



## **EMIRATES**

### **CONDIÇÕES DE TRANSPORTE PARA PASSAGEIROS E BAGAGEM**

**(OBS: Se você está locado nos Estados Unidos da América outras Condições de Transporte serão aplicadas: veja: [www.emirates.com/us/english](http://www.emirates.com/us/english))**

**Publicado em 10 de maio de 2012**

## INTRODUÇÃO

Se uma passagem de transporte aéreo da Emirates foi emitida para você, você tem um contrato de transporte com a Emirates. Este contrato lhe dá o direito de ser transportado em um voo ou série de voos e seus termos são regidos:

- pelos termos e condições do contrato da passagem;
- por estas Condições de Transporte;
- pelas tarifas aplicáveis; e
- por nossos regulamentos.

## SUMÁRIO

### ARTIGO 1 – O QUE DETERMINADAS EXPRESSÕES SIGNIFICAM NESTAS CONDIÇÕES DE TRANSPORTE 4-6

### ARTIGO 2 – QUANDO ESTAS CONDIÇÕES SÃO APLICÁVEIS

- Geral 7
- Compartilhamentos de código 7
- Lei prioritária 7
- As Condições prevalecem sobre os regulamentos 7
- O texto em idioma inglês prevalece 7

### ARTIGO 3 - PASSAGENS

- Geral 7-8
- Período de validade 8
- Não uso da passagem 9
- Uso de cupons do voo na sequência 10
- Substituição da passagem 10
- Nosso nome e endereço nas passagens 11

### ARTIGO 4 – TARIFAS, IMPOSTOS, TAXAS, CUSTOS E SOBRETAXAS EM CIRCUNSTÂNCIAS ESPECIAIS

- Tarifas 11
- Impostos, taxas e custos 12
- Sobretaxas em circunstâncias excepcionais 12
- Moeda 13

### ARTIGO 5 - RESERVAS

- Requisitos de reservas 13
- Requisito de pagamento do preço da passagem 13
- Dados pessoais 14
- Assentos 15
- Aeronave 15
- Reconfirmação de reservas 15
- Cancelamento de reservas adiantadas 16

### ARTIGO 6 - CHECK-IN E EMBARQUE 16

### ARTIGO 7 – RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE

- Nosso direito de recusar transporte 16
- Reembolso de custos 18
- Em condições de voar 19
- Transporte de mulheres grávidas e recém-nascidos 20
- Assistência especial 20
- Reembolso de despesas médicas a passageiros 21
- Transporte de crianças desacompanhadas 21
- Serviços de bordo 22

- Serviços em terra 22
- Transferências de ônibus gratuitas 22

#### ARTIGO 8 - BAGAGEM

- Franquia de bagagem 22
- Excesso de bagagem 22
- Itens que você não pode carregar na sua bagagem 22
- Armas de fogo e itens perigosos 24
- Direito de recusar transporte 25
- Direito de revista, triagem e raio X 25
- Bagagem despachada 25
- Bagagem não despachada 26
- Coleta e entrega de bagagem despachada 26
- Animais 27

#### ARTIGO 9 – QUADROS DE HORÁRIOS, ATRASOS, CANCELAMENTO DE VOOS, EMBARQUE NEGADO

- Quadros de horários 27
- Reparações por cancelamentos, redirecionamentos e atrasos 28
- Embarque negado 28

#### ARTIGO 10 - REEMBOLSOS 29

- Reembolsos involuntários 29
- Reembolsos voluntários 30
- Reembolso de passagem extraviada 30
- Direito de recusar reembolso 31
- Moeda 31
- Quem poderá reembolsar a passagem 31
- Limitação de seus direitos 31

#### ARTIGO 11 – CONDUTA A BORDO DA AERONAVE

- Geral 31
- Álcool a bordo 32
- Política para fumantes 32
- Descumprimento de obrigação 32

#### ARTIGO 12 – SERVIÇOS FORNECIDOS POR TERCEIROS 33

#### ARTIGO 13 – DOCUMENTOS DE VIAGEM, INSPEÇÕES ALFANDEGÁRIAS E DE SEGURANÇA

- Geral 33
- Recusa de entrada 34
- O passageiro é responsável por multas, custos de detenção e outras despesas 34
- Devolução de documentos de viagem confiscados 34
- Inspeção alfandegária 34
- Inspeção de segurança 34

#### ARTIGO 14 – EMPRESAS AÉREAS SUCESSIVAS 35

#### ARTIGO 15 – RESPONSABILIDADE POR DANOS

- Regras aplicáveis 35
- Escopo da responsabilidade 35
- Limitações gerais 35
- Morte ou ferimento de passageiros 36
- Bagagem 37
- Atraso no transporte de passageiros 38
- Orientações a passageiros internacionais sobre a limitação de responsabilidade 39

#### ARTIGO 16 – PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO DE BAGAGEM, PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE BAGAGEM E PRAZOS PARA TODAS AS AÇÕES POR DANOS

- Prazo para reclamações de bagagem 40
- Processamento de reclamações de bagagem 40
- Prazo para todas as ações por danos 41

ARTIGO 17 – NOSSOS REGULAMENTOS

ARTIGO 18 – INTERPRETAÇÃO

ARTIGO 1 – O QUE DETERMINADAS EXPRESSÕES SIGNIFICAM NESTAS CONDIÇÕES DE TRANSPORTE.....

“Nós”, “nos”, “nosso/a(s)” significa Emirates.

“Você”, “seu/sua(s)”, “você mesmo”: significa qualquer pessoa (seja adulto, criança ou bebê) portando uma passagem para ser transportado em uma aeronave, exceto os membros da tripulação. Consulte também a definição de “passageiro”.

“Código de designação de empresa aérea”: significa as duas ou três letras que identificam empresas aéreas individuais em passagens, quadros de horários, sistemas de reservas e em qualquer outro lugar.

“Artigo”: significa um artigo destas Condições de Transporte.

“Agente autorizado”: significa um agente de vendas a passageiros (o que pode incluir outra empresa aérea) que designamos para nos representar na venda do transporte em nossos serviços.

“Bagagem”: significa sua propriedade pessoal que o acompanha durante seu transporte. Exceto quando colocado algo em contrário, isto consiste de sua bagagem despachada e não despachada (de mão).

“Controle de bagagem”: significa aqueles elementos de sua passagem que se relacionam ao transporte de sua bagagem despachada.

“Etiqueta de identificação de bagagem”: significa um documento que lhe fornecemos para você identificar sua bagagem despachada.

“Taxa de câmbio de venda”: significa a taxa pela qual, para o propósito de transferência de fundos através de canais bancários (isto é, que não sejam transações em notas de dinheiro, cheques de viagem e instrumentos bancários similares), um banco venderá uma dada quantia de moeda estrangeira em troca de uma unidade (ou unidades) de moeda nacional do país no qual a transação de troca aconteça.

“Bagagem despachada”: significa a bagagem que recebemos em custódia para transporte no porão de uma aeronave para a qual emitimos um controle de bagagem ou uma etiqueta de identificação de bagagem, ou ambos.

“Horário-limite de check-in”: significa o prazo que definimos para você completar o processo de check-in e recebimento de um cartão de embarque.

“Condições de Transporte”: significa estas condições de transporte.

“Passagem conjunta”: significa uma passagem emitida por nós ou nosso agente autorizado juntamente com outra passagem que juntos constituem um único contrato de transporte.

“Cupom”: significa um documento em papel marcado como “cupom de voo” ou “cupom do passageiro” emitido por nós ou nosso agente autorizado como parte de sua passagem.

“Danos”: significa morte ou ferimento de um passageiro, ou qualquer outro dano corporal sofrido por um passageiro, causado por um acidente a bordo de uma aeronave ou durante quaisquer das operações de embarque ou desembarque. Significa também danos recebidos no evento de destruição ou perda ou dano total ou parcial da bagagem que ocorra durante o transporte aéreo. Adicionalmente, significa danos ocasionados por atraso no transporte aéreo de passageiros ou bagagem.

“Dia”: significa qualquer um dos sete dias da semana. Para fins de cálculo de se você estava em conformidade com um requisito de aviso prévio, não contamos o dia em que um aviso é enviado. Para fins de determinação de se uma passagem é válida, não contamos o dia em que a passagem foi emitida ou o dia em que o primeiro voo começou.

“Bilhete eletrônico”: significa as entradas eletrônicas dentro de nossos bancos de dados de registro do transporte que você reservou para o qual nós ou nosso agente autorizado emitimos um recibo de bilhete eletrônico/itinerário.

“Recibo de bilhete eletrônico/itinerário”: significa um recibo marcado como tal ou marcado como “recibo do passageiro/itinerário” ou “itinerário/recibo” emitido por nós ou nosso agente autorizado e entregue a você por e-mail, fax, em mãos, correios ou courier.

“Cupom de voo”: significa um documento de papel, marcado como tal, emitido por nós ou nosso agente autorizado como parte de sua passagem, exibindo os locais de partida e destino entre os quais você tem o direito de ser transportado ou, alternativamente, uma entrada eletrônica em nosso banco de dados de reservas registrando sua reserva para transporte em um voo específico.

“Força maior”: significa circunstâncias imprevistas ou incomuns que não possam ser controladas e as consequências das quais não possam ser evitadas por você tomar cuidados razoáveis.

“IATA”: significa International Air Transport Association (Associação Internacional de Transporte Aéreo).

“ICAO”: significa International Civil Aviation Organisation (Organização Internacional de Aviação Civil).

“Parentes próximos”: significa seu cônjuge, seus filhos (inclusive adotivos), seus pais, seus irmãos, seus avós, seus netos, seus sogros, seus cunhados e seus genros e noras.

“Convenção de Montreal”: significa a Convenção de Montreal para a unificação de certas regras sobre o transporte aéreo internacional assinada em Montreal em 28 de maio de 1999.

“Equivalente em moeda nacional”: significa o valor equivalente em moeda local do país em que a compensação será paga ou no qual o julgamento será realizado.

“Passageiro”: significa qualquer pessoa (seja adulto, criança ou bebê) com uma passagem para transporte em uma aeronave. Consulte também a definição para “você”, “seu/sua(s)”, “você mesmo”.

“Cupom do passageiro” e “recibo do passageiro”: significam um documento marcado como tal emitido por nós ou nosso agente autorizado como parte de sua passagem.

“Regulamentos”: significa as regras que temos para certos aspectos do transporte de passageiros e sua bagagem, os quais são descritos ou mencionados com mais detalhes no artigo 17.

“SDR”: significa Special Drawing Right (Direito Especial de Saque), a unidade de moeda composta que definida por uma cesta de moedas que incluem o euro, o iene, a libra esterlina e o dólar, a qual é usada como a unidade oficial de câmbio do Fundo Monetário Internacional.

“Parada:” significa qualquer local definido em sua passagem ou exibido em nossos quadros de horários como uma parada programada (não importando a duração) entre o primeiro local de partida e o último local de destino em sua passagem.

“Tarifa”: significa taxas para transporte, cobranças e condições de transporte e restrições de passagem relacionadas (sejam publicadas ou de outro modo disponíveis) registradas, onde exigido, junto uma autoridade governamental pertinente.

“Passagem”: significa o documento de papel marcado como “bilhete do passageiro e controle de bagagem” emitido por nós ou nosso agente autorizado com todos os cupons acompanhantes ou, alternativamente, um bilhete eletrônico.

“Bagagem não despachada”: significa aquela bagagem sua que não consiste em bagagem despachada, ou seja, a que é levada por você para dentro da aeronave. Também chamada de bagagem de mão.

“E.U.A.”: significa Estados Unidos da América.

“US\$” significa dólares norte-americanos.

“Convenção de Varsóvia”: significa qualquer um dos seguintes instrumentos legais internacionais que se aplicam a seu transporte:

- a convenção para a unificação de certas regras sobre o transporte aéreo internacional assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929;
- a Convenção de Varsóvia conforme emendada em Haia em 28 de setembro de 1955;
- a Convenção de Varsóvia conforme emendada pelo Protocolo Adicional Nº 1 de Montreal (1975);
- a Convenção de Varsóvia conforme emendada em Haia e pelo Protocolo Adicional Nº 2 de Montreal (1975);
- a Convenção de Varsóvia conforme emendada em Haia e conforme emendada pelo Protocolo Adicional Nº 4 de Montreal (1975);
- a Convenção Suplementar de Guadalajara (1961);
  - A Convenção de Montreal (1999).

“Site na web”: significa nosso site na internet, com o endereço [www.emirates.com](http://www.emirates.com)

## ARTIGO 2 – QUANDO ESTAS CONDIÇÕES SÃO APLICÁVEIS

### 2.1 Geral

2.1.1 Estas Condições de Transporte fazem parte de seu contrato de transporte conosco e se aplicam ao transporte que fornecemos a você, ou ao transporte em que o nosso código designador de companhia aérea é indicado na caixa de portador do bilhete para o voo ou segmento rápido, exceto no disposto em contrário no artigo 2.3. (OBS: Se você está locado nos Estados Unidos da América outras Condições de Transporte serão aplicadas: veja: [www.emirates.com/us/english](http://www.emirates.com/us/english))

2.1.2 Seu ato de reservar um voo conosco fará com que seja considerado que você aceitou estas Condições de Transporte, para si próprio e qualquer outra pessoa incluída na reserva.

2.1.3 Estas Condições de Transporte podem ser modificadas ou mudadas a seu favor, mas somente por um documento por escrito assinado por um de nossos gerentes.

## **2.2** Compartilhamentos de código

Em alguns serviços, temos acordos com outras empresas aéreas que são conhecidos como compartilhamentos de código. Isso significa que mesmo se você tiver uma reserva conosco e uma passagem com o código designador de empresa aérea "EK" para um ou mais voos, outra empresa aérea pode operar a aeronave. Se tal acordo se aplicar a seu transporte, as seguintes condições se aplicam:

2.2.1 Avisaremos sobre o nome da outra empresa aérea no momento em que fizer sua reserva ao fazer conosco ou, se feita através de um agente autorizado, procuraremos providenciar para que o agente autorizado lhe dê tal informação;

2.2.2 Para quaisquer voos (com compartilhamento de código) operados por nós, ou outras companhias aéreas, estas Condições de Transporte se aplicam, sendo que em todos os outros aspectos aplicam-se as condições de transporte da transportadora operadora, nos aspectos operacionais e de procedimento do voo, com o resultado de que, por exemplo, provisões relacionadas à aceitação de bagagem, check-in e embarque, recusa ou limitação de transporte, conduta a bordo da aeronave e horários, atrasos e cancelamento de voos podem diferir destas Condições de Transporte; e

## **2.3** Lei prioritária

2.3.1 Se houver conflito entre estas Condições de Transporte e quaisquer tarifas ou leis que se apliquem a seu contrato de transporte, aplica-se a tarifa ou lei. Se uma destas Condições de Transporte for invalidada em função disso, as demais condições continuam aplicáveis.

2.3.2 Em consonância com o Regulamento Brasileiro de Aviação Civil nº 108, se o seu Contrato de Transporte for executado no Brasil, por razões de segurança e proteção, é

proibido transportar na bagagem de mão ou na bagagem despachada itens recebidos por pessoas desconhecidas, sob pena de não ser realizado o transporte.

#### **2.4** As condições prevalecem sobre os regulamentos

Se estas Condições de Transporte estiverem inconsistentes com qualquer um de nossos regulamentos, aplicam-se estas Condições de Transporte, em consonância com o Código Brasileiro de Aeronáutica e normas correlatas, tais como a Portaria nº 676 e a Resolução 141. Se parte de um dos nossos regulamentos se tornar inválido em função disso, as demais partes de nossos regulamentos continuam aplicáveis.

#### **2.5** O texto em idioma inglês prevalece

Estas Condições de Transporte são reproduzidas em diversos idiomas, dentre elas o inglês. Entretanto, no Brasil é exigido que o contrato seja redigido na língua portuguesa, motivo pelo qual nossas Condições de Transporte estão traduzidas para o vernáculo.

### **ARTIGO 3 - PASSAGENS**

#### **3.1** Geral

**3.1.1** Forneceremos transporte apenas a pessoas que possuam uma passagem válida (que inclui o cupom de voo para aquele voo, cupons de voos não usados para voos subsequentes registrados na passagem e no cupom do passageiro), desde que, para cada passageiro, tal pessoa esteja identificada como o passageiro na passagem e que forneça uma identificação válida; no caso de um bilhete eletrônico, isso significa um número de série que corresponda ao número especificado no recibo de bilhete eletrônico/itinerário.

**3.1.2** no caso de um bilhete eletrônico, você deverá portar no aeroporto o comprovante do bilhete eletrônico (ou seu número), e o passaporte válido no território nacional, pois será requisitado pela empresa e pelos agentes de imigração e/ou segurança no aeroporto.

**3.1.3** Você não tem o direito de ser transportado em um voo se a passagem apresentada estiver rasurada, danificada ou adulterada, ou se tiver sido alterada por alguém que não nós ou nosso agente autorizado. Para a substituição de uma passagem perdida ou danificada, veja o artigo 3.5.

**3.1.4** Para fins das normas vigentes, um recibo de bilhete eletrônico/itinerário é considerado como sendo um bilhete do passageiro e um controle de bagagem/documento de transporte.

3.1.5 Você não poderá transferir sua passagem para outra pessoa. Consulte o artigo 3.3 para situações relacionadas ao não uso de sua passagem.

3.1.6 Algumas de nossas passagens são vendidas com tarifas especiais, que podem ser parcial ou completamente não reembolsáveis. Pode ser interessante assegurar-se de ter a cobertura apropriada para situações em que você seja incapaz de usar tal passagem.

3.1.7 A passagem é e permanece o tempo todo em nossa propriedade, seja emitida por nós ou nosso agente autorizado. Se a passagem foi emitida por, ou em nome de, outra empresa aérea, ela é e permanece propriedade daquela empresa aérea.

## 3.2 Período de validade

3.2.1 Em conformidade com a legislação em vigor, exceto se especificado em contrário na passagem, ou em tarifas aplicáveis, uma passagem é válida por:

3.2.1 (a) um ano a partir da data de emissão, se completamente não usada; ou

3.2.1 (b) um ano a partir da data da primeira viagem com ela, mas somente se seu primeiro voo acontecer dentro de um ano da data da emissão.

3.2.2 Se você for impedido de viajar dentro do período de validade da passagem por não ter podido confirmar uma reserva na ocasião em que a pediu, podemos prorrogar a validade da passagem ou efetuar um reembolso voluntário, nos termos do artigo 10.3, dependendo das restrições incluídas na passagem (se alguma). Exceto nos termos supracitados, não temos qualquer responsabilidade para com você em relação a qualquer perda ou despesa, de qualquer tipo.

3.2.3 Se, após ter começado a viagem, uma pessoa com quem você estiver viajando em um de nossos voos venha a falecer durante a viagem, modificaremos sua passagem, seja por renúncia a qualquer restrição da passagem que exija que você permaneça por um período mínimo em uma parada ou prorrogando a validade de sua passagem.

3.2.4 Se um parente próximo seu morrer após você ter iniciado sua viagem, modificaremos sua passagem, seja por renúncia a qualquer restrição da passagem que exija que você permaneça por um período mínimo em uma parada ou prorrogando a validade de sua passagem, por um período não superior a 45 dias a partir da data do falecimento. Nenhuma modificação desse tipo será feita a menos que recebamos um atestado de óbito válido ou prova alternativa satisfatória, a nosso critério.

### 3.3 Não uso da passagem

3.3.1 Se, antes de começar sua viagem e de usar qualquer parte de sua passagem, você for impedido de viajar exclusivamente por força maior e parte ou toda a tarifa de sua passagem não for reembolsável, concederemos um crédito para a parte não reembolsável da tarifa, o qual você pode usar para comprar uma passagem para si próprio ou um terceiro, para transporte dentro dos próximos 12 meses. Tal crédito não será concedido a menos que você nos tenha fornecido evidências suficientes de um evento de força maior.

3.3.2 Caso sua passagem tenha sido fornecida a você por um terceiro como parte de um pacote de viagem ao qual se aplique a Diretiva do Conselho Europeu 90/314 de 13 de junho de 1990 sobre pacotes de viagem e pacote turísticos (conforme especificado pela legislação local), poderemos permitir que você transfira sua reserva para outra pessoa, caso você não possa prosseguir com o pacote. Onde tal transferência for permitida por legislação aplicável, nós ou nosso agente autorizado trocaremos sua passagem, mediante sua solicitação, emitindo uma nova para outra pessoa, mas apenas se você tiver satisfeito todos os requisitos legais aplicáveis. Se tiver dúvidas sobre se sua passagem faz parte de um pacote para o qual a diretiva especificada se aplique, você deve pedir informações à pessoa/empresa que lhe vendeu a passagem.

3.3.3 Se, antes de começar sua viagem e de usar qualquer parte de sua passagem, um parente próximo seu morrer e você não queira mais viajar, você terá direito a um reembolso, calculado de acordo com o artigo 10.2.1(a). Nenhum reembolso desse tipo será feito a menos que recebamos um atestado de óbito válido ou prova alternativa satisfatória, a nosso critério.

3.3.4 No caso do seu falecimento antes do começo de sua viagem e de usar qualquer parte de sua passagem, faremos um reembolso de sua passagem, calculado de acordo com o artigo 10.2.1(a), se isso nos for solicitado. Nenhum reembolso desse tipo será feito a menos que recebamos um atestado de óbito válido ou prova alternativa satisfatória, a nosso critério. No caso do seu falecimento após o início da sua viagem, faremos um reembolso da parte não usada de sua passagem, calculado de acordo com o artigo 10.2.1(b), se isso nos for solicitado. Nenhum reembolso desse tipo será feito a menos que recebamos um atestado de óbito válido ou prova alternativa satisfatória, a nosso critério.

### 3.4 Uso de cupons do voo na sequência

3.4.1 Sua passagem é válida somente para o transporte registrado nela, do local de partida, via quaisquer paradas, ao local de destino final. Sua passagem perderá a validade e não será

honrada por nós se algum dos cupons do voo não for usado na sequência declarada na passagem, a menos que:

3.4.1 (a) a tarifa já paga pela passagem seja igual ou superior à tarifa aplicável ao transporte que resulte do uso fora de sequência dos cupons de voo; ou

3.4.1 (b) você tenha pago algum diferencial de tarifa exigido, nos termos do artigo 3.4.3.

3.4.1 (c) uma tarifa separada tenha sido recebida para os trechos não voados.

3.4.2 Esteja ciente de que alguns tipos de mudanças em seu transporte podem não resultar em uma mudança de tarifa, mas que outras (por exemplo, mudança de local de partida se você não voar o primeiro trecho de seu transporte ou reverter o sentido de sua viagem) pode resultar em aumento de tarifa. Da mesma forma, muitas tarifas são válidas para transporte apenas nas datas e para os voos exibidos na passagem e não podem ser trocadas de maneira alguma, ou podem ser modificadas apenas se você nos pagar ou a nosso agente autorizado um adicional sobre a tarifa.

3.4.3 Se quiser mudar o transporte registrado em sua passagem (inclusive o uso de cupons de voo fora da sequência) você precisará entrar em contato conosco antes da partida de qualquer um dos voos em questão. Calcularemos a tarifa revista para seu transporte modificado e daremos a você a opção de aceitar e pagar a nova tarifa ou manter o transporte registrado na sua passagem. Se você decidir aceitar pagar a nova tarifa, pode ser devida também uma taxa de administração, caso sua passagem esteja sujeita a restrições. Se a mudança for necessária por ter ocorrido um evento de força maior, adotaremos as medidas possíveis para transportá-lo à sua próxima parada ou destino final sem recálculo de tarifa, mas apenas se você tiver nos fornecido evidências adequadas do evento de força maior.

Se a mudança for necessária por ter ocorrido um evento de força maior, para transportá-lo à sua próxima parada ou destino final sem recálculo de tarifa, mas apenas se você tiver nos fornecido evidências adequadas do evento de força maior.

3.4.4 Se você modificar qualquer parte de seu transporte ou não fizer o check-in antes do fechamento do mesmo para seu voo sem nos avisar, não atendendo ao artigo 3.4.3, seus cupons de voo não usados não serão válidos para viajar ou ter direito a qualquer forma de reembolso até que tenhamos, ou nosso agente autorizado tenha, avaliado o valor correto para seu transporte efetivo e você tenha pago qualquer diferença entre a tarifa paga por sua passagem e a tarifa total aplicável a seu transporte revisado. Se o novo valor for inferior à tarifa já paga, nós ou nosso

agente autorizado reembolsaremos a diferença, deduzidas quaisquer taxas de administração aplicáveis.

3.4.5 Aceitaremos cada cupom de voo que compõe sua passagem para transporte na classe de serviço na data e voo para o qual você tenha uma reserva. Se uma passagem foi emitida sem uma reserva ter sido feita no momento da emissão, o lugar pode ser reservado mais tarde, mediante pagamento de nossa tarifa correspondente, restrições aplicáveis ao bilhete e disponibilidade de lugar apropriado à tarifa paga no voo requisitado.

### 3.5 Substituição da passagem

3.5.1 Mediante solicitação e caso você atenda aos requisitos do artigo 3.5.2, trocaremos sua passagem se toda ou parte dela for perdida ou danificada e não possa ser apresentada para o transporte, contanto que haja evidências adequadas, facilmente averiguável na hora, de que uma passagem para o(s) voo(s) em questão foi devidamente emitida por nós ou nosso agente autorizado.

3.5.2 Antes que qualquer passagem seja substituída, nos termos do artigo 3.5.1, você assinará um acordo comprometendo-se a nos reembolsar por quaisquer custos e perdas, conforme especificados no artigo 3.5.4, e a pagar à empresa aérea que emitir a passagem substituta (sejamos nós ou outra empresa aérea) qualquer taxa de administração aplicável a esse serviço. Este artigo não se aplica se a substituição de sua passagem for necessária em razão de falha ou negligência nossa ou de nosso agente autorizado.

3.5.3 Se não houver evidências de que uma passagem válida para o(s) voo(s) em questão tenha sido devidamente emitida ou você não assine o acordo especificado no artigo 3.5.2, a empresa aérea que emitir a passagem substituta (sejamos nós ou outra empresa aérea) pode requerer que você pague a tarifa total da passagem para tal passagem substituta, sujeita ao reembolso da tarifa paga e quando e se empresa aérea que emitir a passagem substituta tiver elementos para comprovar que a passagem substituta não foi usada antes do término de sua validade. Nos casos em que formos a empresa aérea emissora da passagem substituta, o pagamento do preço total da passagem será obrigatório.

Se, no caso de perda de passagem e substituição, você encontrar a passagem original antes do término de sua validade e devolvê-la sem uso adicional à empresa aérea que emitiu uma nova passagem substituta (sejamos nós ou outra empresa aérea), seu reembolso será realizado nessa ocasião.

3.5.4 Qualquer acordo de reembolso que você assinar nos termos do artigo 3.5.2 terá como valor máximo a tarifa paga pela passagem original. Porém, se a passagem original for subsequentemente usada ou resgatada em dinheiro por você, sua obrigação de reembolsar também incluirá nossos custos e despesas (inclusive custas e despesas legais) para localizá-lo/notificá-lo e fazer cumprir o acordo juntamente com quaisquer taxas de administração aplicáveis.

### 3.6 Nosso nome e endereço nas passagens

Nosso nome na passagem pode ser abreviado para o código designador de empresa aérea “EK”. Nosso endereço é Emirates Group Headquarters, Airport Road, P.O. Box 686, Dubai, United Arab Emirates.

## ARTIGO 4 – TARIFAS, IMPOSTOS, TAXAS, CUSTOS E SOBRETAXAS EM CIRCUNSTÂNCIAS ESPECIAIS

### 4.1 Tarifas

A tarifa paga por sua passagem cobre o transporte seu e de sua bagagem do aeroporto no local de partida ao aeroporto no local de destino via paradas especificadas nas datas e horários especificados na passagem, a menos que especifiquemos o contrário.

A tarifa não inclui serviços de transporte terrestre entre aeroportos e entre aeroportos e terminais da cidade, a menos que especifiquemos o contrário.

A tarifa para sua passagem foi calculada de acordo com nossa tarifa conforme aplicada no dia em que foi feito o pagamento de sua passagem.

### 4.2 Impostos, taxas e custos

4.2.1 Antes do transporte, você nos pagará o valor total de todos os impostos, taxas e custos aplicáveis cobrados de nós por um governo ou outra autoridade, ou pelo operador de um aeroporto, os quais temos de recolher de você ou pagar em relação ao seu transporte.

4.2.2 Ao comprar sua passagem, informaremos sobre todos os impostos, taxas e custos não inclusos na tarifa, a maioria dos quais será especificada separadamente na passagem.

Impostos, taxas e custos impostos a viagens aéreas estão fora de nosso controle e estão constantemente mudando e podem ser criados ou modificados após a data de compra de sua passagem. Se um imposto, taxa ou custo for criado ou aumentado após a compra de sua

passagem, você deverá nos pagar tal imposto, taxa ou cobrança, ou tal aumento antes do transporte. Isto não se aplica se você comprou o seu bilhete, sendo que o seu principal local de residência fica na Alemanha e que você está voando e / ou da Alemanha.

4.2.3 Se sua passagem foi comprada de nosso agente autorizado e tal agente autorizado não forneceu detalhes de todos os impostos, taxas e custos aplicáveis, resultado no não pagamento ou pagamento insuficiente em relação a tais impostos, taxas e custos, você precisará pagar a quantia relevante no aeroporto de partida antes de ter direito ao transporte.

4.2.4 Se qualquer imposto, taxa ou custo for abolido ou reduzido e deixar de ser aplicável ao seu transporte, no todo ou em parte, um reembolso pode ser solicitado em relação a tal imposto, taxa ou custo que tenham sido pagos. Consulte-nos ou nosso agente autorizado os detalhes de como solicitar tal reembolso.

4.2.5 Se não usar sua passagem, você terá direito a solicitar um reembolso de quaisquer impostos, taxas ou cobranças que tenha pago, menos as taxas de administração aplicáveis, se sua passagem não estiver sujeita a restrições. Consulte-nos ou nosso agente autorizado os detalhes de como solicitar tal reembolso.

### 4.3 Sobretaxas em circunstâncias excepcionais

4.3.1 Em circunstâncias excepcionais, terceiros podem nos cobrar taxas cujo tipo ou valor não é normalmente aplicável a nossas operações (por exemplo, suplementos de prêmio de seguro ou custos adicionais de segurança causados por interferência criminosa na aviação civil).

Além disso, podemos estar sujeitos a aumentos significativos em custos operacionais (por exemplo, preços de combustíveis) causados por circunstâncias excepcionais, fora de nosso controle.

Em tais casos, solicitaremos que você nos pague, como sobretaxa de tarifa, tais custos adicionais em que incorreremos para seu transporte (mesmo se gerados após a data de emissão de sua passagem). Entraremos em contato com você, assim que possível, com detalhes de quaisquer sobretaxas aplicáveis à tarifa.

Caso não consigamos entrar em contato usando suas informações de contato, informaremos no check-in sobre qualquer sobretaxa de tarifa aplicável. Você tem a opção de escolher não pagar uma sobretaxa de tarifa e receber um reembolso involuntário de sua passagem, de acordo com as disposições do artigo 10.2, caso em que não teremos qualquer outra responsabilidade em relação a você.

4.3.2 Se qualquer sobretaxa de circunstâncias excepcionais deixar de ser aplicável ao seu transporte, no todo ou em parte, ou uma quantia menor for devida, pode ser solicitado um reembolso em relação a qualquer tal sobretaxa que tiver sido paga. Consulte-nos ou nosso agente autorizado os detalhes de como solicitar tal reembolso.

#### 4.4 Moeda

Tarifas, impostos, taxas, custos e sobretaxas de circunstâncias excepcionais são pagáveis na moeda do país no qual o transporte começar, convertidos para a moeda do país de pagamento (se diferente), na taxa de câmbio de venda aplicável vigente na data em que o pagamento for feito, a menos que nós ou nosso agente autorizado requeiramos pagamento em moeda diferente (por exemplo, em função da não conversibilidade da moeda local). Podemos, a nosso critério, aceitar pagamento em qualquer moeda, sujeito à legislação local aplicável.

### ARTIGO 5 - RESERVAS

#### 5.1 Requisitos de reserva

5.1.1 Algumas tarifas têm condições vinculadas às mesmas que limitam ou excluem seu direito de modificar ou cancelar reservas. Detalhes de tais condições serão fornecidos no momento da reserva.

5.1.2 Você precisa nos informar, no momento da reserva, se tem um problema médico ou outro problema para o qual possa precisar de assistência médica ou assistência especial durante o embarque, desembarque ou a bordo de uma aeronave (por exemplo, as circunstâncias especificadas nos artigos 7.3 a 7.5). Sua reserva entrará em nosso sistema como provisória, sendo convertida em reserva confirmada por nós uma vez que estejamos satisfeitos de que você tenha recebido qualquer autorização médica, nos termos do artigo 7.5, e de que todas as condições relacionadas a tal autorização foram, ou serão, cumpridas por você. Se você estiver voando para ou a partir dos E.U.A., a aplicação da legislação local pode resultar em você não precisar cumprir todos ou parte dos requisitos estabelecidos neste artigo 5.1.2. Para maiores informações, por favor, contate-nos ou visite [http://www.emirates.com/us/english/plan\\_book/essential\\_information/special\\_needs.aspx](http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx)

5.1.3 Se os artigos 7.3 a 7.5 se aplicarem a você, sua inscrição para uma reserva precisa ser feita através de nosso call center, de acordo com os prazos antecipados especificados naqueles artigos (especificamente, 48 horas antes da partida do voo, no caso dos artigos 7.3.2(a) e (b), e 96 horas antes da partida do voo, no caso do artigo 7.3.2(c)); caso contrário, poderá ser

impossível aceitar a reserva, por causa da falta de tempo para completar os requisitos de autorização médica aplicáveis.

### 5.2 Requisito de pagamento de tarifa

Cancelaremos sua reserva se você não tiver pago a tarifa aplicável (e impostos, taxas, custos e acréscimos aplicáveis) da passagem antes do prazo de emissão especificados por nós ou nosso agente autorizado.

### 5.3 Dados pessoais

Você reconhece que seus dados pessoais (inclusive dados pessoais sensíveis) foram fornecidos a nós para fins de: fazer uma reserva; registrar e emitir uma passagem; emitir um passe de embarque e outra documentação auxiliar associada a seu transporte; avisar você de mudanças em seu itinerário; respondendo a suas dúvidas e pedidos; emitir recibos; fornecer seu transporte; fornecer serviços auxiliares relacionados a seu transporte, inclusive, por exemplo, fornecimento assistência em cadeira de rodas, serviços de limusine e serviços de terceiros; administração de procedimentos de contabilidade, cobrança e auditoria e outros propósitos administrativos; facilitar procedimentos de imigração e entrada; facilitar verificações de segurança, inclusive, por exemplo, uso de biometria; lidar com controle de alfândega; lidar com autoridades de imigração; satisfazer requisitos de segurança; prevenção e detecção de crimes; lidar com questões de relações de clientes; análise de estatísticas; ajudar-nos em transações futuras com você; teste de sistemas; análise de mercado; personalizar nosso marketing para suas necessidades de transporte específicas; medidas de parâmetros comparativos e desempenho; manutenção de TI ou treinamento de desenvolvimento; operar programas de milhagem/fidelidade; satisfazer obrigações legais para você; disponibilizar dados a agências governamentais em conexão com seu transporte (por exemplo, segurança, alfândega e imigração, onde exigido por legislação aplicável); e outros propósitos associados ou incidentais ao seu transporte.

Para todos estes fins, você nos autoriza a conservar e usar tais dados e a transmitir para e/ou compartilhar com: nossos próprios escritórios, nossos agentes autorizados, nossas outras companhias e/ou marcas, qualquer pessoa a quem transferirmos nossos direitos e deveres, companhias de terceiros que ofereçam serviços relacionados (inclusive, por exemplo, aluguel de carros, hotéis, limusines, transferências, serviços auxiliares), governos e agências governamentais, companhias de cartão de crédito e outros pagamentos por cartão e outras empresas aéreas ou fornecedores de tais serviços relacionados.

Podemos também conservar seus dados pessoais para marketing direto, mas para tal solicitaremos sua autorização previamente.

Dados pessoais sensíveis como, por exemplo, dados relativos à sua saúde ou deficiências, religião, antecedentes criminais ou outros, poderão ser processados por nós. Você reconhece que, ao nos fornecer dados pessoais sensíveis você nos fornece autorização explícita para processá-los e fornecê-los a terceiros para os fins acima. Nós nos comprometemos a, periodicamente, coletar, processar, armazenar, salvar e transferir seus dados, em conformidade com a legislação relevante de proteção de dados em vigor. Ao processarmos seus dados, poderemos transferi-los a países que podem não ter o mesmo nível de proteção.

Poderemos também monitorar e/ou gravar suas conversas telefônicas conosco, para assegurar níveis de serviço consistentes, evitar/detectar fraudes e para fins de treinamento.

Poderemos pedir o nome e detalhes de contato de pessoas com que possamos entrar em contato em uma emergência. É sua responsabilidade assegurar que essa tal pessoa consinta com o fornecimento das informações necessárias para esse fim.

Se quiser saber que dados pessoais guardamos sobre você e/ou corrigir os dados pessoais seus que conservamos, entre em contato com nosso escritório local.

#### 5.4 Assentos

Tentaremos satisfazer pedidos adiantados de assentos, mas não podemos garantir que você será poderá se sentar em alguma poltrona em particular. Podemos trocar seu assento por um similar a qualquer momento, mesmo após você ter embarcado na aeronave.

#### 5.5 Aeronaves

5.5.1 Tentaremos disponibilizar a aeronave especificada em nosso quadro de horários (ou especificada a você no momento de emissão de sua passagem) para seu transporte, mas não podemos garantir que alguma aeronave em particular vá ser usada. Podemos mudar a aeronave na qual você vai ser transportado, seja por motivos operacionais, de segurança, proteção ou outro.

5.5.2 Muito ocasionalmente, pode ser necessário que acrescentemos temporariamente à nossa frota aeronaves operadas para nós por outra empresa aérea. Se isto se aplicar a alguma aeronave na qual você deva ser transportado por nós, informaremos a identidade do operador da mesma ou tentaremos assegurar que nosso agente autorizado lhe forneça tal informação. Também tentaremos assegurar que você receba o mesmo nível de serviços de bordo, entretenimento e franquias de bagagem anunciados para seu voo, mas não podemos garantir que isso sempre seja possível.

## 5.6 Reconfirmação de reservas

5.6.1 Com poucas exceções, não é necessário que você reconfirme reservas de ida ou de volta antes do voo. Se pedirmos que você reconfirme sua reserva antes de um voo, nós ou nosso agente autorizado avisaremos sobre quando, como e onde isso deve ser feito.

5.6.2 Se você não reconfirmar uma reserva para algum voo para o qual tenhamos informado que tal reconfirmação é necessária, podemos cancelar todas suas reservas de ida ou volta. Não haverá qualquer reembolso da tarifa paga em relação a tal reserva cancelada, exceto no que for permitido pelas condições aplicáveis à sua passagem.

5.6.3 Se, após termos cancelado sua reserva por você não a ter reconfirmado em uma situação em que tenhamos informado que a reconfirmação seja necessária, podemos restabelecê-la a seu pedido e transportá-lo se houver lugar no voo ao qual sua reserva cancelada dizia respeito. Se não houver lugar disponível no voo, faremos esforços razoáveis para tentar transportá-lo em outro de nossos voos a seu destino seguinte ou final, mas não temos obrigação de fazer isso.

5.6.4 Você deve conferir os requisitos de reconfirmação de quaisquer outras empresas aéreas envolvidas em seu transporte junto a elas e, sempre que necessário, reconfirmar com a empresa aérea cujo código designador de empresa aérea estiver na passagem do voo em questão. Não assumimos qualquer responsabilidade se uma outra empresa aérea cancelar uma ou mais reservas por você não ter reconfirmado as reservas que precisavam ser reconfirmadas. Seu direito de seguir viagem ou a reembolso vai ser regido pelas condições de transporte da outra empresa aérea.

## 5.7 Cancelamento de reservas adiantadas

5.7.1 Cancelaremos a parte não usada de sua reserva se você não fizer o check-in para algum voo ou se, tendo feito check-in, não se apresentar ao portão de embarque com seu cartão de embarque dentro do prazo por nós especificado no check-in, a menos que sejamos previamente avisados.

5.7.2 Não cancelaremos suas reservas não usadas, nos termos do artigo 5.7.1, se você nos avisar de sua intenção de não usar alguma parte de sua reserva antes de o check-in fechar para o voo correspondente ou, alternativamente, antes que o portão de embarque feche, se as formalidades de check-in tiverem sido todas realizadas.

5.7.3 Não seremos responsáveis por qualquer perda ou despesa resultante de você não cumprir integralmente todos os requisitos estabelecidos nos artigos 5.6 e 5.7.

## ARTIGO 6 - CHECK-IN E EMBARQUE

6.1 Se for viajar na primeira classe ou classe executiva, você deve se apresentar para check-in pelo menos 1 hora e meia (90 minutos) antes do horário de partida programado para seu voo. Se for viajar na classe econômica, você deve se apresentar para check-in pelo menos 3 horas antes do horário de partida programado para seu voo.

6.2 Os prazos finais de check-in são diferentes em alguns aeroportos. Nós ou nosso agente autorizado avisaremos se o horário-limite de check-in para seu primeiro voo conosco se for exigir chegar mais cedo do que o normal, conforme especificado no artigo 6.1. Para quaisquer outros voos subsequentes de sua viagem, você deve se informar sobre os prazos finais de check-in consultando nosso quadro de horários, ou perguntando a nós ou a nosso agente autorizado.

6.3 Você deve obedecer ao horário-limite de check-in aplicável. Temos o direito de cancelar sua reserva se você não atender ao horário-limite de check-in ou, nenhum horário-limite de check-in tiver sido indicado, não conseguir fazer o check-in antes do fechamento do check-in do seu voo. Veja também o artigo 5.7.

6.4 Você precisa estar presente no portão de embarque até o horário por nós especificado no momento do seu check-in. Se chegar ao portão de embarque após o horário-limite aplicável, seu transporte será negado e sua bagagem despachada será descarregada da aeronave. Veja também o artigo 5.7.

6.5 Não seremos responsáveis por qualquer perda ou despesa resultante de você não cumprir integralmente todos os requisitos estabelecidos neste artigo 6.

## ARTIGO 7 – RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE

### 7.1 Nosso direito de recusar transporte

Temos o direito de recusar transportá-lo ou a sua bagagem em qualquer voo (mesmo que você tenha uma passagem válida e passe de embarque), caso uma ou mais das situações listadas nos artigos 7.1.1 a 7.1.21 ocorra ou acreditemos razoavelmente que possa vir a acontecer, sendo entendido que não temos qualquer dever de fazer qualquer averiguação para determinar que consideramos que uma dessas situações possa acontecer. Veja também os artigos 7.2 e 10.5.4 no que diz respeito às consequências de se ter o transporte negado e o artigo 18, no que diz respeito a qualquer decisão que tomarmos sobre a aplicação do artigo 7.1 a você.

7.1.1 a recusa de transporte é necessária para obedecer a quaisquer leis, regulamentos ou políticas governamental aplicáveis; ou

7.1.2 caso você cometa um ato criminoso durante o check-in ou em quaisquer outras operações de embarque em seu voo, desembarque de um voo de conexão ou a bordo de uma aeronave antes da decolagem; ou

7.1.3 caso você não siga instruções de segurança ou proteção ou obstrua ou atrapalhe qualquer membro de terra ou da tripulação no desempenho de seus deveres; ou

7.1.4 caso você use palavras ameaçadoras, abusivas, insultuosas ou indecentes ou aja de modo ameaçador, abusivo, insultuoso ou indecente com qualquer pessoa, inclusive o pessoal de terra, membros da tripulação ou outros passageiros, antes ou durante quaisquer das operações de embarque em seu voo, desembarque de um voo de conexão ou a bordo da aeronave antes da decolagem; ou

7.1.5 o transporte seu e/ou de sua bagagem possam colocar em perigo ou afetar adversa ou materialmente, ou afetou adversa ou materialmente, a segurança, saúde ou proteção da aeronave, outros passageiros ou membros da tripulação, ou o conforto de outros passageiros a bordo da aeronave; ou

7.1.6 você pareça estar incapacitado pelo efeito de álcool ou drogas; ou

7.1.7 seu estado mental ou físico, inclusive se decorrente do consumo de álcool ou drogas, pareça apresentar um perigo ou risco a você mesmo, aos passageiros, à tripulação, à aeronave ou qualquer pessoa ou propriedade nela, ou represente uma fonte provável ou real de incômodo ou desconforto material a outros passageiros a bordo da aeronave caso você prossiga a viagem na classe que foi reservada para você ou na qual você concordou em viajar. Se você está voando de ou para os E.U.A., a aplicação de regras locais pode significar que você não precisa cumprir alguns dos requisitos estabelecidos no presente artigo 7.1.7. Para mais informações, entre em contato conosco ou visite [http://www.emirates.com/us/english/plan\\_book/essential\\_information/special\\_needs.aspx](http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx); ou

7.1.8 você se recuse a se submeter a uma revista de segurança pessoal ou de sua bagagem ou, tendo sido submetido a tal revista, não consiga dar respostas satisfatórias a perguntas de segurança no check-in ou no portão de embarque, ou não passe na avaliação/análise de perfil de segurança, ou adultere ou remova quaisquer selos de segurança de sua bagagem ou etiquetas de segurança presentes em seu passe de embarque; ou

7.1.9 caso você não siga nossas instruções de segurança, proteção ou conforto de passageiros no que diz respeito, por exemplo, ao armazenamento de bagagem não despachada, fumar, consumo de álcool, uso de drogas, vestuário ou uso de equipamentos eletrônicos (por exemplo, celulares, laptops, PDAs, gravadores portáteis, rádios portáteis, tocadores de CD, DVD e MP3, jogos eletrônicos ou dispositivos de transmissão); ou

7.1.10 caso você tenha produzido, ou tentado produzir, uma bomba falsa, ameaçado sequestro ou realizado qualquer outra ameaça à segurança; ou

7.1.11 se você não tiver pago integralmente a tarifa aplicável , impostos, taxas , encargos aplicáveis ou em circunstâncias excepcionais sobretaxas para o seu transporte; ou

7.1.12 caso você pareça, a nosso exclusivo critério, não satisfazer aos requisitos de vistos ou não ter documentos de viagem válidos ou adquiridos legalmente ou tê-los adquirido por meios fraudulentos ou deseje viajar ou entrar em um país através do qual você possa vir a estar em trânsito para o qual você não tenha os documentos de viagem válidos ou satisfaça os requisitos de vistos, ou destrua seus documentos de viagem a bordo da aeronave ou entre o check-in e o embarque, ou recusar-se a nos permitir copiar seus documentos de viagem, ou recuse-se a entregar seus documentos de viagem à tripulação do voo, contra recibo, quando assim solicitado; ou

7.1.13 caso você tenha sido informado (oralmente ou por escrito), por autoridades de imigração ou outras do país para onde está viajando ou através do qual possa pretender transitar, ou de um país no qual você tenha uma parada planejada, de que não vai ser permitida sua entrada em tal país, mesmo que você tenha documentos de viagem válidos; ou

7.1.14 caso você não nos forneça, ou se recuse a fornecer, informações em sua posse ou disponíveis a você que uma autoridade governamental tenha pedido legalmente a nós para fornecermos sobre você, ou nos pareça que tais informações dadas por você sejam falsas ou enganosas; ou

7.1.15 caso você apresente uma passagem para a viagem que pareça ter sido adquirida por meios ilegais ou fraudulentos (por exemplo, pelo meio do uso de um cartão de crédito ou débito roubado), pareça ter sido forjada ou falsificada, alterada sem autoridade necessária, ter sido comprada de ou emitida por uma entidade que não seja nós ou nosso agente autorizado, que tenha sido informada a nós como tendo sido mutilada, perdida ou roubada, que seja falsificada ou você não possa provar que é a pessoa indicada na mesma, ou não consiga atender aos requisitos expostos no artigo 3 no que diz respeito, por exemplo, ao uso de cupons de voo em sequência; ou

7.1.16 caso você não satisfaça os requisitos do artigo 7.3 no que diz respeito à sua aptidão física e mental para voar; ou

7.1.17 caso você (ou a pessoa legalmente responsável, se você for uma criança) não conseguir estar em conformidade com os requisitos do artigo 7.7; ou

7.1.18 caso você, ou alguém que esteja viajando com você por quem você seja responsável (por exemplo, uma criança ou bebê) não tenha permissão por lei, ordem judicial ou condições de liberdade por fiança a deixar a jurisdição do local de partida da aeronave; ou

7.1.19 caso você esteja, ou razoavelmente suspeitemos de que esteja, de posse de drogas ilegais; ou

7.1.20 caso você tenha anteriormente se comportado de qualquer uma das formas proibidas supracitadas e acreditemos que possa repetir tal comportamento, você tenha tido o transporte negado anteriormente por outra empresa aérea por qualquer razão relacionada a seu comportamento, ou você tenha infringido quaisquer dos deveres impostos a você pelo artigo 11.1 em relação a transporte anterior por nós; ou

7.1.21 tivermos notificado a você que não poderíamos em momento algum após a data de tal notificação transportar você em nossos voos.

## 7.2 Reembolso de custos

Se lhe for negado transporte por quaisquer dos motivos colocados no artigo 7.1, você terá a obrigação de nos reembolsar quaisquer custos que tenhamos tido resultantes de:

- (a) conserto ou substituição de propriedade perdida, danificada ou destruída por você;
- (b) compensação que tenhamos que pagar a qualquer passageiro ou membro da tripulação afetado por suas ações; e
- (c) atraso da aeronave a fim de remover você e/ou sua bagagem. Poderemos aplicar para tal pagamento ou despesa o valor de qualquer transporte não usado de sua passagem ou quaisquer valores seus em nossa posse.

## 7.3 Em condições de voar

7.3.1 Antes de embarcar na aeronave para transporte, precisamos estar razoavelmente convencido de que você está, em termos médicos, em condições de voar. Se você tiver sido avisado de que está em condições de voar desde que certas precauções sejam tomadas (por exemplo, uso de medicamentos) é sua responsabilidade assegurar que tais precauções sejam tomadas de fato, antes durante e depois de seu voo (conforme seja o caso) e que você será

capaz de fornecer prova escrita de suas condições de voar requeridas por estas Condições de Transporte. Para verificar se condições de voar são necessárias, veja os artigos 7.3.2 e 7.5, assim como o artigo 7.3.4 se estiver voando a para ou a partir dos E.U.A.

7.3.2 Se houver dúvida sobre suas condições de voar, você pode não ser aceito para transporte a menos que tenha satisfeito um dos três requisitos dispostos nos artigos 7.3.2(a) a (c). Se estiver voando para ou a partir dos E.U.A., você pode estar isento de parte ou desses requisitos - veja o artigo 7.3.4.

7.3.2(a) que você nos apresentou, o mais tardar 48 horas antes do vôo, um relatório de um médico devidamente qualificado, com data não superior a 10 dias antes de seu vôo, que confirma a sua aptidão para viajar em todos os voos em que você pretende viajar, ou

7.3.2(b) você preencheu e nos apresentou, pelo menos 48 horas antes do voo, um formulário de informações médicas (MEDIF - que é bastante útil quando suas condições para voar estiverem em dúvida devido a uma enfermidade, doença, tratamento ou operação recente) e tenhamos confirmado que seamos capazes de fornecer-lhe transporte; ou

7.3.2(c) você preencheu e nos apresentou, pelo menos 96 horas antes do voo, um cartão médico para passageiros frequentes (FREMEC – que é muito útil quando suas condições para voar estejam em estarem devido a uma enfermidade ou doença crônica ou permanente, ou você requeira tratamento médico de longo prazo) e tenhamos confirmado que seamos capazes de fornecer-lhe transporte.

7.3.3 É necessário que nosso departamento médico forneça uma permissão para voar pelo menos 48 horas antes de seu voo (ou um período mais curto, a nosso exclusivo critério) se nos parecer que você possa ter uma doença que se enquadre em quaisquer dos critérios a seguir, exceto quando você estiver voando para ou a partir dos E.U.A., caso em que regras diferentes podem ser aplicáveis (veja o artigo 7.3.4 no que se refere a regras para os E.U.A.):

7.3.3(a) que possa ser considerada ativamente contagiosa ou transmissível e possa ameaçar a vida de outros passageiros ou da tripulação; ou

7.3.3(b) que possa causar ou induzir algum comportamento incomum ou uma condição física que possa ter algum efeito adverso no bem-estar e conforto de outros passageiros ou membros da tripulação; ou

7.3.3(c) que seja considerada um perigo potencial à segurança do voo; ou

7.3.3(d) que possa fazer com que o voo seja desviado ou forçado fazer uma escala não programada. Para obter mais informações entre em contato conosco, vamos dizer-lhe como as condições podem variar, ou visite [http://www.emirates.com/us/english/plan\\_book/essential\\_information/special\\_needs.aspx](http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx).

#### 7.4 Transporte de passageiras grávidas e recém-nascidos

7.4.1 Se você estiver grávida e estiver além de sua 28ª semana de gestação, vamos transportá-la exclusivamente se você nos apresentar um atestado médico ou carta, assinado por um médico ou parteira devidamente qualificado, afirmando sua data de parto e confirmando que sua gravidez não apresenta complicações. O atestado ou carta deve também nos informar sobre a data-limite até a qual supõe-se que você esteja em condições de viajar. Além disso, você precisará de autorização prévia de nosso departamento médico para viajar, após a 35ª semana de gestação, em voos que excedam 4 horas, e após a 36ª semana de gestação, em qualquer voo.

7.4.2 Se a sua gravidez é complicada, você precisará de autorização prévia do nosso departamento médico para viajar a qualquer momento. Além disso, para uma gravidez única, sem complicações, você precisará de autorização prévia do nosso departamento médico para viagens após a 36ª semana de gestação. Se você tiver uma gravidez múltipla (como gêmeos ou trigêmeos), você precisará de autorização prévia do nosso departamento médico para viagens após a 32ª semana de gestação.

7.4.3 É sua responsabilidade verificar se o artigo 7.4.1 se aplica a você. Se não cumprir os requisitos ou fornecer informações incorretas sobre sua semana de gestação e subsequentemente requerer assistência médica em voo, ou seu voo for desviado para que você receba assistência médica relacionada à sua gravidez, você será responsável por nos reembolsar por quaisquer custos em que incorramos como, por exemplo, os especificados no artigo 7.6, de acordo com os requisitos daquele artigo.

7.4.4 Geralmente não é permitido o transporte de bebês recém-nascidos que tenham até 7 dias de vida. Peça mais informações a nós ou a nosso agente autorizado.

#### 7.5 Assistência especial

7.5.1 Se precisar de assistência especial por ser incapaz de se alimentar ou usar o banheiro desacompanhado, de movimentação ou de sair da cabine da aeronave desacompanhado ou tiver necessidades especiais que requeiram equipamento especial, vamos transportá-lo se você tiver obtido autorização prévia de nosso departamento médico no momento da emissão da passagem e você atenda aos regulamentos aplicáveis em todas as ocasiões relevantes. Se estiver voando

para ou a partir dos E.U.A., você pode estar isento de parte ou todos esses requisitos - veja o artigo 7.5.5.

7.5.2 Caso seus requisitos de assistência especial mudem adversamente após receber autorização, nos termos do artigo 7.5.1 ou 7.5.4, você precisa obter nova autorização antes de seu voo com nosso departamento médico ou de seu médico (conforme o artigo 7.5.4) e atender a todos os nossos regulamentos aplicáveis em todas as ocasiões relevantes.

7.5.3 Se você tiver sido autorizado para transporte por nosso departamento médico, de acordo com o artigo 7.5.1, subsequentemente você não terá transporte negado em função de suas necessidades especiais, a menos que você não atenda a estas Condições de Transporte, inclusive, por exemplo, o exposto nos artigos 7.1 e 7.3.

7.5.4 Uma alternativa a obter uma autorização prévia de nosso departamento médico para os fins dos artigos 7.5.1 e 7.5.3 é nos fornecer, no momento da emissão da passagem, um atestado original, assinado por seu médico, certificando que você está capacitado em completar seu transporte com segurança sem necessitar de assistência médica extraordinária em voo (por exemplo, assistência necessária para se alimentar, usar o banheiro, sair da aeronave ou tomar remédios ou administrar você mesmo um tratamento).

7.5.5 Se você estiver voando para ou a partir dos E.U.A., a aplicação da legislação local pode resultar em você não precisar cumprir todos ou parte dos requisitos estabelecidos neste artigo 7.5. Para maiores informações, por favor, contate-nos ou visite [http://www.emirates.com/us/english/plan\\_book/essential\\_information/special\\_needs.aspx](http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx).

**7.5.6** O transporte aéreo de passageiro, sob condição judicial e escoltado, quando autorizado pela Emirates, deve ser coordenado com antecedência entre o órgão policial responsável pela escolta, a administração aeroportuária, a Emirates e o Departamento da Polícia Federal no aeroporto, visando a estabelecer, de acordo com as necessidades da escolta, medidas e procedimentos especiais de segurança, de embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo. Na ausência da Polícia Federal, o órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeroporto deve participar da coordenação.

**7.5.6 (a)** Não será fornecida bebida alcoólica a passageiro armado, ao passageiro sob custódia e aos passageiros que o escoltam;

**7.5.6 (b)** No serviço de bordo oferecido ao passageiro sob custódia e sua escolta não serão disponibilizados utensílios de metais.

## 7.6 Reembolso de despesas médicas a passageiros

Se ficar doente a bordo da aeronave devido a uma condição anterior ao voo (não importando se você estava ciente ou não da mesma) ou devido a sua gravidez, você nos reembolsará o custo das despesas que incorreremos em relação ao seu tratamento a bordo de uma aeronave, seu transporte até o solo e/ou tratamento fornecido por terceiros. Você vai reembolsar quaisquer custos que tivermos pela necessidade de desviar uma aeronave para a obtenção de assistência médica, caso tenha infringido o artigo 7.3, 7.4 ou 7.5. Poderemos usar como pagamento que nos é devido por você o valor de qualquer transporte não usado de sua passagem, créditos não usados em sua conta conosco ou quaisquer valores seus em nossa posse.

## 7.7 Transporte de crianças desacompanhadas

7.7.1 Você não será aceito para transporte se tiver menos que 5 anos de idade na data em que o voo iniciar, a menos que esteja acompanhado de uma pessoa com 18 anos ou mais. Se você tiver entre 5 e 16 anos de idade, podemos arranjar um acompanhante, contanto que recebamos um aviso prévio pelo menos 7 dias antes da viagem e que uma taxa extra seja paga.

7.7.2 Se tiver mais do que 5 anos de idade, porém menos do que 12 anos na data de início do voo, você não vai ser aceito para transporte a menos que as seguintes condições sejam totalmente satisfeitas:

7.7.2(a) você esteja acompanhado no check-in de um dos pais, guardião ou adulto responsável por você que fique no aeroporto com um membro alocado de nossa equipe até que você tenha embarcado na aeronave e ela tenha levantado voo e que possa também nos provar que você vá ser apanhado no aeroporto de destino ou parada por um dos pais, guardião ou adulto responsável por você (com os detalhes completos da identidade daquela pessoa) e sob a custódia de quem você pode ser entregue.

7.7.2(b) você tenha confirmado reserva para seu voo e não seja antevisto por nós que o voo vá terminar em um local diferente do seu destino ou fazer uma escala inesperada em qualquer outro local, devido a condições atmosféricas ou operacionais; e

7.7.2(c) sua passagem não envolva uma mudança de aeroporto ou uma parada programada excedendo 8 horas no caso do Aeroporto Internacional de Dubai ou 4 horas no caso que qualquer outro aeroporto, a menos que um dos pais, guardião ou adulto responsável por você o encontre e tome sua responsabilidade durante todo o período das paradas.

## 7.8 Serviços de bordo

Por motivos operacionais, não damos qualquer garantia sobre o fornecimento/disponibilidade de equipamentos de entretenimento e programas anunciados em voo; refeições especiais anunciadas ou quaisquer outros tipos de refeições; ou a disponibilidade de serviços em voo anunciados.

Não garantimos que refeições especiais sempre correspondam à sua descrição exata. Isso ocorre por elas serem preparadas por terceiros, a nosso pedido. Não aceitamos pedidos de refeições sem nozes e não garantimos que o ambiente a bordo de nossa aeronave vá ser sem nozes ou derivados de nozes.

#### 7.9 Serviços em terra

Não damos qualquer garantia sobre fornecimento/disponibilidade de equipamentos e serviços em terra nos aeroportos incluindo, por exemplo, serviços de trâmite rápido, salas especiais em aeroportos e instalações disponíveis nessas salas. No entanto, se você estiver voando de ou para os E.U.A., a aplicação de regras locais pode significar que certos equipamentos e serviços em terra serão fornecidos aos passageiros que necessitam de assistência especial. Para maiores informações entre em contato conosco ou visite [http://www.emirates.com/us/english/plan\\_book/essential\\_information/special\\_needs.aspx](http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx).

Não garantimos que os serviços em terra vão sempre corresponder à sua descrição exata. Isso ocorre porque alguns serviços são fornecidos por terceiros, a nosso pedido. Veja também o artigo 12 para outras disposições a respeito de serviços fornecidos por terceiro.

.....

#### 7.10. Transferências de ônibus gratuitas

Nos locais onde fornecemos serviços de ônibus de cortesia de transferência de / para o aeroporto de partida ou de chegada (o "Serviço"), prestaremos esse serviço de acordo com as seguintes condições:

7.10.1 A Emirates não será responsável por perdas, danos, custos e despesas causadas por qualquer atraso na operação do serviço (por exemplo, onde os resultados de atraso tais em que você perder o seu voo);

7.10.2 A Emirates não será responsável por qualquer morte ou lesão corporal durante o serviço, a menos que possa provar que a morte ou lesão pessoal como resultado da nossa negligência e

7.10.3 A Emirates não será responsável por qualquer dano ou perda de bagagem (incluindo qualquer furto ou roubo), durante o serviço, a menos que você prove que tal perda / dano resulta de nossa negligência. Se você for capaz de provar que sua bagagem foi danificada, perdida,

roubada ou furtadas, como resultado da nossa negligência, nossa responsabilidade será limitada ao montante de EUA \$ 20 por quilograma.

## ARTIGO 8 - BAGAGEM

### 8.1 Franquia de bagagem

Você pode carregar alguma bagagem sem custo extra. A quantidade de franquia de sua bagagem e restrições de tamanho são mostradas em sua passagem ou recibo de bilhete eletrônico/itinerário e dependem também de nossos regulamentos em vigor na data de seu voo. Para mais informações ou uma cópia de nossos regulamentos, peça a nós ou a nosso agente autorizado.

### 8.2 Excesso de bagagem

Você terá de pagar uma taxa extra para transportar bagagem que ultrapasse sua franquia de bagagem. Você também terá de pagar uma taxa extra para transporte de qualquer caixa para transporte de animais, a menos que se trate de um animal de serviço. Para detalhes das taxas aplicáveis ao transporte de excesso de bagagem, pergunte a nós ou a nossos agentes autorizados.

### 8.3 Itens que você não pode carregar na sua bagagem

8.3.1 Há certos itens que você não pode incluir na sua bagagem. Expostas a seguir estão as proibições aplicáveis à bagagem despachada e não despachada, bem como proibições separadas e extras aplicáveis apenas à bagagem despachada e apenas à bagagem não despachada. Se não cumprir qualquer uma das regras aplicáveis, você e/ou sua bagagem podem ter transporte negado (veja também o artigo 8.5.1). Além disso, você pode não ter direito a solicitar compensação se qualquer item proibido ilegalmente incluído na bagagem tenha danos ou cause danos à sua bagagem (veja o artigo 15.5).

8.3.2 Você não pode incluir qualquer um dos itens a seguir em sua bagagem despachada ou sua bagagem não despachada:

8.3.2 (a) itens que possam colocar em perigo a aeronave ou pessoas ou propriedade a bordo da aeronave, tais como aqueles especificados nas instruções técnicas da ICAO para o transporte seguro de mercadorias perigosas por ar e as regras da IATA para mercadorias perigosas, bem como nossas normas sobre o assunto. Se não estiver familiarizado com estas regras e regulamentos, solicite detalhes a nós ou a nossos agentes autorizados;

8.3.2 (b) itens que são proibidos de serem carregados por leis aplicáveis, regulamentos, ordens ou política governamental de qualquer Estado para onde ou de onde se voa;

8.3.2 (c) itens que sejam razoavelmente considerados por nós como sendo inadequados para transporte por serem perigosos ou inseguros, ou em razão de seu peso, tamanho, forma ou caráter, ou que são frágeis ou perecíveis levando-se em consideração, por exemplo, ao tipo de aeronave sendo usada. Fale conosco, antes de chegar ao aeroporto, sobre dúvidas que você possa ter sobre a adequação de sua bagagem;

8.3.2 (d) itens que tenham qualquer tipo de imposto se você estiver viajando como criança desacompanhada com menos de 16 anos; ou

8.3.2 (e) materiais bélicos. Fale conosco se tiver qualquer dúvida sobre se algum item constitui material bélico.

8.3.3 Você não pode incluir na bagagem despachada itens frágeis ou perecíveis, valiosos (inclusive, por exemplo, dinheiro, joias, metais preciosos), computadores, dispositivos eletrônicos pessoais, dados armazenados, qualquer remédio ou equipamento médico que possa ser necessário durante o voo ou durante sua viagem ou que não possa ser rapidamente substituído se perdido ou danificado, chaves de casa ou de carro, documentos valiosos (inclusive, por exemplo, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação, papéis negociáveis, ações) ou amostras.

8.3.4 Você não pode incluir em sua bagagem não despachada:

8.3.4 (a) Armas reais, réplicas ou de brinquedo; munições, explosivos ou qualquer coisa contendo explosivos (por exemplo, bombinhas, fogos de artifício ou traques) e materiais incendiários; facas de qualquer classe/tipo/forma ou tamanho; abridores de cartas; talheres de metal; atiradeiras, estilingues, lâminas de barbear e navalhas (excluindo aparelhos descartáveis e suas lâminas em cartucho); ferramentas de trabalho; dardos; tesouras; lixas de unhas; agulhas hipodérmicas e seringas (a menos que necessárias por motivos médicos e acompanhadas de um atestado médico confirmando a condição médica e a necessidade de seu transporte); agulhas de bordar; saca-rolhas; bastões e tacos esportivos (inclusive, por exemplo, bastões de beisebol e softball, tacos de golfe, tacos de críquete, mas excluindo raquetes de tênis, badminton e squash); bolas esportivas duras (inclusive, por exemplo, bolas de críquete, bilhar ou sinuca ou discos de hóquei); tacos de sinuca ou bilhar; equipamentos e acessórios para artes marciais.

8.3.4 (b) Qualquer artigo que em nossa opinião, ou na opinião do pessoal de segurança do aeroporto, possa ser usado, ou adaptado para uso como uma arma com o potencial de causar ferimentos ou incapacitação ou representar qualquer outra ameaça à segurança.

8.3.5 Se um item de bagagem não despachada se tornar bagagem despachada (seja a pedido seu ou por requerermos isto), você precisa remover imediatamente todos os itens que sejam proibidos de inclusão como bagagem despachada, nos termos do artigo 8.3. Se você nos pedir, vamos nos esforçar para lhe fornecer uma sacola para carregar esses itens, se você não tiver uma. Você pode carregar itens como bagagem não despachada, mas somente se estiver em conformidade com nossos requisitos no que diz respeito ao conteúdo e tamanho e peso de bagagem não despachada, conforme especificados no artigo 8.8.

8.3.6 Não somos responsáveis por qualquer item removido de sua bagagem despachada ou não despachada e retido pelo pessoal de segurança do aeroporto. É sua responsabilidade verificar os requisitos de segurança aplicáveis a seu voo e aeroporto de partida antes de viajar e, se itens pessoais forem removidos de sua bagagem pelo pessoal de segurança do aeroporto, é sua responsabilidade assegurar-se de obter um recibo do pessoal de segurança do aeroporto e fazer arranjos para a coleta de tais itens.

**8.3.7** o passageiro não deve transportar pacotes e/ou objetos recebidos de desconhecidos em sua bagagem de mão e na bagagem despachada.

#### 8.4 Armas de fogo e itens perigosos

8.4.1 Se desejar transportar armas de fogo, munições e explosivos incluindo itens contendo explosivos (por exemplo, bombinhas, fogos de artifício ou traques) como bagagem despachada, é sua responsabilidade se informar e obter todas as autorizações de autoridades governamentais do país de partida e do de destino antes de começar sua viagem.

8.4.2 Armas de fogo, munições e explosivos incluindo itens contendo explosivos (por exemplo, bombinhas, fogos de artifício ou traques) não serão aceitos como bagagem despachada, a menos que aprovados por nós pelo menos 3 dias antes de seu voo. Se aceitas para transporte, armas de fogo precisam estar descarregadas e com suas seguranças travadas, adequadamente embaladas e acompanhadas de todos os documentos legalmente requeridos pelos países de saída, destino e quaisquer paradas. O transporte de munições está sujeito a regulamentações da ICAO e da IATA, conforme especificado no artigo 8.3.2(a). Suas armas de fogo, munições e explosivos jamais serão carregados na cabine de passageiros ou na cabine de comando da aeronave.

8.4.3 Armas como, por exemplo, armas de fogo antigas, espadas, facas, armas de brinquedo ou réplicas, arcos e flechas e itens similares podem ser aceitos como bagagem despachada exclusivamente a nosso critério, sujeito a nossa aprovação prévia, mas não serão permitidos na cabine de passageiros ou na cabine de comando.

8.4.4 Não assumiremos qualquer responsabilidade se algum item aceito sob os artigos 8.4.2 e/ou 8.4.3 for removido de sua bagagem despachada e/ou retido ou destruído por pessoal de segurança, funcionários do governo, do aeroporto, da polícia ou militares ou outras empresas aéreas envolvidas em seu transporte.

## 8.5 Direito de recusar transporte

8.5.1 Recusaremos transportar bagagem que contiver quaisquer dos itens descritos no artigo 8.3.2 (e artigo 8.3.4, no caso de bagagem não despachada), não importando se ou quando formos informados, ou descobrarmos, a presença de tais itens. Veja também o artigo 8.3.1.

8.5.2 Recusaremos aceitar bagagem para transporte se decidirmos que seja inadequada para transporte, seja por causa do seu tamanho, forma, aparência, peso, conteúdo, caráter, por motivos de segurança ou operacionais ou pelo conforto de outros passageiros. Se tiver qualquer dúvida sobre algum item em particular, peça orientação a nós ou a nossos agentes autorizados.

8.5.3 Podemos nos recusar a aceitar bagagem para transporte se decidirmos que ela não esteja segura ou adequadamente embalada em recipientes adequados. Se você nos pedir, daremos informações sobre embalagens e recipientes que consideramos aceitáveis.

## 8.6 Direito de revista, triagem e raio X

8.6.1 Por razões de segurança, saúde e proteção, bem como para verificar que você não esteja carregando em sua bagagem qualquer item proibido por estas Condições de Transporte, poderemos revistar sua bagagem, fazer triagem e raio X. Tentaremos revistar sua bagagem com você presente, mas se você não estiver facilmente disponível poderemos revistá-la em sua ausência. Se você não permitir que façamos tais buscas, varreduras e raios X, recusaremos o transportar seu e de sua bagagem.

8.6.2 Você deve permitir revistas de segurança de sua bagagem por funcionários do governo, do aeroporto, policiais ou militares, bem como por outras empresas aéreas envolvidas em seu transporte.

8.6.3 Se uma revista, triagem ou raio X causar danos à sua bagagem, não seremos responsáveis pelos danos, a menos que tenham sido causados exclusivamente por negligência nossa.

8.6.4 Observe que as autoridades de segurança de alguns países exigem que a bagagem despachada seja fechada de tal maneira que possa ser aberta na ausência do passageiro sem a possibilidade de causar danos. É sua responsabilidade estar ciente e obedecer a quaisquer tais requisitos.

## 8.7 Bagagem despachada

8.7.1 Você precisa prender uma etiqueta ou colar um adesivo contendo seu nome, endereço completo e um número de telefone com o qual possamos entrar em contato com você, fora e dentro de cada peça de bagagem despachada.

8.7.2 Ao fazer o check-in de sua bagagem despachada, forneceremos uma etiqueta de identificação de bagagem para cada peça de sua bagagem despachada.

8.7.3 A bagagem despachada é normalmente transportada na mesma aeronave que você, mas algumas vezes pode ser necessário que seja transportada por outra aeronave (por exemplo, por segurança, saúde, proteção, motivos operacionais, ou devido ao tamanho e peso da bagagem despachada, ou não atendimento às partes relevantes destas Condições de Transporte). Se transportarmos sua bagagem despachada em outro voo, vamos entregá-la no endereço que você tiver fornecido, a menos que a lei no local de coleta requeira que você esteja presente no aeroporto na chegada para liberação alfandegária ou razão de transporte em outra aeronave relacionada ao tamanho ou peso da bagagem despachada ou não conformidade com partes relevantes destas Condições de Transporte.

8.7.4 A menos que decidamos que sua bagagem despachada não será transportada no mesmo voo que você, não vamos transportá-la se você não embarcar na mesma aeronave na qual ela esteja carregada ou, tendo embarcado, você saia da aeronave antes da decolagem ou em um ponto de trânsito, sem reembarcar.

8.7.5 Somente transportaremos seu excesso de bagagem no mesmo voo que você se houver espaço adequado disponível na aeronave e você tenha pago a taxa extra aplicável para transporte de excesso de bagagem além de sua franquia.

8.7.6 Você precisa garantir que sua bagagem despachada seja robusta o bastante e bem fechada para suportar os rigores comuns e normais de transporte aéreo sem receber danos (exceto por uso e desgaste).

## 8.8 Bagagem não despachada

8.8.1 Especificamos as dimensões máximas e/ou peso para bagagem não despachada (ou de mão) que você pode levar na aeronave. Peça-nos detalhes. Toda a bagagem não despachada deve ser pequena o bastante para caber sob o assento na sua frente ou dentro dos compartimentos de bagagem existentes na parte superior da cabine de passageiros da aeronave. Caso sua bagagem não despachada for grande demais para ser armazenada assim, seja demasiadamente pesada ou considerada insegura por qualquer razão, você deve providenciar para que ela seja tratada como bagagem despachada e pagar quaisquer taxas de excesso de bagagem que possam ser devidas, nos termos do artigo 8.2, se sua franquia de bagagem já tiver sido usada por outras bagagens despachadas.

8.8.2 Se você tiver um item de alto valor, um instrumento musical ou valise diplomática que queira carregar conosco como bagagem não despachada, mas que exceda nossos limites de tamanho e peso, você precisa comprar um ou mais assentos adicionais (sujeitos à disponibilidade) na mesma classe que você, para levar esse item permitido junto a você durante seu voo. Não transportamos como bagagem não despachada qualquer outro tipo de item que exceda nossos limites de tamanho ou peso para bagagem não despachada.

## 8.9 Coleta e entrega de bagagem despachada

8.9.1 A menos que o artigo 8.7.3 requeira que entreguemos sua bagagem despachada a você, você precisa pegá-la assim que esteja disponível em seu destino ou parada. Se você não pegá-la dentro de um tempo razoável, podemos cobrar uma taxa de armazenamento. Caso sua bagagem despachada não for retirada dentro de 3 meses após estar disponível em seu destino ou parada, poderemos nos apropriar dela e reter, em nosso benefício, quaisquer rendas decorrentes da apropriação sem aviso ou responsabilidade para com você.

8.9.2 Apenas a pessoa que portar o controle de bagagem e a etiqueta de identificação de bagagem pode retirar uma peça de bagagem despachada. Não aceitamos qualquer responsabilidade de verificar a identidade ou autoridade da pessoa que porte o controle de bagagem e a etiqueta de identificação de bagagem ou de confirmar que ela tenha qualquer direito à coleta.

8.9.3 Se uma pessoa que quiser retirar uma peça de bagagem despachada não conseguir apresentar o controle de bagagem e etiqueta de identificação de bagagem exigidos, essa pessoa precisa provar que a bagagem é dela, antes que permitamos a coleta. Não aceitamos qualquer responsabilidade pela realização de qualquer coisa além de averiguações limitadas em relação à pessoa que queira retirar a bagagem ao avaliar o direito de coleta.

#### 8.10 Animais

Não aceitaremos qualquer animal para transporte a menos que você tenha requerido, e obtido, nossa aprovação prévia e satisfaça todas as condições e nossos regulamentos aplicáveis a seguir:

8.10.1 O animal precisa ser adequadamente colocado (com os necessários suprimentos de comida e água) por você em uma caixa de transporte adequada para transporte no porão de carga de uma aeronave, de acordo com todos os requisitos legais aplicáveis.

8.10.2 O animal tem de ser acompanhado por certificados válidos de saúde e vacinação, permissões de entrada, de trânsito, de saída e outros documentos requeridos pelos países de partida, entrada ou trânsito e tais documentos devem nos ser apresentados.

8.10.3 Você deverá ter pago as taxas aplicáveis a caixas para transporte de animais, a menos que o animal seja de serviço.

8.10.4 A menos que o transporte de seu animal seja coberto pelas regras de responsabilidade da **Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e ANAC**, não seremos responsáveis por sua perda, ferimento, enfermidade ou morte, exceto se causados exclusivamente por nossa negligência.

8.10.5 Se transportarmos um animal que não esteja acompanhado de todos os certificados e permissões requeridos pelo artigo 8.10.2, não teremos qualquer responsabilidade para com você em relação a qualquer perda que você possa sofrer e você nos pagará ou reembolsará (mediante solicitação) por quaisquer multas, custos, perdas ou responsabilidades impostas ou sofridas por nós como resultado da falta de um ou mais dos certificados ou permissões requeridos. Se você estiver voando de ou para os E.U.A., a aplicação de regras locais pode significar que você não precisa cumprir todas ou parte das exigências estabelecidas no presente artigo 8.10. Para mais informações entre em contato conosco ou visite: [http://www.emirates.com/us/english/plan\\_book/essential\\_information/special\\_needs.aspx](http://www.emirates.com/us/english/plan_book/essential_information/special_needs.aspx).

## ARTIGO 9 – QUADROS DE HORÁRIOS, ATRASOS, CANCELAMENTO DE VOOS, EMBARQUE NEGADO

### 9.1 Quadros de horários

9.1.1 Os horários e duração de voos exibidas em nossos quadros de horários podem mudar entre a data de publicação (ou emissão) e a data em que você realmente viajar. Não garantimos a você os horários ou duração dos voos, e eles não fazem parte de seu contrato de transporte conosco.

9.1.2 Antes que aceitemos sua reserva, nós ou nosso agente autorizado informaremos o horário de partida de seu voo e ele será incluído em sua passagem ou recibo de bilhete eletrônico/itinerário. Pode ser que precisemos modificar o horário de partida de seu voo e/ou aeroporto de partida ou destino após a emissão de sua passagem ou recibo de bilhete eletrônico/itinerário. É sua responsabilidade fornecer a nós ou a nosso agente autorizado informações de contato, de modo que nós ou esse agente autorizado possamos tentar lhe notificar sobre tal mudança. Se a mudança não lhe for aceitável e não formos capazes de reservar para você um lugar em sua classe de serviço comprada, para um voo alternativo que lhe seja aceitável, você terá direito a um reembolso involuntário, nos termos do artigo 10.2. Exceto nos termos supracitados, não temos qualquer responsabilidade para com você em relação a qualquer perda ou despesa, de qualquer tipo.

### 9.2 Reparações para cancelamentos, redirecionamentos e atrasos

9.2.1 Eventualmente, atrasos nos horários de partida e o tempo levado por uma aeronave para voar para um destino ocorrem por causa de circunstâncias fora do nosso controle (por exemplo, mau tempo, atrasos em função do controle de tráfego aéreo ou greves). Tomaremos todas as medidas razoáveis necessárias para evitar atrasos em seu transporte e de sua bagagem. As medidas podem incluir usar uma aeronave alternativa, providenciar um voo a ser operado por nós por uma empresa aérea alternativa ou ambos.

9.2.2 Você terá direito de escolher uma das três reparações disponíveis a seguir se cancelarmos um voo; deixarmos de operar um voo razoavelmente de acordo com a programação; deixarmos de parar em seu destino ou destino intermediário (de parada); ou fazer com que você perca um voo de conexão conosco ou com outra empresa aérea para a qual você tenha uma reserva confirmada e houvesse tempo adequado para fazer a conexão após o horário de chegada

programado para seu voo. As três reparações disponíveis para você escolher estão disponíveis sem custos extras e estão definidas nos artigos 9.2.2(a) a (c) abaixo. Veja também o artigo 9.2.3. para limitações de seus direitos e nossa responsabilidade.

9.2.2(a)       Reparação Um – vamos transportar você e sua bagagem em um outro de nossos voos no qual haja lugar disponível assim que possamos e, onde necessário, estender o período de validade de sua passagem para cobrir aquele transporte.

9.2.2(b)       Reparação Dois – vamos redirecionar você e sua bagagem dentro de um período de tempo razoável ao destino mostrado em sua passagem em um outro de nossos voos ou no voo de outra empresa aérea, ou por outro meio e classe de transporte mutuamente acordados. Também reembolsaremos a você qualquer diferença entre a tarifa, impostos, taxas, custos e sobretaxas pagos por seu transporte e quaisquer tarifas, impostos, taxas, custos e sobretaxas aplicáveis a seu transporte revisado.

9.2.2(c)       Reparação Três – faremos a você um reembolso involuntário, nos termos do artigo 10.2.

9.2.3       As três reparações nos artigos 9.2.2(a) a 9.2.2(c) não afetam quaisquer direitos que você possa ter sob o artigo 15.6. Essas reparações e direitos representam reparações e direitos únicos e exclusivos disponíveis a você se seu transporte for afetado por um dos eventos listados no 9.2.2.

### 9.3       Embarque negado

9.3.1       Se não pudermos transportá-lo na classe de serviço designada em um voo para o qual você tenha confirmado uma reserva e satisfeito todos os horários-limite de check-in e embarque:

9.3.1 (a)       nós podemos acolá-lo em um de nossos vôos posteriores em sua classe de bilhete de serviço, ou, se você escolher, vamos levá-lo em outro de nossos vôos em uma classe diferente de serviço. No caso de um rebaixamento de sua classe bilhete de serviço, nós iremos reembolsar a diferença entre a tarifa aplicável, impostos, taxas, encargos e sobretaxas pagas para sua classe bilhete de serviço e, se inferior, a tarifa, impostos, taxas, encargos e sobretaxas aplicáveis para a classe de serviço em que voo será realmente realizado; ou

9.3.1 (b)       se você escolher, nós providenciaremos para que você possa realizar o voo em outra companhia aérea, de modo a permitir-lhe chegar ao seu destino dentro de um prazo razoável de seu tempo inicialmente previsto de chegada. Nesse caso, estas Condições de Transporte continuarão a ser aplicáveis, exceto que as condições da transportadora operacional de transporte serão aplicadas a todos os aspectos operacionais e processuais do vôo transferido.

Alternativamente, você pode optar por receber um reembolso involuntário, em conformidade com o artigo 10.2.

Este artigo 9.3.1 não se aplica se nos recusarmos a levá-lo por razões permitidas por estas Condições de Transporte (ver, por exemplo, os artigos 6.4, 7, 8.6.1, 11.4.2, 11.4.3, 13.1.6 e 13.6 ).

9.3.2 Se o artigo 9.3.1 se aplicar a você, pagaremos qualquer compensação devida sob a legislação aplicável e nossa política de compensação de embarque negado.

9.3.3 Exceto pelos seus direitos expostos neste artigo 9.3, não temos qualquer responsabilidade para com você em relação a qualquer perda ou despesa, de qualquer tipo. Pergunte sobre nossa política de compensação de embarque negado.

## ARTIGO 10 - REEMBOLSOS

10.1 Reembolsaremos a tarifa paga por sua passagem, ou qualquer parte dela não usada, juntamente com os impostos, taxas, custos e sobretaxas de circunstâncias excepcionais, de acordo com nossas regras de preço de passagem e tarifas e as seguintes regras adicionais:

10.1.1 A menos que declaremos de outra forma, faremos reembolsos apenas à pessoa que tenha pago pela passagem, desde que nos seja dada prova de identificação e pagamento.

10.1.2 A menos que a solicitação de um reembolso diga respeito a uma passagem perdida, pagaremos o reembolso somente se você nos der sua passagem e todos os cupons de voo não usados e o cupom do passageiro. Este requisito não se aplica no caso de um bilhete eletrônico.

### 10.2 Reembolsos involuntários

10.2.1 Os reembolsos de tarifas serão calculados de acordo com os artigos 10.2.1(a) e 10.2.1(b) se cancelarmos um voo, deixarmos de operar um voo razoavelmente de acordo com a programação, ou deixarmos de transportar você em um voo para o qual você tenha reserva confirmada e tenha satisfeito os horários-limite de check-in e embarque e não tenha tido transporte recusado por razões permitidas por estas Condições de Transporte. O mesmo método de cálculo se aplica se deixarmos de parar em seu destino ou parada, ou se fizermos com que você perca uma conexão em circunstâncias em que você porte uma reserva confirmada e houvesse tempo adequado para fazer a conexão entre o horário de chegada programado para seu voo o horário de partida do voo de conexão.

Em todas essas situações, o reembolso será:

10.2.1(a) uma quantia igual ao preço da passagem pago (inclusive impostos, taxas, custos e sobretaxas de circunstâncias excepcionais pagos) se nenhuma parte da passagem tiver sido usada; ou

10.2.1(b) se uma parte da passagem tiver sido usada, uma quantia igual à diferença entre o preço de passagem pago (inclusive impostos, taxas, custos e sobretaxas de circunstâncias excepcionais pagos) e o preço correto da passagem (inclusive impostos, taxas, custos e sobretaxas de circunstâncias excepcionais) para viagem entre os pontos para os quais você tenha usado sua passagem.

10.2.2 Pagaremos um reembolso de acordo com o artigo 10.2.1(b) se lhe recusarmos transporte por quaisquer dos motivos definidos no artigo 7.1, mas você não terá direito a qualquer reembolso para o voo para o qual lhe foi negado transporte. Exceto por isso, não temos qualquer responsabilidade para com você em relação a qualquer perda ou despesa, de qualquer tipo. Veja também o artigo 7.2, que nos permite usar o valor de qualquer transporte não usado em sua passagem para reembolsar custos devidos por você.

10.2.3 Pagaremos um reembolso de acordo com o artigo 10.2.1(b) se interrompermos seu transporte por quaisquer dos motivos definidos no artigo 11.4, (comportamento inaceitável a bordo da aeronave) antes que o mesmo esteja completo, mas você não terá direito a qualquer reembolso para o voo durante o qual o comportamento inaceitável aconteceu. Exceto por isso, não temos qualquer responsabilidade para com você em relação a qualquer perda ou despesa, de qualquer tipo. Veja também o artigo 11.4.4, que nos permite usar o valor de qualquer transporte não usado em sua passagem para pagar somas devidas a nós por você.

### 10.3 Reembolsos voluntários

10.3.1 Se um reembolso do preço de sua passagem for devido a razões outras que aquelas definidas no artigo 10.2, o reembolso será:

10.3.1(a) uma quantia igual ao preço da passagem pago (inclusive impostos, taxas, cobranças e acréscimos de circunstâncias excepcionais pagos) menos quaisquer taxas de cancelamento aplicáveis se nenhuma porção da passagem tiver sido usada, menos quaisquer taxas de administração aplicáveis, se sua passagem for sujeita a restrições; ou

10.3.1(b) se uma parte da passagem tiver sido usada, uma quantia igual à diferença entre o preço de passagem pago (inclusive impostos, taxas, custos e sobretaxas de circunstâncias excepcionais

pagos) e o preço correto da passagem (inclusive impostos, taxas, custos e sobretaxas de circunstâncias excepcionais) para viagem entre os pontos para os quais sua passagem tiver sido usada, menos quaisquer taxas de cancelamento aplicáveis, deduzidas também quaisquer taxas de administração, se sua passagem estiver sujeita a restrições.

#### 10.4 Reembolso de passagem extraviada

10.4.1 Se você perder sua passagem ou parte dela e subsequentemente nos fornecer uma prova satisfatória daquela perda e pagar quaisquer taxas de administração aplicáveis, faremos um reembolso assim que possível após vencer o prazo de validade da passagem ou 6 meses, o que ocorrer depois. Faremos isso somente se:

10.4.1(a) a passagem perdida, ou parte dela, não tiver sido usada, reembolsada ou substituída anteriormente, a menos que o uso, reembolso ou troca por ou para alguma outra pessoa resultou de nossa própria negligência; e

10.4.1(b) a pessoa para quem o reembolso seja feito concorde (assinando um acordo conosco) em nos pagar de volta a quantia do reembolso e nos reembolsar nossos custos e despesas legais de localizar e notificar você e fazer cumprir o acordo, se mais tarde descobirmos fraude ou uso da passagem perdida (ou parte dela) por você ou por alguma outra pessoa. Isso não se aplica se qualquer fraude ou uso por alguma outra pessoa tiver resultado de negligência de nossa parte.

#### 10.5 Direito de recusar reembolso

10.5.1 Não faremos um reembolso se o pedido por ele for feito mais de 2 anos após a data de emissão da passagem original.

10.5.2 Não reembolsaremos uma passagem se, quando você tiver chegado a um país, tiver apresentado a passagem a nós ou a funcionários do governo como prova de sua intenção futura de partir daquele país, a menos que você possa nos provar ter permissão de permanecer no país ou de que vá sair do país fazendo uso de outra empresa aérea ou por outros meios de transporte.

10.5.3 Não reembolsaremos uma passagem que tenha sido carimbada por uma organização governamental como “não deve ser reembolsada” ou se a passagem tiver sido fornecida em substituição e uma passagem perdida ou mutilada que foi carimbada como “não deve ser reembolsada” por uma organização governamental, a menos que você nos prove que tenha permissão daquela organização governamental de receber um reembolso.

10.5.4 Não reembolsaremos uma passagem para qualquer voo no qual tenha sido negado transporte a você (por quaisquer das razões definidas no artigo 7.1) ou do qual você tenha sido removido (por quaisquer das razões definidas nos artigos 11.1 a 11.3).

## 10.6 Moeda

Reembolsaremos usando o mesmo meio de pagamento e moeda usados para pagar sua passagem.

## 10.7 Quem poderá reembolsar a passagem

Faremos um reembolso voluntário de uma passagem somente se a mesma tiver sido emitida por nós ou um agente autorizado nosso.

## 10.8 Limitação de seus direitos

A menos que declaremos de outro modo nestas Condições de Transporte, os direitos de reembolso definidos neste artigo 10 representam seus únicos direitos contra nós se seu transporte não acontecer por qualquer razão que seja. Isto significa que não temos qualquer outra responsabilidade para com você em relação a qualquer perda ou despesa, de qualquer tipo.

## ARTIGO 11 – CONDUTA A BORDO DA AERONAVE

### 11.1 Geral

Durante todo o tempo durante seu transporte, você tem o dever de se comportar de uma maneira que não venha a:

11.1.1 Infringir as leis de qualquer Estado que tenha jurisdição sobre a aeronave;

11.1.2 Pôr em perigo ou ameaçar (seja por trote de ameaça ou de outro modo) a aeronave ou qualquer pessoa ou propriedade;

11.1.3 Ferir ou causar danos à saúde de outras pessoas a bordo da aeronave, bem como criar riscos de ameaça de ferimentos ou danos à saúde;

11.1.4 Causar aflição, ou receber reclamações como materialmente condenável a outras pessoas a bordo da aeronave, inclusive condutas que configurem, por exemplo, assédio, molestamento, ataque ou abuso sexual;

11.1.5 causar ou tiver o potencial de causar perdas ou danos a nossa propriedade ou àquela de outras pessoas a bordo da aeronave;

11.1.6 obstruir, atrapalhar ou interferir com a tripulação no desempenho de seus deveres;

11.1.7 transgredir qualquer instrução ou orientação da tripulação ou da empresa aérea (seja oral ou por escrito) legalmente emitida para fins de segurança e proteção da aeronave e de pessoas ou propriedade e/ou conforto ou conveniência dos passageiros, inclusive instruções a respeito de segurança, proteção, assentos, cintos de segurança, fumo, consumo de álcool ou uso de drogas, uso de equipamento eletrônico, inclusive, dentre outros, celulares, laptops, PDAs, gravadores portáteis, rádios portáteis, tocadores de CD, DVD e MP3, jogos eletrônicos ou dispositivos de transmissão (por exemplo, brinquedos rádio controlados e walkie-talkies). Veja também o artigo 18 no que diz respeito a decisões que tomamos sobre a aplicação do artigo 11.1 a você.

## 11.2 Álcool a bordo

Não é permitido que você consuma álcool a bordo de uma aeronave (seja comprado de nós como "duty free", de alguma outra pessoa ou obtido de outro modo) a menos que tenha sido servido por nós. Temos o direito de, a qualquer momento e por qualquer razão, nos recusarmos a servir álcool ou a recolher o álcool que tenha sido servido.

## 11.3 Política para fumantes

Não é permitido fumar em qualquer um de nossos voos.

## 11.4 Descumprimento de obrigação

Se razoavelmente acreditarmos que você tenha deixado de cumprir devidamente todas as obrigações estabelecidas para você nos artigos 11.1 a 11.3:

11.4.1 poderemos relatar a questão a qualquer autoridade policial ou agente legal pertinente; e

11.4.2 poderemos tomar as medidas que considerarmos necessárias para evitar a continuidade ou repetição da conduta transgressora, inclusive, por exemplo, contenção física, sua remoção da aeronave e/ou recusa de transportá-lo após uma parada (seja com fins a removê-lo da aeronave ou outros); e

11.4.3 poderemos decidir não transportá-lo em qualquer ocasião futura; e

11.4.4 você nos reembolsará quaisquer custos que incorramos para: (a) conserto ou substituição de propriedade perdida, danificada ou destruída por você; (b) compensação que tenhamos que pagar a qualquer passageiro ou membro da tripulação afetado por suas ações; e (c) desvio da aeronave a fim de removê-lo da mesma. Poderemos usar o valor de qualquer transporte não usado em sua passagem ou quaisquer valores em nossa posse para fins de compensação por valores devidos a nós por você.

## ARTIGO 12 – SERVIÇOS FORNECIDOS POR TERCEIROS

12.1 Se providenciarmos que outra companhia forneça transporte terrestre ou outros serviços (por exemplo, limusine, traslado, reservas de hotel ou acomodação ou aluguel de carros) ou se lhe emitirmos uma passagem ou vale relacionado a qualquer tal transporte terrestre ou outros serviços, estaremos apenas atuando como seu representante ao fazer esses arranjos ou emitindo a passagem ou vale. Serão aplicáveis a você os termos e condições da companhia que está lhe disponibilizando tais serviços.

12.2 Não teremos qualquer responsabilidade para com você no que diz respeito a qualquer transporte terrestre ou outros serviços que lhe arranjemos que sejam fornecidos por uma outra companhia, a menos que tenham resultado exclusivamente por negligência de nossa parte. Veja os artigos 7.8 e 7.9 para outras disposições a respeito de serviços fornecidos por terceiros.

## ARTIGO 13 – DOCUMENTOS DE VIAGEM, INSPEÇÕES ALFANDEGÁRIAS E DE SEGURANÇA

### 13.1 Geral

13.1.1 Você é responsável por obter e portar todos os documentos de viagem dos quais precise para qualquer país que esteja visitando (mesmo como passageiro em trânsito).

13.1.2 Você deve obedecer a todas as leis, regulamentos, ordens e outros requisitos de todos os países em que vá entrar, sair, ou através dos quais transite durante sua viagem.

13.1.3 Para detalhes sobre documentos de viagem necessários, aconselhamos que você entre em contato com a embaixada, consulado, ou outro órgão relevante de todos os países em questão antes e na ocasião de fazer sua reserva. Se não for viajar imediatamente, aconselhamos que entre em contato novamente com esses órgãos antes de começar a viajar, para se assegurar de que os requisitos que sejam aplicáveis a você não tenham mudado e de que seus documentos de viagem permaneçam válidos para todos os voos, destinos e paradas planejados.

13.1.4 Se for solicitado, você deverá nos apresentar todos os passaportes, vistos, atestados de saúde e outros documentos de viagem necessários para sua viagem, permitir que façamos fotocópias destes documentos ou entregá-los a um membro de nossa tripulação a bordo da aeronave, contra emissão de recibo, para guarda segura durante o voo. Temos o direito de requisitar que você nos apresente esses documentos a qualquer momento antes ou durante seu transporte.

13.1.5 Não temos qualquer responsabilidade decorrente de você não ter todos os passaportes, vistos, atestados de saúde e outros documentos de viagem necessários para sua viagem ou por

algum destes documentos estar desatualizado ou se você não ter obedecido a todas as leis, regulamentos, ordens e outros requisitos de todos os países onde vá entrar, sair, ou através dos quais vá transitar durante sua viagem.

**13.1.6 Não aceitaremos você ou sua bagagem para transporte se seus vistos ou documentos de viagem não pareçam estar em ordem ou se você não cumprir os outros requisitos deste artigo**

13.1. Temos o direito de recusar transporte deste modo mesmo se você tiver começado ou completado parte dele, antes de ficar evidente para nós (seja por resultado de uma operação nos termos do artigo 13.1.4 ou de outro modo) que você não cumpriu o estabelecido no artigo 13.1.

**13.2 Recusa de entrada**

Se lhe for recusada entrada em um país (inclusive um país pelo qual você transitaria a caminho de seu destino), você deverá nos reembolsar, mediante pedido e em sua totalidade, por qualquer multa ou cobrança determinada contra nós pelo governo envolvido (inclusive custos de detenção) assim como o preço de seu transporte e o de qualquer escolta, se necessária, daquele país. Não lhe reembolsaremos o valor da tarifa paga pelo transporte ao aeroporto onde você teve a entrada recusada.

**13.3 O passageiro é responsável por multas, custos de detenção e outras despesas**

Você deve nos reembolsar, mediante pedido e em sua totalidade, pela quantia referente a qualquer multa, penalidade, custos de detenção, despesas de deportação ou remoção, cobranças de escolta (se alguma), custos de passagens emitidas para você, ou qualquer outro gasto em que incorramos por você ter desobedecido qualquer lei, regulamento, ordem ou outro requisito de viagem do país para onde você viajou ou por ter deixado de apresentar os documentos de viagem exigidos ao tentar entrar em um país ou você ter tido a entrada recusada naquele país. Podemos usar o valor de qualquer transporte não usado em sua passagem ou quaisquer fundos seus em nossa posse como pagamento de valores devidos a nós por você.

**13.4 Devolução de documentos de viagem confiscados**

Não temos responsabilidade para com você pela devolução de qualquer um de seus documentos de viagem, documentos de identificação ou passagens que venham a ser confiscados por uma autoridade governamental ou outra.

**13.5 Inspeção alfandegária**

Se exigido, você presenciará a inspeção de sua bagagem pela alfândega ou outros agentes do governo. Não seremos responsáveis por danos sofridos por você no curso de tal inspeção ou como resultado de você deixar de estar presente.

### 13.6 Inspeção de segurança

Você deve permitir verificações de segurança, revistas e varreduras de sua pessoa por nós, nossos agentes de despacho, funcionários do governo, funcionários do aeroporto, policiais ou militares e outras empresas aéreas envolvidas em seu transporte. Se você não permitir a realização de todas essas verificações, revistas e varreduras de segurança, vamos nos recusar a transportá-lo e à sua bagagem. Veja também o artigo 8.6 a respeito de verificações de segurança em sua bagagem.

## ARTIGO 14 – EMPRESAS AÉREAS SUCESSIVAS

Nos casos em que seu transporte venha a ser realizado por nós e outras empresas aéreas em sucessão para uma passagem ou uma passagem conjunta, tal operação será considerada como única nos termos da Convenção de Varsóvia e a Convenção de Montreal. Veja o artigo 15.2 para as limitações de nossa responsabilidade por tal transporte.

## ARTIGO 15 – RESPONSABILIDADE POR DANOS

### 15.1 Regras aplicáveis

Nossa responsabilidade será determinada pela legislação aplicável e estas Condições de Transporte. Nos casos em que empresas aéreas estejam envolvidas em sua viagem, a responsabilidade das mesmas será regida pela legislação aplicável e, a menos que estas Condições de Transporte indiquem o contrário, as condições de transporte das respectivas empresas. A legislação aplicável pode compreender a Convenção de Varsóvia, a Convenção de Montreal e leis que se apliquem a países específicos. A Convenção de Varsóvia e a Convenção de Montreal se aplicam ao transporte internacional conforme definido nas mesmas. Disposições referentes a nossa responsabilidade estão definidas nos artigos 15.2 a 15.6.

### 15.2 Escopo da responsabilidade

Seremos responsáveis exclusivamente por danos ocorridos durante o transporte efetuado por nós, ou em relação ao qual tenhamos responsabilidade legal junto a você. Sempre que emitirmos uma passagem para transporte por outra empresa aérea ou fizermos o check-in de sua bagagem para transporte por outra empresa aérea, fazemos tal apenas como agentes daquela empresa aérea.

### 15.3 Limitações gerais

15.3.1 Onde quer que a legislação vigente se aplique ao transporte aéreo, nossa responsabilidade estará sujeita às regras e limitações da aplicável.

15.3.2 Seremos total ou parcialmente desobrigados de qualquer responsabilidade para com você em relação a danos se provarmos que os mesmos foram causados ou contribuíram para eles sua negligência, omissão ou algum ato prejudicial.

15.3.3 Poderemos ser total ou parcialmente desobrigados de qualquer responsabilidade para com você em relação a danos se provarmos que os danos não resultaram de negligência nossa ou que resultaram de negligência de terceiros, que tomamos as medidas devidas para evitar os danos ou que tenha sido impossível tomar tais medidas.

15.3.4 Não seremos responsáveis por qualquer dano decorrente de nosso cumprimento da legislação local ou regras e regulamentações governamentais, ou decorrente do seu descumprimento das mesmas, exceto nos termos especificados pelas normas vigentes.

15.3.5 Exceto onde expresse o contrário nestas Condições de Transporte, teremos responsabilidade legal para com você somente por danos compensatórios a que você tenha direito por perdas e custos comprovados nos termos das normas em vigor, ou leis locais que possam ser aplicáveis.

15.3.6 Seu contrato de transporte conosco (que inclui estas Condições de Transporte e todas as exclusões e limites de responsabilidade aplicáveis) é aplicável em favor de nossos agentes autorizados, servidores, funcionários e representantes na mesma extensão que se aplica a nós. Como resultado, o montante total da reparação eventualmente devida por nós e nossos agentes autorizados, servidores, funcionários e representantes, não será superior a nossa própria responsabilidade, se alguma.

15.3.7 Nada nestas Condições de Transporte:

15.3.7(a) representa desistência ou renúncia a qualquer exclusão ou limitação de nossa responsabilidade disponível sob a normativa aplicável, a menos que declaremos expressamente o contrário, por escrito; ou

15.3.7(b) nos impede de excluir ou limitar nossa responsabilidade, nos termos da legislação, conforme aplicável, ou sob quaisquer outras leis que se apliquem, ou renunciar a qualquer defesa disponível a nós nos termos deste documento contra qualquer órgão social de segurança pública ou qualquer pessoa responsável por pagar, ou tiver pago, compensação pelo falecimento, ferimentos ou outros danos corporais de um passageiro.

15.4 Morte ou ferimento de passageiros

Nossa responsabilidade por danos sofridos por você, no evento de falecimento, ferimentos ou outros danos corporais causados por um acidente, está sujeito às regras e limitações da legislação aplicável, bem como as seguintes regras suplementares:

15.4.1 nossa responsabilidade por danos comprovados não estará sujeita a qualquer limite financeiro, seja ele definido por lei, ou de outro modo;

15.4.2 para quaisquer danos comprovados até o equivalente em moeda nacional a 100.000 SDRs (ou o equivalente em moeda nacional a 113.100 SDRs), qualquer defesa baseada em provas de que nós ou nossos agentes tenhamos tomado todas as medidas necessárias para evitar os danos, ou de que foi impossível que tais medidas fossem tomadas, não nos é aplicável;

15.4.3 concordamos em fazer pagamentos adiantados a você ou seus herdeiros, sujeitos aos seguintes termos e condições:

15.4.3 (a) a pessoa recebendo pagamento seja uma pessoa física (ou seja, uma pessoa no sentido normal da palavra, em oposição a pessoas jurídicas, empresas ou organizações);

15.4.3 (b) você tenha, ou a pessoa recebendo pagamento tenha, direito a compensação sob leis aplicáveis;

15.4.3 (c) pagamentos serão feitos somente no que diga respeito a necessidades econômicas imediatas;

15.4.3 (d) a quantia de um pagamento será proporcional à dificuldade financeira sendo passada como resultado do falecimento, ferimentos ou danos corporais, exceto que, em caso de morte, não será inferior ao equivalente em moeda nacional a 15.000 SDRs por passageiro;

15.4.3 (e) o pagamento será feito dentro de 15 dias após ter sido estabelecida a identidade da pessoa com direito a compensação sob leis aplicáveis;

15.4.3 (f) nenhuma pessoa terá direito a receber um pagamento se ela ou o passageiro a quem o pagamento se refere tiver causado ou contribuído para os danos aos quais o pagamento esteja relacionado por sua negligência;

15.4.3 (g) todos os pagamentos serão feitos sujeitos à condição de que serão devolvidos a nós mediante prova de que o recebedor não atendeu ou não satisfaz o artigo 15.4.3(b) ou que ele ou o passageiro a quem o pagamento se refere tiver causado ou contribuído para os danos aos quais o pagamento esteja relacionado;

15.4.3 (h) os valores referentes aos pagamentos serão descontados de quaisquer valores subsequentes devidos em função de nossa responsabilidade perante as leis aplicáveis;

15.4.3 (i) exceto no caso do pagamento do valor mínimo especificado no artigo 15.4.3(d) em relação a falecimento, um pagamento não será superior aos danos máximos pelos quais tenhamos a responsabilidade de pagar ao recebedor;

15.4.3 (j) fazer um pagamento não constituirá reconhecimento ou admissão de responsabilidade de nossa parte;

15.4.3 (k) nenhum pagamento será feito sem que a pessoa recebendo o pagamento nos forneça um recibo assinado, o que também deve reconhecer a aplicabilidade dos artigos 15.4.3(g), (h) e (i); e

15.4.3 (l) salvo na extensão em conflito com qualquer legislação aplicável, e sujeito a pagamento da quantia mínima especificada no artigo 15.4.3 (d) no caso de morte, nossa decisão em relação à quantia do pagamento será definitiva.

## 15.5 Bagagem

15.5.1 Não seremos responsáveis por danos à bagagem não despachada, exceto aqueles que venham a ser causados por negligência nossa.

15.5.2 Não seremos responsáveis por danos à bagagem resultantes de defeito, qualidade ou vício inerentes da bagagem (por exemplo, destruição, ou danos causados por ou a itens frágeis, perecíveis ou outros que você esteja proibido de incluir em sua bagagem, nos termos dos artigos 8.3 e 8.4).

Do mesmo modo, não seremos responsáveis por desgaste normal de bagagem resultante dos rigores comuns e normais do transporte aéreo (veja também o artigo 8.7.6 no que diz respeito à adequação de sua bagagem para transporte aéreo).

15.5.3 Nossa responsabilidade por danos à bagagem é limitada aos valores máximos expressas nos artigos 15.5.4 (a) a (e), a menos que você prove que os danos resultaram de ato ou omissão nosso, seja realizado com a intenção de causar danos ou por negligência e com conhecimento de que poderia resultar em danos.

Você pode querer fazer uma declaração especial de valor (veja o artigo 15.5.5) ou comprar um seguro para cobrir situações em que o valor real ou o custo de substituição de sua bagagem despachada ou bagagem não despachada exceda nossa responsabilidade.

15.5.4 (a) O equivalente em moeda nacional a 332 SDRs (aproximadamente US\$ 400) por passageiro se aplica a danos à bagagem não despachada onde a Convenção de Varsóvia se aplicar a seu transporte.

15.5.4 (b) O equivalente em moeda nacional a 17 SDRs (aproximadamente US \$20) por quilo, ou qualquer valor mais alto acordado por nós nos termos do artigo 15.5.5, se aplica a danos à bagagem despachada onde a Convenção de Varsóvia se aplicar a seu transporte.

15.5.4 (c) O equivalente em moeda nacional a 1.131 SDRs (aproximadamente US\$ 1.780) por passageiro, ou qualquer valor mais alto acordado por nós nos termos do artigo 15.5.5, se aplica a danos à bagagem não despachada e à bagagem despachada onde a Convenção de Montreal se aplicar a seu transporte.

15.5.4 (d) o limite de responsabilidade por danos à bagagem não despachada tanto quanto despachada estabelecido pela legislação local se aplica a sua bagagem onde a legislação local se aplicar a seu transporte em vez da Convenção de Varsóvia ou da Convenção de Montreal.

15.5.4(e) Os limites de responsabilidade por danos tanto à bagagem não despachada quanto à despachada especificados nos artigos 15.5.4(a) e (b) se aplicam a danos à bagagem não despachada e à bagagem despachada, respectivamente, nos casos em que nem a Convenção de Varsóvia nem a Convenção de Montreal se aplicarem a seu transporte e nenhum limite de nossa responsabilidade for estabelecido por lei local aplicável.

15.5.5 Aumentaremos nossa responsabilidade para com você em relação a danos à bagagem despachada até um valor especificado por você e acordado por nós na ocasião da entrega de sua bagagem despachada a nós no check-in, mas somente se você nos pagar uma sobretaxa calculada de acordo com nossos regulamentos. Isto é conhecido como uma “declaração especial de valor”. Peça-nos detalhes sobre os custos aplicáveis se você quiser usar esta opção.

15.5.6 Se o peso de sua bagagem despachada não for registrado no controle de bagagem, vamos presumir que não seja mais do que a franquia de bagagem para a classe de transporte para a qual você esteja reservado.

15.5.7 Nos casos em que o transporte de sua bagagem for feito por empresas aéreas sucessivas e ou a Convenção de Varsóvia ou a Convenção de Montreal se aplicar a esse transporte, você

tem direito a fazer uma reclamação contra nós se formos a primeira empresa aérea nesse transporte, mesmo se os danos à bagagem não ocorrerem durante o transporte realizado por nós.

#### 15.6 Atraso no transporte de passageiros

Nossa responsabilidade por danos causados pela demora em seu transporte é limitada pela Convenção de Varsóvia e pela Convenção de Montreal. No caso de transporte regido pela Convenção de Montreal, nossa responsabilidade estará limitada ao equivalente em moeda nacional a 4.694 SDRs. Nos casos em que nenhuma destas convenções for aplicável, não teremos qualquer responsabilidade para com você em relação a atrasos, exceto nos termos estabelecidos nestas Condições de Transporte.

#### 15.7 Orientações a passageiros internacionais sobre a limitação de responsabilidade

Nos casos em que sua viagem envolver um último destino ou parada em um país que não seja o país de origem, você deverá estar ciente de que a Convenção de Varsóvia ou a Convenção de Montreal podem ser aplicáveis a sua viagem inteira, inclusive qualquer trecho inteiramente dentro do país de origem ou de destino.

Nos casos em que Convenção de Montreal for aplicável, a empresa aérea é responsável por danos de morte ou ferimentos pessoais comprovados e certas proteções à responsabilidade especificadas por aquela convenção serão inaplicáveis por danos não excedendo o equivalente em moeda nacional a 113.100 SDRs.

Nos casos em que Convenção de Montreal não for aplicável, as condições de transporte de muitas empresas aéreas (inclusive a Emirates, conforme especificado no artigo 15.4, acima) dispõem que a responsabilidade por morte ou ferimentos pessoais não estará sujeita a qualquer limite financeiro definido pela Convenção de Varsóvia e que, no que diz respeito a tais danos até um máximo do equivalente em moeda nacional a 100.000 SDRs, qualquer proteção à responsabilidade baseada em provas de que tenham tomado todas as medidas necessárias não se aplicam. Nos casos em que nenhuma disposição a respeito esteja presente nas condições de transporte da empresa aérea, observe que:

(i) para passageiros em uma viagem para, a partir de ou que inclua uma parada acordada nos E.U.A., a Convenção de Varsóvia e contratos especiais de transporte incorporados nas tarifas aplicáveis dispõem que a responsabilidade de determinadas empresas aéreas, partes de tais contratos especiais, por morte ou ferimentos pessoais a passageiros seja limitada, na maioria dos casos, a danos comprovados que não excedam US\$ 75.000 por passageiro, e que essa responsabilidade até tal limite não dependerá de negligência da parte da empresa aérea; e

(ii) para passageiros viajando por uma empresa aérea que não seja parte de tais contratos especiais ou em uma viagem à qual a Convenção de Varsóvia se aplique que não seja para, a partir de ou que inclua um local de parada acordado nos E.U.A., a responsabilidade da empresa aérea por morte ou ferimentos pessoais por passageiros é limitada, na maioria dos casos, a US\$ 10.000 ou US\$ 20.000; e (iii) alguns países impõem limites mais altos do que os expostos em (i) e (ii).

Os nomes das empresas aéreas ou partes de tais contratos especiais do tipo mencionado em (i) acima estão disponíveis em todos locais de venda de passagens de tais empresas aéreas e podem ser examinados mediante pedido.

Proteção adicional pode geralmente ser obtida pela compra de um seguro de uma companhia privada. Tal seguro não é afetado por qualquer limitação da responsabilidade da empresa aérea sob a Convenção de Varsóvia ou a Convenção de Montreal ou contratos especiais de transporte do tipo mencionado em (i) acima. Para mais informações, consulte sua empresa aérea ou companhia de seguros.

Nota: O limite de responsabilidade de US\$ 75.000 especificado no item (i) do artigo 15.7 inclui taxas e custos legais, exceto no caso de uma reclamação feita em um Estado em que haja uma provisão para outorga separada de despesas legais e custas judiciais, situação em que o limite será o valor de US\$ 58.000, sem incluir despesas legais e custas judiciais.

## ARTIGO 16 – PRAZOS PARA RECLAMAÇÃO DE BAGAGEM, PROCESSAMENTO DE RECLAMAÇÕES DE BAGAGEM E PRAZOS PARA TODAS AS AÇÕES POR DANOS

### 16.1 Prazo para reclamações de bagagem

16.1.1 Se você ou a pessoa portando o controle de bagagem e a etiqueta de identificação de bagagem com sua autorização receber uma bagagem despachada sem reclamações, a falta de uma reclamação será prova suficiente de que a bagagem despachada foi recebida em boas condições, a menos que você prove o contrário.

16.1.2 Se quiser nos exigir compensação por danos à bagagem despachada, você precisa nos notificar como a seguir.

16.1.2 (a) se os danos à bagagem despachada forem de natureza física, você deve nos notificar por escrito em até 7 dias a partir da data do recebimento da bagagem despachada;

16.1.2 (b) se os danos consistirem em perda total ou parcial da bagagem despachada, você deve nos notificar por escrito em até 7 dias a partir da data em que a bagagem despachada chegou ou deveria ter chegado;

16.1.2 (c) se quiser nos exigir compensação pelo atraso de bagagem despachada, você deve nos notificar por escrito em até 21 dias a partir da data em que a bagagem tenha sido colocada à sua disposição.

## 16.2 Processamento de reclamações de bagagem

16.2.1 Todas as reclamações para compensação por danos à bagagem devem ser acompanhadas de uma lista relacionando todos os itens envolvidos com sua descrição, fabricante e idade, juntamente com comprovantes de compra ou de propriedade de todos esses itens. O comprovante de compra não será exigido em relação a qualquer item de valor inferior US\$ 5 (ou o equivalente em moeda nacional) ou tenha mais de 5 anos de idade e cujo valor reclamado seja inferior a US\$ 50 (ou o equivalente em moeda nacional).

16.2.2 No caso de uma reclamação de compensação no que diga respeito a danos físicos à bagagem, você precisa conservar e, se pedido por nós, deixar-nos examinar a bagagem afetada, de modo que possamos avaliar a natureza, extensão e possibilidade de reparos dessa bagagem.

16.2.3 Se desejar reclamar o custo de substituição de um item individual que faça parte de uma reclamação por compensação por danos à bagagem, você deve nos consultar antes que você tenha realizado tal gasto; do contrário, podemos não incluir esse custo em qualquer compensação pagável. Esse requisito não se aplica nos casos em que o custo total dos itens substituídos não exceder US\$ 50 ou o equivalente em moeda nacional. Sua reclamação deve ser acompanhada de comprovante de compra de todos os itens substituídos. O comprovante de compra não será exigido em relação a qualquer item que custe menos do que US\$ 5 (ou o equivalente em moeda nacional).

16.2.4 Para todas as reclamações de compensação referentes à bagagem, você deverá nos fornecer quaisquer informações que venhamos a solicitar para avaliar a aceitabilidade de sua exigência de compensação e o valor de qualquer compensação pagável.

16.2.5 Caso solicitemos, você assinará uma declaração relativa aos fatos de sua reclamação em relação a danos à bagagem antes que paguemos qualquer compensação a você.

16.2.6 Você não atender completamente aos requisitos relevantes do artigo 16.2 pode afetar adversamente o valor de qualquer compensação à qual você possa ter direito.

### 16.3 Prazo para todas as ações por danos

Você não terá qualquer direito a compensação por qualquer dano se um pedido não for protocolado em até 2 anos a partir da data de sua chegada ao local de destino, a data na qual a aeronave estava programada para chegar ou a data na qual o transporte parou.

## ARTIGO 17 – NOSSOS REGULAMENTOS

Alguns aspectos de seu transporte podem ser regidos, além de por estas Condições de Transporte, por nossos regulamentos. Onde aplicável, você deve obedecer a nossos regulamentos (porém consulte o artigo 2.4 em relação ao caso destas Condições de Transporte forem inconsistentes com qualquer de nossos regulamentos). Temos regulamentos a respeito, por exemplo, para crianças desacompanhadas, mulheres grávidas, passageiros deficientes, passageiros doentes, transporte de animais (inclusive animais de serviço), restrições ao uso de dispositivos eletrônicos a bordo da aeronave, itens proibidos na bagagem e limites de tamanho e peso da bagagem. Cópias de nossos regulamentos estão disponíveis mediante solicitação.

## ARTIGO 18 – INTERPRETAÇÃO

18.1 Faremos esforços razoáveis para tomar decisões corretas sobre a interpretação de leis, regulamentos, ordens ou política governamental aplicável para os fins dos artigos 7.1 (nosso direito de recusar transporte) e 11.1.1 (sua conduta a bordo da aeronave).

Algumas vezes tais decisões possam ter de ser feitas em circunstâncias em que o tempo disponível para tal é limitado e não existe oportunidade adequada para fazer qualquer averiguação ou averiguações suficientes. Como resultado, uma tal decisão tomada por nós será definitiva e obrigatória a você, mesmo se subseqüentemente seja provada como incorreta, desde que na ocasião em que tomamos nossa decisão tivéssemos fundamentos razoáveis para acreditarmos que ela estava correta.

18.2 Onde declararmos expressamente nestas Condições de Transporte que você precisa obedecer à legislação aplicável ou a requisitos governamentais, da ICAO ou da IATA, você deve se certificar de que esteja obedecendo tais requisitos ou legislação aplicável o tempo todo e especialmente na data ou datas de seu transporte.

18.3 Todas as datas e períodos de tempo mencionados nestas Condições de Transporte serão apuradas de acordo com o calendário gregoriano.

18.4 O título de cada artigo destas Condições de Transporte tem exclusivamente finalidade de conveniência, não devendo ser usado para a interpretação do texto.

