias para evitar os Danos, ou que era impossível para ela ou eles, tomar tais medidas.

#### **19.2.3 Danos à Bagagem**

(a) De acordo com o artigo 17 da Convenção de Montreal, a Transportadora é responsável por Danos causados por perda ou danos à Bagagem Despachada, sob a única condição de que o evento que causou a perda ou danos tenha ocorrido a bordo da aeronave ou durante qualquer período no qual a Transportadora tivesse a custódia da Bagagem Despachada.

(b) Exclusões da Responsabilidade da Transportadora:

- A Transportadora não será responsável por Danos à Bagagem quando os referidos Danos resultarem da natureza de, ou um defeito inerente, qualidade ou deficiência da Bagagem. Se a Bagagem ou os bens nela contidos causar danos a uma outra pessoa ou à Transportadora, o Passageiro deverá compensar a Transportadora por todas as perdas sofridas e custos incorridos.
- A Transportadora não assumirá qualquer responsabilidade, que não aquela indicada no subparágrafo (c) abaixo por qualquer Dano e/ou perda causada a artigos frágeis, perecíveis ou valiosos que não estejam embalados adequadamente.

(c) Valor de Danos passíveis de compensação:

- A responsabilidade da Transportadora em caso de destruição ou perda ou danos à Bagagem será limitada a 1.519 DESs por Passageiro. Se um valor superior for declarado, de acordo com o

subparágrafo 10.2.3 (a) deste Artigo, a responsabilidade da Transportadora será limitada ao valor declarado, salvo se a Transportadora possa comprovar que o valor seja superior ao genuíno interesse do Passageiro no momento da entrega.

- Para a Bagagem de mão permitida a bordo, a Transportadora só poderá ser responsabilizada no caso de falta comprovada da Transportadora, seus funcionários ou agentes.

[http://www.klm.com/travel/nl\\_en/customer\\_support/booking\\_conditions\\_carriage/article\\_16\\_to\\_20.htm](http://www.klm.com/travel/nl_en/customer_support/booking_conditions_carriage/article_16_to_20.htm)

## **ARTIGO 20: PRAZO PARA RECLAMAÇÕES E AÇÕES DE RESPONSABILIDADE**

### **20.1 Notificação de Reclamações de Bagagem**

(a) A retirada de Bagagem Despachada sem reclamação será considerada prova inicial de que a Bagagem foi entregue e aceita em boas condições e de acordo com o Contrato de Transporte, salvo se o Passageiro fornecer prova em contrário. Todas as Bagagens extraviadas devem ser comunicadas à Transportadora logo que o voo chegar. Quaisquer comunicações feitas posteriormente não serão tidas em conta. Da mesma forma, qualquer artigo que se constatado sua falta na Bagagem deve ser comunicado à Transportadora logo que possível. Qualquer comunicação posterior não será tida em consideração.

(b) Em caso de danos, a pessoa intitulada para a entrega deverá apresentar uma reclamação à Transportadora, logo após ter constatado os danos e, o mais tardar, dentro de sete (7) dias a contar da data da retirada no caso de Bagagem Despachada. Em caso de atraso, a reclamação deve ser feita o mais tardar dentro de 21 dias, a partir da data a contar da data em que a Bagagem foi disponibilizada para o Passageiro. As reclamações devem ser feitas por escrito e entregues ou enviadas dentro dos prazos mencionados. Se nenhuma reclamação for apresentada dentro do prazo estabelecido, não serão admitidas quaisquer ações contra a Transportadora, salvo em caso de fraude de sua parte.

### **20.2 Ações de Responsabilidade por Passageiros**

Todas as reclamações e direitos à indenização se extinguirão se a ação não for iniciada dentro de dois anos a contar a partir da data de chegada ao destino, ou a contar da data em que a aeronave deveria chegar, ou a partir da data da interrupção do Transporte. O método para cálculo deste prazo será determinado por lei do Tribunal em a ação foi interposta.

### **20.3 Reclamações e ações a serem apresentadas por escrito**

**TODAS AS RECLAMAÇÕES OU AÇÕES MENCIONADAS NO ARTIGO 20 ACIMA DEVEM SER FEITAS POR ESCRITO, DENTRO DO PRAZO INDICADO.**