
	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 1 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

## SEÇÃO 5: CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

### Índice

SEÇÃO 5: CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE .....	1
Artigo 1 – Significado de Algumas Expressões Usadas Nestas Condições .....	2
Artigo 2 – Aplicação.....	5
Artigo 3 – Passagens.....	6
Artigo 4 – Escalas.....	9
Artigo 5 – Tarifas e Taxas .....	10
Artigo 6 – Reservas.....	11
Artigo 7 – <i>Check-in</i> e Embarque .....	13
Artigo 8 – Recusa e Limitação de Bagagens .....	14
Artigo 9 – Bagagem .....	17
Artigo 10 – Horários, Atrasos, Cancelamento de Voos .....	22
Artigo 11 – Reembolsos .....	23
Artigo 12 – Conduta a Bordo da Aeronave .....	25
Artigo 13 – Serviços Adicionais .....	26
Artigo 14 – Formalidades Administrativas .....	26
Artigo 15 – Voos de Conexão .....	27
Artigo 16 – Responsabilidade por Danos .....	28
Artigo 17 – Prazos para Reclamações e Ações.....	32
Artigo 18 – Modificação e Renúncia .....	33
Artigo 19 – Outras Condições.....	33
Artigo 20 – Interpretação.....	33


Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 2 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

### Artigo 1 – Significado de Algumas Expressões Usadas Nestas Condições

1. Os títulos das cláusulas servem apenas para fins de conveniência, e não devem ser utilizados na interpretação destas Condições, salvo se o contexto indicar claramente o contrário.
  - 1.1. **“NÓS”, “NOSSO(A)(S)”, “CONOSCO” e “NOS”** significa a South African Airways (SOC) Limited.
  - 1.2. **“VOCÊ”, “SI”, “SEU”, “SUA”, “LHE” e “CONSIGO”** significa qualquer pessoa com uma passagem, exceto membros da tripulação, transportada ou a ser transportada em qualquer aeronave de acordo com os termos de uma passagem. (Ver também a definição de **“PASSAGEIRO/CLIENTE”**.)
  - 1.3. **“ESCALAS ACORDADAS”** significa os locais, exceto o local de partida e o local de destino, indicados na passagem como as escalas previstas em sua rota.
  - 1.4. **“CÓDIGO DESIGNADOR”** significa as duas ou três letras que identificam determinadas transportadoras aéreas.
  - 1.5. **“AGENTE AUTORIZADO”** significa um agente de vendas a passageiros designado por nós para nos representar na venda de nossos serviços de transporte aéreo.
  - 1.6. **“BAGAGEM”** significa seus bens pessoais que o acompanham em seu voo. Exceto se especificado em contrário, consiste em sua bagagem despachada e não despachada.
  - 1.7. **“BILHETE DE BAGAGEM”** significa as partes de sua passagem relativas ao transporte de sua bagagem despachada.
  - 1.8. **“ETIQUETA DE BAGAGEM”** significa um documento emitido exclusivamente para fins de identificação da bagagem despachada.
  - 1.9. **“DIA ÚTIL”** significa qualquer dia que não seja um sábado, domingo ou feriado oficial na África do Sul (de acordo com a Lei de Feriados nº 36 de 1994), sendo que, para fins de notificação, o dia no qual a notificação foi enviada não será contado.
  - 1.10. **“TRANSPORTADORA”** significa qualquer outra transportadora que não seja nós mesmos, cujo código designador é indicado na passagem ou em uma passagem conjugada.
  - 1.11. **“BAGAGEM DESPACHADA”** significa qualquer bagagem que fique sob nossa custódia e para a qual tenhamos emitido uma etiqueta de identificação de bagagem e/ou um bilhete de bagagem. Essa bagagem despachada é transportada no compartimento de cargas da aeronave.
  - 1.12. **“HORÁRIO LIMITE PARA CHECK-IN”** significa o limite de tempo até o qual você deve realizar o *check-in* e receber seu cartão de embarque, conforme especificado pela transportadora.
  - 1.13. **“CIRCUNSTÂNCIAS ALÉM DO CONTROLE DA SAA”** significa as circunstâncias que ultrapassam o controle razoável da SAA, ainda que previsíveis, que impeçam a SAA de prestar seus serviços ou de oferecer qualquer assistência relacionada a estas condições, que devem incluir, sem limitação, falhas gerais de energia, falha de redes de telecomunicação ou computadores, riscos de segurança, instabilidade ou intervenção política, caso de guerra, terrorismo, imposição de sanções, tumulto, insurreição, greves (incluindo greves de terceiros) ou outras ações coletivas, caso fortuito (condições climáticas adversas, incluindo terremotos, calor, seca, chuva ou inundações), condições


Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 3 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

meteorológicas incompatíveis com a operação segura de um voo, fechamento de pistas ou aeroportos, infraestrutura insuficiente ou falhas na infraestrutura aeroportuária, intervenção de autoridades de aviação civil ou outras intervenções regulatórias ou restrições de espaço aéreo.

- 1.14. **“CIRCUNSTÂNCIAS ALÉM DO CONTROLE DO PASSAGEIRO”** significa circunstâncias incomuns e imprevistas que não possam ser controladas e cujas consequências não possam ser evitadas por você tomando todo o cuidado razoável.
- 1.15. **“CONDIÇÕES DO CONTRATO”** significa as declarações incluídas ou entregues com o recibo da passagem ou itinerário, identificadas como tal e que incluem por referência as condições de transporte e notificações.
- 1.16. **“PASSAGEM CONJUGADA”** significa uma passagem emitida para transporte por mais de uma transportadora para uma determinada viagem.
- 1.17. **“VOO DE CONEXÃO”** significa um voo que oferece a continuação da viagem com a mesma passagem ou uma passagem conjugada.
- 1.18. **“CONVENÇÃO”** significa, conforme o caso, quaisquer dos seguintes instrumentos:
  - 1.18.1. a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929 (referida aqui como a Convenção de Varsóvia);
  - 1.18.2. a Convenção de Varsóvia, conforme alterada pelo Protocolo de Haia de 28 de setembro de 1955;
  - 1.18.3. a Convenção de Varsóvia, conforme alterada pelo Protocolo Adicional nº 1 de Montreal (1975);
  - 1.18.4. a Convenção de Varsóvia, conforme alterada pelo Protocolo de Haia e pelo Protocolo Adicional nº 2 de Montreal (1975);
  - 1.18.5. a Convenção de Varsóvia, conforme alterada pelo Protocolo de Haia e pelo Protocolo Adicional nº 4 de Montreal (1975);
  - 1.18.6. a Convenção Complementar de Guadalajara (1961) (Guadalajara);
  - 1.18.7. a Convenção para a Unificação de Certas Normas Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal, em 28 de maio de 1999.
- 1.19. **“CUPOM”** significa um cupom de voo impresso ou eletrônico que garante ao passageiro identificado o direito de viajar no voo especificamente identificado no cupom de voo ou cupom eletrônico.
- 1.20. **“CLIENTE”** ou **“PASSAGEIRO”** significa qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a ser transportada em qualquer aeronave de acordo com os termos de uma passagem. (Ver também a definição de **“VOCÊ”**, **“SI”**, **“SEU”**, **“SUA”**, **“LHE”** e **“CONSIGO”**.)
- 1.21. **“DANO”** inclui morte, ferimentos, ou lesões corporais que um passageiro possa vir a sofrer, ou perda, perda parcial, furto ou outros danos provocados à bagagem, decorrentes ou relacionados ao transporte ou outros serviços decorrentes realizados por nós.
- 1.22. **“DIAS”** significa dias civis, incluídos os sete dias da semana; sendo que, para fins de notificação, o dia no qual a notificação for enviada não será contado; e sendo que, para


Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 4 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

determinar a duração da validade de uma passagem, o dia no qual a passagem for emitida ou o dia de início do voo não será contado.

- 1.23. **“VOOS DOMÉSTICOS”** significa os destinos atendidos por nós dentro da República da África do Sul.
- 1.24. **“CUPOM ELETRÔNICO”** significa qualquer cupom eletrônico de voo ou outro documento de valor mantido em nosso banco de dados.
- 1.25. **“PASSAGEM ELETRÔNICA”** significa o recibo de itinerário emitido por nós ou em nosso nome, os cupons eletrônicos e, caso aplicável, o documento de embarque.
- 1.26. **“EMD”** significa um documento eletrônico com informações diversas; trata-se de um documento eletrônico oficial padrão da IATA para facilitar a prestação de serviços opcionais/auxiliares.
- 1.27. **“REGRAS TARIFÁRIAS”** significa as condições que determinam o preço de uma passagem aérea, ou seja, se uma passagem é reembolsável ou não, ou se encargos adicionais serão cobrados para alterações de data e itinerário. De modo geral, tarifas menos caras são restritivas e tarifas mais caras são menos restritivas.
- 1.28. **“TAXAS”** significa os impostos, taxas e encargos aplicáveis.
- 1.29. **“CUPOM DE VOO”** significa a parte de uma passagem que leva a notação “válido como passagem” ou, no caso de uma passagem eletrônica, o cupom eletrônico, e indica os locais específicos entre os quais você tem direito de ser transportado.
- 1.30. **“FREMEC”** significa o *frequent traveller’s medical card*, documento emitido a passageiros com mobilidade reduzida.
- 1.31. **“IATA”** significa a Associação Internacional de Transporte Aéreo, fundada em 1945 em Montreal, cujo objetivo é incentivar o desenvolvimento de um transporte aéreo seguro, regular e econômico e promover os serviços aéreos e estudar os problemas a eles associados.
- 1.32. **“OACI”** significa a Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO em inglês).
- 1.33. **“VOOS INTERNACIONAIS”** significa os destinos atendidos por nós fora da República da África do Sul.
- 1.34. **“RECIBO DE ITINERÁRIO”** significa um documento que emitimos a passageiros que viajam com passagens eletrônicas contendo o nome do passageiro, informações sobre o voo e avisos.
- 1.35. **“NOME”** significa seu nome completo conforme indicado em seus documentos de viagem.
- 1.36. **“CUPOM DE PASSAGEIRO”** ou **“RECIBO DE PASSAGEIRO”** significa a parte da passagem emitida por nós ou em nosso nome, contendo essa indicação, e que deve ser guardada por você.
- 1.37. **“PASSAGEIRO COM MOBILIDADE REDUZIDA”** significa um passageiro com deficiência física, sensorial ou mental devido à idade, doença, lesão, má-formação congênita, ou invalidez ou deficiência temporária ou permanente.
- 1.38. **“POLÍTICAS”** significa as nossas regras, com exceção destas condições de transporte, publicadas por nós e em vigor na data da emissão da passagem, que regem o transporte

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 5 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

de passageiros e/ou bagagens, e que deverão incluir as tarifas aplicáveis em vigor e as regras tarifárias.

- 1.39. **“RSA”** significa a República da África do Sul.
- 1.40. **“DES”** significa um Direito Especial de Saque; trata-se de uma unidade monetária composta que consiste de uma cesta de moedas incluindo o euro, iene japonês, libra esterlina e dólar americano, utilizada como a unidade oficial de câmbio, conforme definida pelo Fundo Monetário Internacional.
- 1.41. **“PASSAGEM SEPARADA”** significa qualquer passagem que não seja uma passagem conjugada.
- 1.42. **“ESCALA”** significa a parada prevista em sua viagem, em um ponto entre o local de partida e o local de destino.
- 1.43. **“TARIFA”** significa as tarifas publicadas, encargos e/ou taxas de uma companhia aérea.
- 1.44. **“PASSAGEM”** significa o documento intitulado “passagem e bilhete de bagagem” ou a passagem eletrônica; em cada caso, emitido por nós ou em nosso nome, e inclui as condições do contrato, notificações e cupons. (Ver **“PASSAGEM CONJUGADA”**.)
- 1.45. **“DOCUMENTOS DE VIAGEM”** significa qualquer documentação de identificação; trata-se de seu documento de identidade ou carteira de motorista, no caso de voos domésticos, e seu passaporte no caso de voos internacionais.
- 1.46. **“SEGURO VIAGEM”** significa o seguro destinado à cobertura de despesas médicas, cancelamentos de viagem, bagagem extraviada, acidentes aéreos e outras perdas que possam ser incorridas durante viagens **domésticas ou nacionais** com qualquer transportadora.
- 1.47. **“BAGAGEM NÃO DESPACHADA”** significa qualquer bagagem sob sua responsabilidade que não seja a bagagem despachada.


## Artigo 2 – Aplicação

### 2.1. GERAL

- 2.1.1. Nossas Condições de Transporte se aplicam a voos domésticos e internacionais. Elas se aplicam também a voos não agendados no caso de assentos individualmente vendidos ou oferecidos a você (Artigo 2).
- 2.1.2. Exceto conforme disposto nos Artigos 2.3, 2.5 e 2.6, nossas condições de transporte se aplicam a todos os voos operados sob o código designador SAA e a quaisquer casos nos quais sejamos juridicamente responsáveis perante você. Isso inclui apenas voos operados em viagens com passagens conjugadas.
- 2.1.3. Estas condições se aplicam também a transportes gratuitos e com tarifas reduzidas, exceto na medida do estabelecido em contrário em nossas políticas ou nos contratos, passes ou passagens correspondentes.

### 2.2. NOSSAS POLÍTICAS

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 6 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

2.2.1. No que diz respeito às disposições do item 2.1.3, é importante observar que alguns aspectos de seu transporte são regidos por nossas políticas, as quais você reconhece como vinculantes e aplicáveis a você, podendo ser disponibilizadas mediante solicitação.

### 2.3. OPERAÇÕES DE AFRETAMENTO

2.3.1. Se o transporte for realizado com base em um contrato de afretamento, estas condições de transporte se aplicam somente na medida em que forem incorporadas por referência, ou de outro modo, no contrato de afretamento ou na passagem.

### 2.4. CODE SHARES

2.4.1. Para alguns serviços, temos acordos com outras companhias aéreas denominados “code shares”. Isso significa que, ainda que você tenha uma reserva conosco e tenha uma passagem em que o nosso nome ou código designador esteja indicado como a transportadora, outra transportadora poderá operar a aeronave. Se um acordo dessa natureza for adotado, nós lhe informaremos qual a transportadora que operará a aeronave no momento em que fizer sua reserva.

### 2.5. LEI PREVALECENTE

2.5.1. Estas condições de transporte serão adotadas exceto no caso de conflito entre nossas tarifas, as normas tarifárias e/ou as leis aplicáveis, nesse caso as tarifas, normas tarifárias e/ou leis aplicáveis prevalecerão.

2.5.2. Não obstante a validade destas condições de transporte perante qualquer lei aplicável, as demais disposições permanecerão válidas.

2.5.3. No caso de conflitos entre estas condições de transporte e as políticas, estas condições de transporte prevalecerão.

### 2.6. CONDIÇÕES PREVALECENTES SOBRE AS POLÍTICAS


2.6.1. Exceto conforme disposto nestas condições de transporte, no caso de conflito entre estas condições de transporte e quaisquer de nossas políticas, estas condições de transporte prevalecerão.

## Artigo 3 – Passagens

### 3.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1.1. Forneceremos o transporte apenas ao passageiro identificado na passagem, e será necessário apresentar documentos de viagem válidos.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 7 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018


- 3.1.2. Portanto, é importante garantir que seu nome esteja correto conforme seus documentos de viagem, pois os custos de correção podem ser repassados a você.
- 3.1.3. A fim de garantir a execução do contrato de transporte, você deve apresentar-se para embarque com seus documentos de viagem e, no momento estabelecido por nós, cumprir todos os requisitos relativos à realização do transporte, tais como a obtenção do visto de entrada apropriado, certificados de permanência, trânsito e vacinação e quaisquer outros documentos que possam ser exigidos pela legislação dos países de destino e conexão; bem como obedecer às instruções transmitidas por nós.
- 3.1.4. As passagens não são transferíveis e, como tais, não podem ser utilizadas por outra pessoa que não seja a pessoa identificada na passagem. A correção do nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.
- 3.1.5. Algumas passagens são vendidas a tarifas reduzidas, as quais poderão não ser total ou parcialmente reembolsáveis. No entanto, é importante observar que restituições parciais não incluem casos de não comparecimento para *check-in*. Você deve, portanto, escolher a tarifa mais adequada às suas necessidades e garantir o seguro adequado para cobrir casos de necessidade de cancelamento de sua passagem.
- 3.1.6. Se você possuir uma passagem, conforme descrita no item 3.1.5, que não tenha sido utilizada de nenhum modo e estiver impedido de viajar, o tratamento de tal passagem estará sujeito às regras tarifárias aplicáveis.
- 3.1.7. A passagem é e permanece em todas as circunstâncias de propriedade da transportadora que a emitiu.
- 3.1.8. Requisitos para uma passagem:
- 3.1.8.a. você não terá direito de ser transportado em um voo, a menos que forneça uma identificação positiva e uma passagem eletrônica válida tenha sido devidamente emitida em seu nome e entregue a você (ver item 3.1.1).

## 3.2. PERÍODO DE VALIDADE

- 3.2.1. Salvo disposição em contrário na passagem, nestas condições de transporte, ou em quaisquer tarifas aplicáveis (que possam limitar a validade da passagem, e neste caso a limitação será indicada na passagem), uma passagem é válida por um ano a contar da data de sua emissão, sujeita à primeira viagem ocorrida dentro do prazo referido.
- 3.2.2. Se após o início de sua viagem você estiver impedido de viajar dentro do período de validade da passagem por motivos de doença que resulte em hospitalização, podemos, sujeitos às nossas normas de tarifa, estender o período de validade de sua passagem até:

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---



	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 8 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

3.2.2.a. a data na qual você esteja apto a viajar (“**DATA DE RECUPERAÇÃO**”);  
ou

3.2.2.b. nosso primeiro voo após a Data de Recuperação, a partir do ponto no qual a viagem for retomada e em um voo que tenha assento disponível na classe de serviços para a qual a tarifa foi paga.

3.2.3. A data de recuperação pode ser comprovada mediante atestado médico indicando que você está apto(a) a viajar e os fatos relacionados à sua hospitalização. Além disso, você deverá apresentar um documento fiscal referente à sua hospitalização e o comprovante de pagamento correspondente.

3.2.4. Quando os cupons de voo remanescentes na passagem envolverem uma ou mais escalas, a validade dessa passagem pode ser estendida por, no máximo, três meses a contar da data de recuperação. Nesses casos, podemos estender o período de validade da passagem de outros membros de sua família imediata que o acompanham, por um período similar.

3.2.5. No caso de morte de um passageiro em trânsito, as passagens dos acompanhantes do passageiro podem ser alteradas, dispensando a estadia mínima ou estendendo sua validade.

3.2.6. No caso de morte de um familiar imediato de um passageiro que tenha começado a viajar, a validade das passagens do familiar imediato que acompanha o passageiro poderá também ser alterada. Essa alteração será realizada mediante o recebimento de uma certidão de óbito válida, e essa extensão de validade não deverá ser concedida por um período maior do que 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data do falecimento.

3.2.7. Você concorda e reconhece que, exceto conforme estabelecido acima e contanto que estejamos em falta, a SAA não será de nenhum modo responsável perante você no caso do não comparecimento para o voo.


### 3.3. SEQUÊNCIA E UTILIZAÇÃO DO CUPOM

3.3.1. A passagem adquirida é válida apenas para o transporte, tal como indicado na passagem, desde o local de partida através de quaisquer locais de parada acordados até o destino final. A tarifa que você pagou é baseada em nossa tarifa e é válida para o transporte conforme indicado na passagem. A tarifa constitui uma parte essencial do contrato firmado com você. A passagem não será elegível e perderá sua validade para viagem se os cupons não forem utilizados na sequência prevista na passagem.

3.3.2. Caso deseje alterar qualquer aspecto do seu transporte, você deverá contatar-nos com antecedência para garantir que a sequência original do seu cupom seja mantida. A tarifa para o seu novo transporte será calculada e você terá a opção de aceitar o novo preço ou de manter seu transporte original conforme indicado na passagem.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---



	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 9 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018


- 3.3.3. Caso seja necessário alterar qualquer aspecto de seu transporte devido a circunstâncias além do seu controle, você deve entrar em contato conosco assim que possível e nós, após receber provas aceitáveis de você comprovando as circunstâncias, envidaremos os esforços razoáveis para transportá-lo para a sua próxima escala ou destino final, de acordo com as regras tarifárias, que podem incluir um recálculo da tarifa que pagou pela sua passagem.
- 3.3.4. Caso você providencie outra forma de transporte para chegar a qualquer escala acordada, você deve entrar em contato conosco assim que possível a fim de garantir que seu regresso ou a continuação da viagem não seja cancelada.
- 3.3.5. Se você mudar o seu transporte sem nosso consentimento, determinaremos o preço correto para sua efetiva viagem no momento do reembolso. Caso você tenha direito de receber uma restituição, o cálculo da restituição será realizado de acordo com as regras tarifárias.
- 3.3.6. Observe que, embora alguns tipos de alteração possam não resultar em alteração de tarifa, outros, como alteração do local de partida (por exemplo, se você não voar o primeiro segmento) ou inverter o sentido da viagem, podem resultar em um aumento no preço. Algumas tarifas são válidas somente nas datas e para os voos indicados na passagem e não podem ser alteradas sob nenhuma condição, ou somente mediante o pagamento de uma taxa adicional.
- 3.3.7. Cada cupom de voo incluído em sua passagem será aceito para transporte na classe de serviço na data e voo para o qual o assento foi reservado. Quando uma passagem for originalmente emitida sem especificação de reserva, o assento pode ser reservado posteriormente sujeito à nossa tarifa e à disponibilidade de assentos no voo solicitado.
- 3.3.8. Observe que, caso você não compareça a qualquer voo sem antes nos consultar, podemos cancelar suas reservas de retorno ou de continuação. No entanto, se você nos consultar com antecedência, não cancelaremos suas reservas de voo subsequentes e determinaremos o preço da passagem de acordo com nossas políticas.

#### 3.4. NOME E ENDEREÇO DA TRANSPORTADORA

- 3.4.1. Nosso nome pode ser abreviado por nosso código designador, SA, na passagem. Nosso endereço será considerado o aeroporto de partida indicado ao lado da primeira abreviatura de nosso nome no campo “transportadora” da passagem ou, no caso de uma passagem eletrônica, tal como indicado para o nosso primeiro segmento de voo no recibo do itinerário. Alternativamente, você pode consultar nosso website [www.flysaa.com](http://www.flysaa.com), para mais detalhes com relação ao nosso nome.

#### Artigo 4 – Escalas

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 10 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 4.1. Escalas poderão ser permitidas em locais definidos de parada sujeitas às exigências e regulamentos governamentais.
- 4.2. Escalas poderão ser previamente organizadas com uma transportadora e especificadas na passagem.

## **Artigo 5 – Tarifas e Taxas**

### **5.1. TARIFAS**

5.1.1. As tarifas se aplicam somente para o transporte do aeroporto do ponto de origem ao aeroporto do ponto de destino em uma única passagem, salvo se de outro modo expressamente estabelecido em contrário. As tarifas não incluem serviços de transporte terrestre entre aeroportos e entre aeroportos e terminais urbanos. Sua tarifa será calculada de acordo com nossa tarifa vigente na data do pagamento de sua passagem para viagem nas datas e itinerário nela indicados. Eventuais alterações em seu itinerário ou nas datas de viagem poderão impactar a tarifa a ser paga. Taxas ou sobretaxas impostas pela transportadora poderão ser adicionadas a sua tarifa como parte do valor total publicado a pagar.

### **5.2. RESTRIÇÕES ESPECIAIS DE TARIFA**

5.2.1. Algumas tarifas “especiais” são emitidas sujeitas a condições que podem restringir ou proibir alterações de reserva e limitar o valor de qualquer reembolso devido no caso de cancelamento ou não realização da viagem.


5.2.2. É possível contratar, por sua própria conta, seguro de viagem para os casos referidos no item 5.2.1, disponibilizado, entre outros, por nossas seguradoras parceiras. Contate sua companhia aérea ou seu agente de viagens para mais informações.

### **5.3. TAXAS**

5.3.1. As taxas aplicáveis impostas pelo governo ou outras autoridades, ou pelo operador de um aeroporto, devem ser pagas por você. No momento da compra de sua passagem, você será informado sobre as taxas que não estão incluídas na tarifa, a maioria das quais normalmente será indicada separadamente na passagem. As taxas impostas a viagens aéreas estão em constante mudança. No caso de aumento dos impostos, taxas ou encargos indicados na passagem, independentemente do motivo, esses aumentos deverão ser suportados exclusivamente por você, até o momento em que o pagamento pela passagem tenha sido recebido.

5.3.2. As taxas ou sobretaxas impostas pela transportadora que são acrescentadas à sua tarifa e que fazem parte do valor total publicado a pagar poderão não ser reembolsáveis.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 11 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

#### 5.4. MOEDA


- 5.4.1. As tarifas e taxas são pagáveis na moeda do país em que a passagem é emitida, a menos que outra moeda seja indicada por nós ou por nosso agente autorizado, no momento ou antes de o pagamento ser realizado (por exemplo, devido à não conversibilidade da moeda local). A nosso critério exclusivo, poderemos aceitar o pagamento em outra moeda.

### Artigo 6 – Reservas

#### 6.1. REQUISITOS DE RESERVA

- 6.1.1. Nós ou nosso agente autorizado registraremos sua(s) reserva(s). Mediante solicitação, providenciaremos uma confirmação por escrito de sua(s) reserva(s).
- 6.1.2. Determinadas tarifas possuem condições que limitam ou excluem seu direito de alterar ou cancelar reservas. Verifique as condições aplicáveis à sua tarifa. Não assumimos nenhuma responsabilidade caso deixe de fazê-lo.
- 6.1.3. Providenciaremos a você todas as informações disponíveis, tais como:
- 6.1.3.a. o valor total pago em moeda nacional;
  - 6.1.3.b. as regras de transferência de reservas, taxas de não comparecimento e eventuais multas correspondentes;
  - 6.1.3.c. informações relativas ao tempo de conexão e possíveis alterações de aeroporto;
  - 6.1.3.d. regras e valores relativos ao transporte de bagagens, incluindo limite de bagagem permitido, taxas por excesso de bagagem, cujas informações também estão disponíveis em nosso website.
- 6.1.4. Ao realizar as reservas, fazemos uso de várias ferramentas de detecção de fraude para monitorar e examinamos reservas pagas por meio de cartão virtual. Caso a ferramenta de detecção de fraudes apresente uma notificação de fraude ou um aviso seja recebido de um usuário do cartão, reservamo-nos o direito de rejeitar sua reserva.
- 6.1.5. Caso sua reserva seja rejeitada, conforme previsto no item 6.1.4, e se você tiver nos informado seus dados para contato como correio eletrônico (“e-mail”), as seguintes disposições serão aplicáveis:
- 6.1.5.a. se sua reserva for rejeitada antes da emissão de uma passagem, nós o notificaremos da referida rejeição por e-mail;
  - 6.1.5.b. se sua reserva for rejeitada após a emissão de sua passagem, além das disposições do item 6.1.5.a, reservamo-nos o direito de cancelar sua passagem.
- 6.1.6. O valor total da tarifa aérea inclui o valor dos serviços de transporte aéreo; taxas aeroportuárias e valores devidos a entidades governamentais a serem pagos por você, e por nós recolhidos.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 12 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

6.1.7. O valor final a ser pago por você incluirá todos os serviços opcionais efetivamente contratados (regra do consentimento prévio) por você no processo de compra da passagem aérea.

6.1.8. No caso de reembolso, os encargos aeroportuários e os valores devidos a entidades governamentais a serem pagos por você e recolhidos através da SAA serão totalmente restituídos a você, sujeitos aos regulamentos da jurisdição pertinente e/ou nossas regras tarifárias.

## 6.2. PRAZO PARA A EMISSÃO DE PASSAGENS

Caso você não tenha pago a passagem antes do prazo de emissão estabelecido informado por nós e por nosso agente autorizado, podemos cancelar sua reserva.

## 6.3. INFORMAÇÕES PESSOAIS

6.3.1. Confirmamos que a SAA, no tratamento de informações pessoais, cumpre os requisitos das leis aplicáveis que tratam da proteção e do tratamento de informações pessoais e das normas internacionais a este respeito.


6.3.2. Você reconhece que os dados pessoais nos foram concedidos para a finalidade de realizar uma reserva, adquirir uma passagem, obter serviços auxiliares, desenvolver e prestar serviços, facilitar procedimentos de imigração e de entrada, e disponibilizar esses dados a agências governamentais, em conexão com sua viagem. Para essa finalidade, você nos autoriza a manter e utilizar esses dados e transmiti-los aos nossos próprios escritórios, agentes autorizados, agências governamentais, demais transportadoras ou às prestadoras dos serviços acima mencionados. Não assumimos nenhuma responsabilidade por qualquer perda ou despesa incorrida devido ao uso ou transmissão de tais dados por nós, a menos que a perda ou despesa tenha ocorrido devido à negligência de nossa parte. Poderá ser necessário, por regulamentos governamentais, que você nos forneça informações pessoais específicas, incluindo informações que nos permitam notificar os membros de sua família em caso de emergência. A não apresentação de informações pessoais exigidas pela companhia aérea e/ou autoridades competentes do país para o qual, ou dentro do qual você deverá viajar poderá resultar na recusa de seu transporte.

## 6.4. ASSENTOS

6.4.1. Envidaremos esforços para atender pedidos antecipados de reserva ou compra de assentos, no entanto, não podemos garantir qualquer assento em particular. Reservamo-nos o direito de atribuir ou reatribuir assentos a qualquer momento, mesmo após o embarque da aeronave. Isso pode ser necessário por motivos operacionais ou de segurança.

## 6.5. RECONFIRMAÇÃO DE RESERVAS

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 13 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 6.5.1. As reservas de ida e volta podem estar sujeitas à obrigação de reconfirmar as reservas dentro dos prazos especificados. Nós o informaremos quando necessitarmos de reconfirmação, e como e onde ela deverá ser realizada. Se tal reconfirmação for necessária e você não for capaz de realizá-la, podemos cancelar suas reservas de ida ou volta. No entanto, se você nos informar que ainda deseja viajar e houver espaço no voo, iremos restabelecer suas reservas e transportá-lo. Se não houver espaço no voo, envidaremos esforços razoáveis para transportá-lo ao seu próximo destino ou ao destino final a seu próprio custo.
- 6.5.2. Você deve verificar os requisitos de reconfirmação de quaisquer outras transportadoras envolvidas em sua viagem com elas próprias. Quando necessário, você deverá reconfirmar com a transportadora cujo código esteja indicado para o voo em questão na passagem.


#### 6.6. CANCELAMENTO DE RESERVAS DE CONEXÃO

- 6.6.1. Observe que se você não comparecer a qualquer voo sem nos informar antes do horário de encerramento previsto, cancelaremos suas reservas de ida ou de volta. No entanto, se você nos informar com antecedência, não cancelaremos suas reservas de voo subsequentes.
- 6.6.2. Caso você deixe de nos informar de acordo com o item 6.6.1, você será obrigado a realizar um reagendamento, sujeito às nossas regras e condições tarifárias.

### Artigo 7 – *Check-in* e Embarque

- 7.1. Os prazos de *check-in* podem variar conforme o aeroporto, e recomendamos que você se informe sobre esses prazos e os cumpra. Sua viagem será mais tranquila se você reservar tempo suficiente para cumprir os prazos de *check-in*. Reservamo-nos o direito de cancelar sua reserva caso não venha a cumprir os prazos de *check-in* indicados. Nós ou nossos agentes autorizados lhe informaremos sobre o prazo de *check-in* indicado. Para todos os voos subsequentes em sua viagem, você deve se informar sobre os prazos de *check-in*. Os prazos de *check-in* de nossos voos podem ser encontrados em sua passagem eletrônica, em nosso website, ou podem ser obtidos conosco ou com nossos agentes autorizados. Você deve observar o tempo mínimo de conexão em sua passagem e realizar a conexão entre voos o mais rápido possível para garantir que você não chegue atrasado aos portões de embarque para o próximo voo.
- 7.2. Você deve comparecer pessoalmente para o *check-in*, com sua bagagem despachada. Não é permitido que terceiros façam o *check-in* em seu lugar. Você pode não ser aceito para o transporte se deixar de comparecer pessoalmente para o *check-in*.
- 7.3. Você deve comparecer ao portão de embarque o mais tardar no horário especificado por nós quando realizar o *check-in* conforme indicado em seu cartão de embarque.
- 7.4. Podemos cancelar o espaço reservado para você se você não for capaz de chegar ao portão de embarque a tempo.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 14 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 7.5. Não nos responsabilizaremos por qualquer perda ou despesa incorrida devido a sua incapacidade de cumprir as disposições deste Artigo.


## **Artigo 8 – Recusa e Limitação de Bagagens**

### **8.1. DIREITO DE RECUSA DE TRANSPORTE**

8.1.1. A nosso critério exclusivo, podemos nos recusar a transportá-lo ou transportar sua bagagem, se tivermos notificado você, por escrito, que não o aceitaríamos em nossos voos em nenhuma ocasião após a data dessa notificação. Neste caso, você terá direito a um reembolso. Podemos também nos recusar a transportar você ou sua bagagem se ocorrer ou acreditarmos que possa ocorrer um ou mais dos seguintes casos:

- 8.1.1.a. se transportar você ou sua bagagem puder colocar em perigo a segurança da aeronave ou a saúde e/ou segurança de qualquer pessoa na aeronave;
- 8.1.1.b. se transportar você ou sua bagagem puder afetar o conforto de qualquer pessoa na aeronave;
- 8.1.1.c. se você estiver bêbado ou sob a influência de álcool e/ou drogas e estiver se comportando de forma indisciplinada;
- 8.1.1.d. se você estiver ou acreditarmos, de alguma forma, que esteja em posse ilegal de drogas;
- 8.1.1.e. se você tiver sido pego, por um membro de nossa tripulação, fumando, tentando fumar e/ou adulterando um detector de fumaça em um voo anterior;
- 8.1.1.f. se seu estado mental ou físico ou sua saúde pareça apresentar um perigo ou risco a você mesmo, à aeronave ou a qualquer pessoa nela;
- 8.1.1.g. se você se recusou a permitir que uma revista de segurança fosse executada em você e/ou em sua bagagem;
- 8.1.1.h. se você não seguiu as instruções de nossa equipe de terra ou de um membro da tripulação da aeronave com relação à segurança;
- 8.1.1.i. se você tiver utilizado palavras ameaçadoras, abusivas ou insultuosas dirigidas à equipe de terra ou a outros passageiros ou membros da tripulação;
- 8.1.1.j. se você tiver se comportado de forma ameaçadora, abusiva, insultuosa ou desordeira para com um membro de nossa equipe de terra ou da tripulação da aeronave;
- 8.1.1.k. se você tiver deliberadamente impedido um membro da tripulação da aeronave no desempenho de suas obrigações;
- 8.1.1.l. se você tiver colocado em risco a segurança da aeronave e/ou de qualquer pessoa nela;
- 8.1.1.m. se você tiver feito uma bomba falsa ou outra ameaça à segurança;


Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 15 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 8.1.1.n. se tiver cometido um crime durante o *check-in* ou processos de embarque ou a bordo da aeronave;
- 8.1.1.o. se você não tiver, ou não parecer ter, documentos de viagem válidos;
- 8.1.1.p. se você tentar entrar em um país no qual seus documentos de viagem não sejam válidos;
- 8.1.1.q. se as autoridades de imigração do país para o qual você está viajando, ou de um país em que você tem uma escala, tiver nos avisado (seja oralmente ou por escrito) ter decidido não permitir sua entrada nesse país, ainda que você tenha, ou pareça ter, documentos de viagem válidos;
- 8.1.1.r. se você destruir seus documentos de viagem durante o voo;
- 8.1.1.s. se você tiver se recusado a nos permitir tirar cópia de seus documentos de viagem;
- 8.1.1.t. se você tiver se recusado a fornecer seus documentos de viagem a um membro da tripulação da aeronave quando solicitado;
- 8.1.1.u. se você tiver solicitado às autoridades governamentais relevantes permissão para entrar em um país no qual tenha pousado como passageiro em trânsito;
- 8.1.1.v. se seu transporte implicar a infração de leis governamentais, regulamentos ou ordens;
- 8.1.1.w. se você tiver recusado ou não nos tiver apresentado informações solicitadas por uma autoridade governamental sobre você, incluindo informações de passageiro solicitadas antes do seu voo;
- 8.1.1.x. se você não tiver apresentado uma passagem válida;
- 8.1.1.y. se você não tiver pago a tarifa (ou quaisquer taxas e sobretaxas e quaisquer taxas aplicáveis impostas pela transportadora aplicável) para a sua viagem;
- 8.1.1.z. se você tiver apresentado uma passagem adquirida ilegalmente;
- 8.1.1.aa. se você tiver apresentado uma passagem que não tenha sido comprada conosco ou com nossos agentes autorizados;
- 8.1.1.bb. se você tiver apresentado uma passagem que tenha sido reportada como roubada;
- 8.1.1.cc. se você tiver apresentado uma passagem falsificada;
- 8.1.1.dd. se você tiver apresentado uma passagem com uma alteração que não tenha sido feita por nós, nem por nossos agentes autorizados;
- 8.1.1.ee. se você tiver apresentado uma passagem danificada, rasgada ou avariada ou uma passagem que tenha sido adulterada;
- 8.1.1.ff. se você não puder provar que é a pessoa identificada na passagem;
- 8.1.1.gg. se você alterou o seu transporte sem nosso consentimento, conforme estabelecido no Artigo 3.3.;

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---



	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 16 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 8.1.1.hh. se você tiver deixado de nos apresentar seu cartão de embarque ou seus documentos de viagem quando, de alguma forma, solicitado(a);
- 8.1.1.ii. se você tiver deixado de concluir o processo de *check-in* até o prazo de *check-in*;
- 8.1.1.jj. se você tiver deixado de chegar ao portão de embarque dentro do prazo previsto;
- 8.1.1.kk. se você tiver recusado ou deixado de passar pela triagem ou exame médico solicitado por nós ou por um governo ou agência reguladora;
- 8.1.1.ll. se você tiver se comportado da forma mencionada acima ou em conexão com um voo anterior e acreditarmos que você possa repetir este comportamento.


## 8.2. DIREITO DE RECUSA DE BAGAGEM POR RAZÕES MÉDICAS

- 8.2.1. Antes de embarcar no avião para o transporte você deve estar convencido de que está medicamente apto a voar.
- 8.2.2. Você poderá não ser aceito para o transporte se tivermos a impressão de que você pode ter uma condição médica que:
  - 8.2.2.a. possa ser ativamente contagiosa ou transmissível e que possa oferecer risco à vida de outros passageiros ou da tripulação; ou
  - 8.2.2.b. 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
  - 8.2.2.c. seja considerada um perigo potencial à segurança do voo; ou
  - 8.2.2.d. possa fazer com que o voo seja desviado ou forçado a fazer uma parada não programada.

## 8.3. ASSISTÊNCIA ESPECIAL

- 8.3.1. A aceitação de transporte de crianças desacompanhadas, de passageiros com mobilidade reduzida ou portadores de necessidades especiais está sujeita a acordo prévio. Passageiros com deficiência, que nos informaram sobre quaisquer necessidades especiais no momento da emissão da passagem, e que tenham sido aceitos por nós, não serão posteriormente recusados para transporte com base em tais deficiências ou necessidades especiais.
- 8.3.2. É sua responsabilidade garantir que todas as suas necessidades especiais sejam atendidas e você reconhece que não podemos ser responsabilizados e/ou responsáveis com relação ao atendimento de tais necessidades especiais, para além das necessidades especiais referidas no item 8.3.1.
- 8.3.3. Seu transporte pode estar sujeito às nossas políticas ou a regulamentos governamentais, cujas cópias podem ser obtidas no escritório de representação local da SAA.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 17 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

8.3.4. Passageiros com necessidades especiais não poderão ser acomodados perto de saídas de emergência.

#### 8.4. RESPONSABILIDADE POR DESPESAS MÉDICAS

8.4.1. Se você ficar doente a bordo da aeronave devido a uma condição anterior ao voo (independentemente de estar ciente ou não dessa condição) ou devido a sua gravidez, você deverá nos reembolsar o custo das despesas que incorreremos em relação ao seu tratamento a bordo da aeronave, ou seu transporte em solo, ou pelo tratamento fornecido a você por terceiros.

8.4.2. Além disso, você será responsável pelo pagamento de quaisquer custos que tivermos incorrido pela necessidade de desviar uma aeronave para a obtenção de assistência médica, caso você tenha infringido os Artigos 8.2 e 8.3. Podemos aceitar como pagamento pelo que nos é devido por você o valor de qualquer transporte não utilizado de sua(s) reserva(s) confirmada(s) ou créditos não utilizados em sua conta conosco, ou quaisquer valores seus que estejam em nossa posse.

#### 8.5. EXCESSO DE CARGA

8.5.1. Se a transportadora considerar que a limitação do peso das aeronaves ou a capacidade de assentos possa ser excedida, a transportadora decidirá, a seu critério razoável e sujeita às disposições do item 9.6.3 destas condições gerais de transporte, quais passageiros e bagagens serão transportados.

### Artigo 9 – Bagagem

#### 9.1. FRANQUIA GRATUITA DE BAGAGEM

9.1.1. Você tem direito a transportar uma certa quantidade de bagagens sem nenhum custo adicional, sujeita às nossas condições e limitações, as quais podem ser disponibilizadas mediante solicitação a nós ou a nossos agentes autorizados, e estão disponíveis em nosso website [www.flysaa.com](http://www.flysaa.com). Bagagens despachadas só serão aceitas para voos nos quais você esteja viajando.

#### 9.2. EXCESSO DE BAGAGEM


9.2.1. Será cobrada uma taxa adicional para o transporte de bagagens que excedam a franquias gratuitas de bagagem. Essas tarifas poderão ser disponibilizadas mediante solicitação, e estão disponíveis no nosso website [www.flysaa.com](http://www.flysaa.com).

#### 9.3. ITENS NÃO ACEITÁVEIS COMO BAGAGEM

9.3.1. Você não deverá incluir em sua bagagem, itens:

9.3.1.a. que não constituam uma bagagem, conforme definida no Artigo 1;


Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 18 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 9.3.1.b. que possam colocar em perigo a aeronave, pessoas ou bens materiais a bordo da aeronave, incluindo os itens especificados nas Instruções Técnicas para Transporte Aéreo Seguro de Mercadorias Perigosas da OACI e nas Regulamentações sobre Mercadorias Perigosas emitidas da IATA, e nossos próprios regulamentos (mais informações disponíveis mediante solicitação);
- 9.3.1.c. cujo transporte esteja proibido pelas leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado de partida ou destino;
- 9.3.1.d. que possam ser considerados, de alguma forma, impróprios para transporte por serem perigosos, não seguros, muito pesados ou muito grandes, ou por conta de sua forma ou característica, ou que sejam demasiadamente frágeis ou perecíveis com relação a, entre outras coisas, o tipo de aeronave sendo utilizada. Informações sobre itens não aceitos estão disponíveis mediante solicitação.
- 9.3.2. Armas de fogo e munição de qualquer natureza são proibidas de serem transportadas como ou dentro de bagagem despachada. Podemos aceitar tais itens como parte de sua franquia de bagagem e oferecer assistência com relação à aceitação desses itens. As armas de fogo precisam estar descarregadas, com o dispositivo de segurança acionado e devidamente embaladas. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da OACI e da IATA referidos no item 9.3.1.b.
- 9.3.3. Armas como espadas, facas ou objetos semelhantes poderão ser aceitas, a nosso critério, como bagagem despachada, mas não serão permitidas na cabine da aeronave.
- 9.3.4. Sua bagagem despachada não poderá incluir itens frágeis ou perecíveis, objetos de arte, dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, equipamentos eletrônicos pessoais, telefones celulares, câmeras, equipamentos de áudio e vídeo, documentos negociáveis, medicamentos, chaves de carro ou casa, títulos ou outros objetos de valor, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras.
- 9.3.5. Se, apesar de proibidos, os itens referidos nos itens 9.3.1, 9.3.2 e 9.3.4 estiverem incluídos em sua bagagem, essa inclusão será feita inteiramente por sua conta e risco, sem prejuízo de quaisquer direitos que possamos ter em relação a tal contravenção e nem nós, nem nenhum de nossos funcionários, será responsável por qualquer perda ou dano a esses itens que excedam os limites de responsabilidade e sujeitos às defesas aplicáveis ao abrigo da Convenção e sujeitos aos regulamentos de outro país/jurisdição.

#### 9.4. DIREITO DE RECUSAR TRANSPORTE

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 19 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 9.4.1. Sujeitos aos parágrafos 9.3.2 e 9.3.3 acima, recusaremos o transporte como bagagem de quaisquer dos itens descritos no item 9.3, e podemos recusar continuar o transporte desses itens caso detectados.
- 9.4.2. Podemos recusar o transporte de qualquer bagagem que considerarmos inadequada para transporte, seja por conta de seu tamanho, forma, aparência, peso, conteúdo, caráter, por motivos de segurança ou operacionais ou conforto de outros passageiros. Informações sobre itens não aceitos estão disponíveis mediante solicitação. Nenhum item pesando acima de 32 kg será aceito para o transporte e deve ser enviado como carga.
- 9.4.3. Podemos recusar transportar qualquer item por motivos de segurança ou de ordem operacional, incluindo bagagens que não pertençam a você. A identificação desses itens, sem que nos seja informado, pode resultar na recusa de transporte e em eventual ação judicial. Nós não nos responsabilizamos por essas bagagens e você concorda em nos indenizar com relação a reclamações ou perdas incorridas como resultado de danos causados a essas bagagens.
- 9.4.4. Podemos nos recusar a aceitar bagagem para transporte a não ser que esta esteja, em nossa opinião razoável, segura e adequadamente embalada em recipientes adequados. Informações sobre embalagem e recipientes não aceitáveis estão disponíveis mediante solicitação.


## 9.5. DIREITO DE INSPEÇÃO

- 9.5.1. Por razões de segurança, podemos solicitar que você autorize uma inspeção e revista da sua pessoa e uma inspeção, revista ou raio-X de sua bagagem. Se você não estiver disponível, sua bagagem pode ser inspecionada em sua ausência a fim de determinar se você está em posse de ou se sua bagagem contém qualquer item descrito no item 9.3. Se você não estiver disposto a cumprir essa solicitação, podemos recusar seu transporte e o transporte de sua bagagem. Se uma inspeção ou revista causar danos a você, ou uma revista ou raio-X causar danos à sua bagagem, nós não seremos responsabilizados por esses danos a menos que este tenha sido provocado por erro ou negligência de nossa parte.
- 9.5.2. É importante observar que, com relação às leis aplicáveis de diferentes jurisdições, sua bagagem pode ser liberada para as autoridades alfandegárias ou demais autoridades governamentais relevantes para inspeção, revista ou raio-X, sem seu conhecimento e/ou consentimento. Você concorda em nos indenizar conforme estabelecido no item 14.5.1.

## 9.6. BAGAGEM DESPACHADA

- 9.6.1. Ao entregar-nos sua bagagem que pretende despachar, esta ficará sob nossa guarda, e emitiremos uma etiqueta de identificação de bagagem para cada peça de bagagem despachada.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 20 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 9.6.2. Toda a bagagem despachada deverá ter seu nome ou outra identificação pessoal afixada.
- 9.6.3. A bagagem despachada, sempre que possível, será transportada na mesma aeronave que você, a menos que decidamos, por motivos de segurança ou de ordem operacional, realizar o transporte em um voo alternativo. Se sua bagagem despachada for transportada em um voo subsequente, nós a entregaremos a você, a menos que a legislação aplicável exija sua presença para liberação alfandegária.
- 9.6.4. Conforme mencionado anteriormente, você deve se apresentar e apresentar sua bagagem para *check-in* dentro do prazo estabelecido. Os horários de encerramento de seu voo estão disponíveis no nosso website [www.flysaa.com](http://www.flysaa.com).
- 9.6.5. Equipamentos esportivos e/ou instrumentos musicais devem ser apresentados em estojo rígido ou *case* apropriado.


#### 9.7. BAGAGEM NÃO DESPACHADA

- 9.7.1. Podemos especificar as dimensões máximas, número máximo de peças e/ou o peso máximo para as bagagens que você transportar para dentro da aeronave.
- 9.7.2. A bagagem de mão transportada na aeronave, é de sua exclusiva responsabilidade e você concorda em nos indenizar por e contra qualquer responsabilidade resultante de qualquer dano ou perda diretos ou consequenciais sofridos em decorrência dessas bagagens.
- 9.7.3. A bagagem que você levar para a aeronave deverá caber debaixo do assento à sua frente ou em um compartimento fechado na cabine do avião. Se sua bagagem não puder ser arrumada desse jeito, esta deverá ser transportada junto com a bagagem despachada.
- 9.7.4. Objetos que não forem adequados para transporte no compartimento de cargas (como instrumentos musicais frágeis) e que não cumprirem os requisitos estipulados no item 9.7.1 acima, somente serão aceitos para transporte na cabine se você tiver nos informado com antecedência, e tivermos dado permissão. Poderá ser cobrada uma taxa adicional por esse serviço.
- 9.7.5. Bagagens que não se encaixem nessas regras podem ser recusadas ou estar sujeitas a um contrato de transporte de carga.

#### 9.8. RETIRADA E ENTREGA DE BAGAGEM DESPACHADA


- 9.8.1. Sujeito ao item 9.6.3, você deverá retirar sua bagagem despachada assim que ela for disponibilizada no seu destino ou escala (ou seja, no ponto de entrada). Poderá ser cobrada uma taxa de armazenamento se sua bagagem despachada não for retirada dentro de um prazo razoável. O custo para retirada da bagagem despachada será pago por sua própria conta.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 21 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 9.8.2. Se sua bagagem despachada não for reclamada no prazo de 3 (três) meses após ter sido disponibilizada, poderemos descartá-la sem que isso resulte em qualquer responsabilidade de nossa parte perante você.
- 9.8.3. Somente o titular da bagagem despachada e da etiqueta de identificação de bagagem está autorizado a receber a bagagem despachada.
- 9.8.4. Se uma pessoa ao retirar uma bagagem despachada não for capaz de apresentar o bilhete de bagagem e identificar a bagagem por meio da etiqueta de identificação de bagagem, entregaremos a bagagem a essa pessoa somente sob a condição de que ela demonstre, de forma satisfatória, seu direito à bagagem e, se solicitada por nós, essa pessoa deverá fornecer uma garantia adequada a título de reembolso por eventuais perdas, danos ou despesas que possam ser incorridos por nós em consequência dessa entrega.
- 9.9. Não nos responsabilizaremos sob nenhuma circunstância, e você concorda em nos indenizar, por e contra qualquer obrigação, caso você tenha deixado sua bagagem na aeronave ou deixado de retirar sua bagagem despachada no ponto de entrada. Quaisquer perdas diretas e/ou consequenciais e/ou danos resultantes nessas circunstâncias serão de sua exclusiva responsabilidade.
- 9.10. ANIMAIS
- 9.10.1. O contrato de transporte de carga no caso do transporte de animais deverá seguir o regime contratual e o procedimento de envio da SAA. Se concordarmos em transportar seus animais, estes serão transportados sujeitos às seguintes condições:
- 9.10.1.a. você deverá garantir que animais, tais como cães, gatos, pássaros domesticados e outros animais de estimação, estejam devidamente engaiolados e acompanhados por certificados de saúde e vacinação válidos, autorizações de entrada e outros documentos exigidos pelos países de entrada ou trânsito, caso contrário, eles não serão aceitos para o transporte. Seu transporte poderá estar sujeito a condições adicionais especificadas por nós, que poderão ser disponibilizadas mediante solicitação;
- 9.10.1.b. nenhum animal aceito como bagagem, juntamente com sua gaiola e alimentação, será incluído em sua franquia gratuita de bagagem, mas será considerado como excesso de bagagem, pelo qual você estará sujeito ao pagamento da taxa aplicável. Animais não serão transportados na cabine de passageiros da aeronave. Eles serão transportados, em contêineres de transporte adequados, no compartimento de cargas da aeronave;
- 9.10.1.c. cães-guia e/ou outros animais de apoio emocional que acompanhem passageiros com deficiência serão transportados gratuitamente, além

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 22 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- da franquia normal gratuita de bagagem, sujeitos às condições especificadas por nós, que serão disponibilizadas mediante solicitação;
- 9.10.1.d. nos casos em que o transporte de um animal não esteja sujeito às cláusulas de responsabilidade da Convenção, nós não seremos responsabilizados por qualquer lesão, perda, doença ou morte do animal que concordamos em transportar, salvo se esses eventos forem atribuídos à negligência de nossa parte;
- 9.10.1.e. não nos responsabilizaremos por nenhum animal que não possua todos os documentos de entrada, saída, saúde ou outros documentos necessários para entrada ou passagem por um país, estado ou território, e a pessoa que acompanha o animal deverá nos reembolsar de quaisquer multas, encargos, perdas ou indenizações razoavelmente impostas ou incorridas por nós em consequência disso.

## **Artigo 10 – Horários, Atrasos, Cancelamento de Voos**

### **10.1. HORÁRIOS**


- 10.1.1. Os horários do voo exibidos podem mudar entre a data de sua publicação e a data efetiva da viagem. Deste modo, não podemos garantir esses horários e eles não fazem parte do acordo contratual celebrado conosco até o momento em que recebermos o pagamento integral da tarifa aérea.
- 10.1.2. Ao aceitarmos sua reserva, iremos informá-lo do horário previsto para o voo naquela data, e isso constará da sua passagem. É possível que precisemos alterar seu horário de voo previsto depois da emissão de sua passagem. Se você nos fornecer um endereço para contato, nós tentaremos informá-lo sobre quaisquer mudanças.

### **10.2. CANCELAMENTO, MUDANÇA DE ITINERÁRIO E ATRASOS**

- 10.2.1. Tomaremos todas as medidas necessárias para evitar atrasos no seu transporte e no transporte de sua bagagem. Para tomar essas medidas e para evitar cancelamentos de voos, nós podemos, em circunstâncias excepcionais, conseguir um voo operado em nosso nome por uma transportadora e/ou aeronave alternativa.
- 10.2.2. Quando você tiver fornecido suas informações para contato, informaremos você e/ou nosso agente autorizado imediatamente, através dos meios de comunicação disponíveis, sobre o seguinte:
- 10.2.2.a. que o voo deverá atrasar em relação ao tempo inicialmente contratado, indicando o novo horário previsto de partida; e
- 10.2.2.b. sobre o cancelamento do voo ou interrupção do serviço.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---



	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 23 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 10.2.3. Informações sobre os motivos do atraso, cancelamento do voo ou interrupção do serviço serão fornecidas por escrito por nós sempre que for solicitado por você.
- 10.2.4. Salvo disposição em contrário na Convenção e em outro regulamento aplicável no país, se cancelarmos um voo, não operarmos um voo de forma razoável dentro do horário, não aterrissarmos em seu destino final ou escala, ou provocarmos a perda de um voo de conexão para o qual você tenha reserva confirmada, você poderá optar por:
- 10.2.4.a. ser transportado em outro de nossos serviços agendados em que haja lugar, sem cobranças adicionais e, sempre que necessário, com a extensão da validade de sua passagem; ou
- 10.2.4.b. dentro de um período de tempo razoável, ser transferido para o destino indicado em sua passagem através de nossos próprios serviços ou serviços de outra transportadora, sem custo adicional; ou
- 10.2.4.c. receber o reembolso da tarifa correspondente, conforme previsto no Artigo 11.2.
- 10.2.5. Se ocorrer algum dos eventos previstos no item 10.2.2 acima, salvo disposição em contrário na Convenção, as opções enumeradas nos itens 10.2.4.a a 10.2.4.c acima são as únicas e exclusivas opções disponíveis que você terá, e ficaremos livres de quaisquer outras responsabilidades.


### 10.3. RECUSA DE EMBARQUE E REBAIXAMENTO INVOLUNTÁRIO PARA CLASSE INFERIOR

- 10.3.1. Caso o número de passageiros do voo venha a exceder o número de assentos disponíveis na aeronave, procuraremos voluntários a serem acomodados em outro voo mediante indenização negociada entre os passageiros voluntários e nós.
- 10.3.2. O pagamento da indenização negociada pode estar sujeito à assinatura dos termos de aceitação por parte do passageiro voluntário.

### Artigo 11 – Reembolsos

- 11.1. No caso de não fornecimento do transporte por parte da SAA de acordo com o contrato de transporte, ou quando um passageiro solicitar uma alteração voluntária do seu plano de viagem, a restituição por uma passagem ou parte não utilizada dessa passagem será feita pela SAA de acordo com as Regras de Tarifa aplicáveis, da seguinte forma:
- 11.1.1. Salvo disposição em contrário no presente Artigo, reservamo-nos o direito de realizar o reembolso à pessoa identificada na passagem ou à pessoa que pagou pela passagem, mediante apresentação de prova satisfatória desse pagamento.
- 11.1.2. Se uma passagem tiver sido paga por outra pessoa que não o passageiro identificado na passagem, e se a passagem indicar que existe alguma restrição para reembolso, realizaremos o reembolso somente à pessoa que pagou pela passagem, ou conforme as instruções dadas por essa pessoa.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 24 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 11.1.3. Reembolsos somente poderão ser realizados mediante entrega da passagem e de todos os cupons de voo não utilizados.
- 11.1.4. Sujeito à apresentação dos documentos exigidos pela transportadora e às precauções razoavelmente tomadas por nós, se um reembolso for realizado a qualquer pessoa que se apresente como sendo a pessoa a quem o reembolso deva ser realizado, esse reembolso será considerado como efetuado e nos liberará de qualquer responsabilidade e pedido de reembolso realizado por você ou por qualquer outra pessoa.

## 11.2. REEMBOLSOS INVOLUNTÁRIOS

- 11.2.1. Se cancelarmos um voo, não operarmos um voo de forma razoável dentro do horário, não aterrissarmos em seu destino final ou escala, ou provocarmos a perda de um voo de conexão no qual você tenha reserva confirmada, o valor do reembolso será:
  - 11.2.1.a. se nenhuma parte da passagem tiver sido utilizada, um valor equivalente à tarifa paga;
  - 11.2.1.b. se uma parte da passagem tiver sido utilizada, o reembolso não será menor do que a diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável para a viagem entre os pontos para os quais a passagem foi emitida.
- 11.2.2. Se o passageiro aceitar um reembolso na compra de uma passagem nestas circunstâncias, ficaremos livres de qualquer responsabilidade adicional.


## 11.3. REEMBOLSOS VOLUNTÁRIOS

- 11.3.1. Se você tiver direito a ser reembolsado pela sua passagem por outras razões que não as mencionadas no Artigo 11.2, o valor do reembolso será:
  - 11.3.1.a. se nenhuma parte da passagem tiver sido utilizada, um valor equivalente à tarifa paga, menos quaisquer taxas razoavelmente aplicáveis;
  - 11.3.1.b. se uma parte da passagem tiver sido utilizada, o reembolso será por um valor equivalente à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável para a viagem entre os pontos para os quais a passagem foi emitida, menos quaisquer taxas razoavelmente aplicáveis.

## 11.4. DIREITO DE RECUSAR REEMBOLSO

- 11.4.1. Podemos recusar o reembolso se o pedido for apresentado um ano após a data de emissão da passagem.
- 11.4.2. Podemos recusar o reembolso de uma passagem que tiver sido apresentada a nós ou a uma autoridade governamental como prova de intenção de deixar o país em questão, a menos que você demonstre, de forma satisfatória, que você

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 25 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

possui autorização para permanecer no país ou que você deixará o país por meio de outra transportadora ou outro meio de transporte.

#### 11.5. MOEDA

11.5.1. Reservamo-nos o direito de fazer um reembolso no mesmo modo e na mesma moeda utilizados para pagar a passagem. Deste modo, se a passagem for comprada com moeda estrangeira, nós o reembolsaremos à taxa cambial aplicável no momento do reembolso.

11.5.2. O prazo de reembolso será de 21 (vinte e um) dias úteis contados a partir da data do pedido apresentado pelo passageiro, observado o método de pagamento utilizado para a compra da passagem aérea.

#### 11.6. REEMBOLSO DE PASSAGENS

11.6.1. Reembolsos voluntários serão feitos somente pela transportadora que originalmente emitiu a passagem ou por seu agente autorizado.

### **Artigo 12 – Conduta a Bordo da Aeronave**


#### 12.1. GERAL

12.1.1. Se, em nossa opinião, você apresentar uma conduta que coloque em perigo a aeronave ou qualquer pessoa ou bem material a bordo, impedir a tripulação de realizar suas funções, ou não cumprir as instruções da tripulação, incluindo, mas não limitando-se a, instruções relacionadas ao tabagismo e consumo de álcool ou de drogas, ou se você se comportar de maneira que cause incômodos ou inconvenientes, danos ou lesões a outros passageiros ou membros da tripulação, podemos tomar as medidas que considerarmos razoavelmente necessárias para impedir a continuação dessa conduta, incluindo detenção. Você poderá ser retirado da aeronave e poderá ser-lhe recusado o transporte de conexão em qualquer ponto, e poderá ser processado por quaisquer ofensas cometidas a bordo da aeronave.

12.1.2. Se você apresentar uma das condutas descritas no item 12.1.1, você deverá nos reembolsar por todas as reclamações, perdas, multas, penalidades ou despesas, inclusive, mas não limitando-se a, por todos os custos decorrentes do desvio da aeronave com a finalidade de desembarcar você e por todas as perdas sofridas ou incorridas por nós, por nossos agentes autorizados, funcionários, contratados independentes, passageiros e por qualquer terceiro em relação à morte, lesão, perda, danos ou atrasos ocasionados a outras pessoas ou à propriedade, decorrentes de sua má conduta.

#### 12.2. DISPOSITIVOS ELETRÔNICOS

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 26 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 12.2.1. Por razões de segurança, podemos proibir ou restringir o uso a bordo de equipamentos eletrônicos, incluindo, mas não limitando-se a, telefones celulares, computadores *laptop*, gravadores e rádios portáteis, tocadores de CD, videogames ou transmissores, inclusive brinquedos com controle remoto e *walkie-talkies*. É permitido o uso de dispositivos auditivos e marca-passos cardíacos.
- 12.2.2. Se você deixar de cumprir o item 12.2.1, reservamo-nos o direito de reter esses dispositivos eletrônicos até o término de seu voo ou até o prazo exigido pela legislação local.

### Artigo 13 – Serviços Adicionais

- 13.1. Se fizermos reservas em seu nome com qualquer terceiro para o fornecimento de quaisquer serviços além do transporte aéreo, ou se emitirmos uma passagem ou *voucher* em relação ao transporte ou serviços (além do transporte aéreo) fornecido por um terceiro, tais como reservas de hotel ou locação de carro, ao fazê-lo agimos apenas como seu agente. Os termos e condições do prestador de serviços terceirizado serão aplicados. Não nos responsabilizamos perante terceiros pelo custo dos serviços prestados e você concorda em nos reembolsar com relação a esses custos.
- 13.2. Se também estivermos prestando transporte terrestre a você, outras condições poderão ser aplicadas a esse transporte terrestre. Essas condições estão disponíveis mediante solicitação.

### Artigo 14 – Formalidades Administrativas


#### 14.1. GERAL

- 14.1.1. Você será responsável pela obtenção de todos os documentos de viagem e o cumprimento de todas as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos de viagem dos países de partida, chegada e de passagem durante sua viagem.
- 14.1.2. O passageiro será exclusivamente responsável por quaisquer consequências da não obtenção desses documentos de viagem ou do não cumprimento dessas leis, regulamentos, ordens, exigências, requisitos, regras ou instruções.

#### 14.2. DOCUMENTOS DE VIAGEM

- 14.2.1. Antes de viajar, você deverá apresentar todos os documentos de entrada, saída, saúde, documentos de viagem e outros documentos exigidos por lei, regulamento, ordem, exigência ou outro requisito dos países em questão, e permitir que guardemos cópias destes documentos. Reservamo-nos o direito de recusar o transporte se você não cumprir estes requisitos, ou se seus documentos não parecerem estar nas devidas condições (ver também Artigo 3.1).

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 27 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

### 14.3. RECUSA DA ENTRADA

14.3.1. Se for recusada a sua entrada em um país, você será responsável pelo pagamento de qualquer multa ou encargo que nos forem impostos pelas autoridades relevantes, e pelos encargos de seu transporte a partir desse país. A tarifa paga para seu transporte até o ponto em que foi recusada a sua entrada não será reembolsada por nós.

### 14.4. RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO POR MULTAS E CUSTOS DE DETENÇÃO

14.4.1. Se formos obrigados a pagar qualquer multa ou penalidade, ou se incorreremos em qualquer despesa devido ao não cumprimento, por sua parte, das leis, regulamentos, ordens, exigências ou outros requisitos de viagem de algum país, ou se você não apresentar os documentos necessários, você deverá nos reembolsar, mediante solicitação, por qualquer quantia paga ou despesa incorrida. Podemos, a nosso critério, aplicar sobre esse pagamento ou despesa o valor de qualquer transporte não utilizado de sua passagem, ou quaisquer outros recursos que estejam em nossa posse.

### 14.5. INSPEÇÃO ADUANEIRA

14.5.1. Se necessário, você deverá estar presente à inspeção da sua bagagem por funcionários aduaneiros ou outros funcionários do governo. Não nos responsabilizamos por nenhum dano sofrido por você no decurso dessas inspeções ou pelo não cumprimento deste requisito.


### 14.6. INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

14.6.1. Você deverá submeter-se às inspeções de segurança impostas por autoridades governamentais, funcionários do aeroporto, transportadoras ou por nós. Não nos responsabilizamos por nenhum dano sofrido por você no decurso dessas inspeções de segurança ou pelo não cumprimento deste requisito, a menos que este seja provocado por negligência de nossa parte ou de nossos agentes. Você deve estar em posse de um cartão de embarque para obter acesso a uma área de segurança.

## Artigo 15 – Voos de Conexão

15.1. O transporte a ser realizado por nós e por outras transportadoras com uma única passagem será considerado uma única operação para efeitos da Convenção. Porém, chamamos sua atenção para o disposto no item 16.3.2. Não assumimos nenhuma responsabilidade no caso de viagens com duas passagens separadas/passagens não conjugadas.


Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 28 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

## Artigo 16 – Responsabilidade por Danos

- 16.1. Nossa responsabilidade e a responsabilidade de cada transportadora envolvida em sua viagem serão determinadas pelas nossas respectivas condições de transporte. Nossas disposições de responsabilidade estão descritas neste Artigo.
- 16.2. Salvo disposição em contrário, viagens internacionais, conforme definidas na Convenção, estão sujeitas às regras de responsabilidade da Convenção. Faz-se referência ao acordo especial aplicado por nós (ver Artigo 16.15).
- 16.3. Caso seu transporte não esteja sujeito ou seja conflitante com as regras de responsabilidade da Convenção, as seguintes regras serão aplicadas:
- 16.3.1. Qualquer responsabilidade que tivermos por danos, será reduzida por qualquer negligência, ato ilícito ou omissão de sua parte que cause ou contribua para o dano de acordo com as leis aplicáveis.
- 16.3.2. Assumimos nossa responsabilidade somente por danos ocorridos durante o transporte em voos ou segmentos de voo onde nosso código designador constar no campo da transportadora da passagem para o voo ou segmento de voo em questão. Se emitirmos uma passagem ou despacharmos sua bagagem para transporte através de outra transportadora, agiremos somente como agente dessa outra transportadora. No entanto, no caso de bagagem despachada, você poderá apresentar uma reclamação contra a primeira ou a última transportadora.
- 16.3.3. Não obstante o disposto no item 16.3.2 acima, não nos responsabilizamos por doenças, ferimentos, incapacidades ou morte imputáveis à sua condição física ou à deterioração da mesma.
- 16.3.4. Não nos responsabilizaremos por danos a:
- 16.3.4.a. bagagens não despachadas, salvo se esse dano for causado por negligência de nossa parte; e
- 16.3.4.b. qualquer bagagem, devido a defeitos de fabricação.
- 16.3.5. Ao perder sua bagagem, você deve comunicar imediatamente a perda ao balcão de informações de bagagens relevante, onde será emitido um número de referência de bagagem do sistema de localização de bagagens WorldTracer.
- 16.3.6. Se a bagagem perdida for localizada, nós a devolveremos no local indicado por você, dentro dos seguintes prazos:
- 16.3.6.a. até 7 (sete) dias no caso de voos domésticos; ou
- 16.3.6.b. até 21 (vinte e um) dias no caso de voos internacionais.
- 16.3.7. Caso a bagagem perdida não seja localizada dentro dos prazos acima estabelecidos, nós o ajudaremos com o processo de reclamação.
- 16.3.8. Caso você encontre uma violação de sua bagagem ou danos ao seu conteúdo, você deverá comunicar o incidente no prazo de 7 (sete) dias a contar do incidente.
- 16.3.9. No prazo de 7 (sete) dias após termos sido comunicados do incidente, tomaremos uma das seguintes medidas, conforme aplicável:

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 29 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018


- 16.3.9.a. repararemos os danos sempre que possível; ou
- 16.3.9.b. substituiremos a bagagem danificada por uma equivalente; ou
- 16.3.9.c. indenizaremos você, no caso de violação;
- 16.3.9.d. sem prejuízo dos demais direitos conferidos pela lei, a SAA se reserva o direito de confiscar e descartar bagagens que forem aceitas para transporte por meios fraudulentos. Você indenizará a SAA contra quaisquer danos ou perdas resultantes do confisco e da eliminação dessa bagagem.

#### 16.4. BAGAGEM PERDIDA

- 16.4.1. Em caso de perda de bagagem, reembolsaremos um passageiro que estiver longe de sua residência por qualquer despesa que lhe for devida. Esse reembolso se limitará a itens de primeira necessidade.
- 16.4.2. O reembolso de itens de primeira necessidade será realizado no prazo de 7 (sete) dias a contar da apresentação dos comprovantes das despesas.
- 16.4.3. A forma e os limites diários de indenização são os seguintes:
  - 16.4.3.a. em caso de perda ou atraso de bagagem, você poderá comprar itens provisórios de primeira necessidade para levar consigo, conforme autorizado. Nós o reembolsaremos por compras diárias limitadas a 5 (cinco) dias. As ajudas de custo diárias máximas são listadas abaixo e o valor pago a você deverá refletir o total de seus recibos. Lembre-se de manter seus recibos como prova dessas compras;
  - 16.4.3.b. passageiros da classe econômica têm direito a restituições de US\$ 75,00 (setenta e cinco dólares) por dia, e passageiros da classe executiva de US\$ 100,00 (cem dólares) por dia, por um período máximo de 5 (cinco) dias.
- 16.4.4. Se estiver voltando para sua residência, infelizmente não poderemos ajudá-lo nesse sentido.
- 16.4.5. Caso a bagagem perdida não seja encontrada:
  - 16.4.5.a. o reembolso de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos por meio de uma indenização final, respeitando os limites previstos acima;
  - 16.4.5.b. podemos restituí-lo pelos valores adicionais eventualmente pagos pelo transporte de excesso de bagagem.
- 16.4.6. Não nos responsabilizamos por eventuais danos e/ou remoções decorrentes do cumprimento, por nossa parte, das leis ou regras e regulamentos governamentais aplicáveis, ou do não cumprimento, por sua parte, dessas leis ou regras e regulamentos.
- 16.4.7. Exceto no caso de um ato ou omissão cometido com a intenção de causar danos ou de forma imprudente e com consciência de que esses danos poderiam provavelmente ocorrer, nossa responsabilidade no caso de danos à bagagem despachada nessas circunstâncias será limitada a:


Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---



	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 30 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

- 16.4.7.a. SDR 19 (dezenove direitos especiais de saque) por quilograma, por passageiro, onde a Convenção de Varsóvia se aplicar à sua viagem; ou
- 16.4.7.b. SDR 1.131 (mil cento e trinta e um direitos especiais de saque) onde a Convenção de Montreal se aplicar à sua viagem,
- 16.4.7.c. sempre que diferentes limites de responsabilidade forem aplicáveis com base nas leis aplicáveis, esses limites diferentes deverão ser aplicados.
- 16.4.8. Se o número de peças e o peso da bagagem não estiverem indicados no bilhete de bagagem, presume-se que o número total de peças e o peso da bagagem despachada não excedem a franquia gratuita de bagagem aplicável para a classe de transporte em questão.
- 16.5. Nossa responsabilidade não excederá a quantidade dos danos comprovados. Além disso, não nos responsabilizaremos por danos indiretos ou consequenciais.
- 16.6. Não nos responsabilizamos por danos causados por sua bagagem. Você será responsável e nos reembolsará com relação a quaisquer danos causados por sua bagagem a outras pessoas ou propriedade, incluindo nossa propriedade.
- 16.7. Nossa responsabilidade por danos a itens não autorizados contidos em bagagens despachadas de acordo com o Artigo 9.3, incluindo itens frágeis ou perecíveis, itens com um valor especial, dispositivos eletrônicos, joias, metais preciosos, computadores, equipamento pessoal, medicamentos, chaves de casa ou de carro, papéis negociáveis, títulos, ou outros objetos de valor, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação, ou amostras devem, sujeitos a quaisquer defesas previstas em nosso favor, não exceder os limites de responsabilidade previstos pela Convenção.
- 16.8. Não nos responsabilizamos por danos a qualquer equipamento esportivo ou instrumento musical não apresentado em estojo rígido ou *case* apropriado. Se não houver danos ao exterior do estojo rígido ou *case*, não teremos qualquer responsabilidade quanto ao seu conteúdo.
- 16.9. Não nos responsabilizaremos por eventuais danos preexistentes na bagagem.
- 16.10. Não nos responsabilizaremos por danos causados em decorrência de bagagens que não se enquadrem nos limites de tamanho, peso e/ou embalagem.
- 16.11. Não nos responsabilizaremos por itens despachados em sacos ou em embalagens de papel/plástico que não tenham durabilidade suficiente, que não tenham fechos seguros ou que não forneçam proteção suficiente para seu conteúdo.
- 16.12. Com o uso normal durante a viagem, sua bagagem pode apresentar sinais de desgaste. Não nos responsabilizamos por condições que resultem do uso e desgaste normal de sua bagagem como pequenos cortes, arranhões, riscos, marcas e sujeira.
- 16.13. O contrato de transporte, incluindo estas condições de transporte e exclusões ou limites de responsabilidade, aplica-se também, sem exceção, a nossos agentes autorizados, ajudantes, funcionários e representantes.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 31 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

16.14. Nada nestas condições de transporte deve ser interpretado como excluindo ou limitando nossa responsabilidade nos termos da Convenção ou das leis aplicáveis, salvo se de outro modo expresse em contrário nestas condições de transporte.

#### 16.15. TRANSPORTE INTERNACIONAL – ACORDO ESPECIAL

16.15.1. As disposições deste Artigo 16.15 não vinculam nenhuma outra transportadora envolvida em sua viagem, exceto conforme expressamente indicado pela transportadora.

16.15.2. Concordamos que, com relação ao transporte internacional de passageiros, ao qual se aplica a Convenção de Montreal de 1999, realizado em voos ou segmentos de voo onde nosso código designador constar no campo da transportadora da passagem para o voo ou segmento de voo em questão:

16.15.2.a. não invocaremos a limitação de responsabilidade no Artigo 22(1) da Convenção de Montreal de 1999 para nenhuma reclamação de danos nos termos do Artigo 19 da Convenção de Montreal de 1999;

16.15.2.b. não nos serviremos de nenhuma defesa ao abrigo do Artigo 20(1) da Convenção de Montreal de 1999 no que diz respeito à parcela dessa reclamação que não exceda SDR 113.100 (cento e treze mil e cem direitos especiais de saque);


16.15.2.c. faremos, sem demora, e em qualquer situação em prazo não superior a 21 (vinte e um) dias depois de estabelecer a identidade da pessoa com direito, pagamentos adiantados conforme necessário para atender às necessidades econômicas imediatas proporcionalmente à emergência sofrida;

16.15.2.d. sem prejuízo do disposto no item 16.15.2.c, um pagamento antecipado não deverá ser inferior ao equivalente em ECU a SDR 16.000 (dezesesseis mil direitos especiais de saque) por passageiro em caso de morte;

16.15.2.e. o pagamento de um adiantamento por nós nos termos do presente Artigo não constitui um reconhecimento de responsabilidade e pode ser deduzido dos valores pagos posteriormente com base em nossa responsabilidade, mas não é reembolsável, exceto se provarmos que o dano foi causado por, ou recebeu contribuição da, negligência do passageiro lesionado ou falecido ou em circunstâncias em que posteriormente se prove que a pessoa que recebeu o adiantamento causou ou contribuiu para o dano por negligência, ou não era a pessoa com direito à indenização.

16.15.3. Exceto conforme expressamente estabelecido, nada aqui contido será interpretado como excluindo ou limitando a responsabilidade ou outra defesa à nossa disposição nos termos da Convenção ou das leis aplicáveis. Sem prejuízo à generalidade do acima, nada aqui contido será interpretado como excluindo

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 32 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

ou limitando a responsabilidade ou defesa à nossa disposição nos termos da Convenção ou das leis aplicáveis com relação à morte, ferimento ou outra lesão corporal em relação a qualquer seguro social público ou órgão similar ou qualquer pessoa que seja obrigada a pagar uma indenização ou tenha pago uma indenização com relação à morte, ferimento ou outra lesão corporal. Essas reclamações estarão sujeitas aos limites estabelecidos no Artigo 22(1) da Convenção e às defesas nos termos do Artigo 20(1) da Convenção. Indenizaremos passageiros ou dependentes de passageiros por danos recuperáveis que estiverem além dos pagamentos recebidos de qualquer seguro social público ou órgão similar.

#### 16.16. TRANSPORTE DOMÉSTICO NA ÁFRICA DO SUL


16.16.1. Para transportes com nossos serviços domésticos realizados na República da África do Sul, aos quais a Convenção não se aplicar, o limite de nossa responsabilidade para ou com relação a cada passageiro em caso de morte ou outra lesão corporal será o total de ZAR 1.000.000,00 (1 milhão de rands sul-africanos). Esse valor inclui honorários e custos legais, sujeitos à comprovação da quantia da reclamação e que o incidente tenha resultado ou tenha sido causado por negligência de nossa parte, desde que este limite não se aplique a atos ou omissões realizados com a intenção de causar danos ou feito de forma imprudente e com conhecimento de que os danos provavelmente poderiam ser causados.

#### **Artigo 17 – Prazos para Reclamações e Ações**

##### 17.1. NOTIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

- 17.1.1. A aceitação da bagagem pelo titular do bilhete de bagagem sem reclamação no momento da entrega é prova suficiente de que a bagagem foi entregue em boas condições e de acordo com o contrato de transporte, a menos que você prove o contrário.
- 17.1.2. Se pretender apresentar uma reclamação ou mover uma ação em relação a danos a bagagens despachadas, você deve nos notificar assim que tomar conhecimento dos danos e, o mais tardar, no prazo de 7 (sete) dias a contar do recebimento da bagagem para viagens internacionais e no prazo de 24 (vinte e quatro) horas para viagens domésticas. Se pretender apresentar uma reclamação ou mover uma ação relativa aos atrasos em relação a bagagens despachadas, você deve nos notificar no prazo de 7 (sete) dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à sua disposição. Cada notificação deve ser feita por escrito e enviada imediatamente após a descoberta do dano ou atraso e, o mais tardar, dentro dos prazos acima citados.

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---

	<b>Manual de Serviços ao Cliente</b>		
	Seção 5: Condições Gerais de Transporte	Número da Página	Página 33 de 30
		Número da Revisão / Alteração	4.3
		Data da Revisão / Alteração	31/05/2018

## 17.2. PRESCRIÇÃO DA AÇÃO DE RESPONSABILIDADE

- 17.2.1. O direito à indenização será suprimido se uma ação não for ajuizada no prazo de 2 (dois) anos a contar da data de chegada ao destino, ou da data prevista para a chegada da aeronave, ou da data em que o transporte foi interrompido. O método de cálculo para o prazo de limitação será determinado pela jurisprudência do tribunal em que o caso for examinado.
- 17.2.2. Nota: para transporte doméstico (ou seja, inteiramente realizado dentro da República da África do Sul), o período de limitação será de três anos.

### Artigo 18 – Modificação e Renúncia

- 18.1. Nenhum agente, funcionário ou representante da transportadora possui autoridade para alterar, modificar ou renunciar a qualquer cláusula destas condições de transporte.
- 18.2. Estas condições gerais representam um contrato vinculante entre você e nós. Leia cuidadosamente todas as disposições para que tenha a certeza de ter compreendido e aceito todos os seus termos.

### Artigo 19 – Outras Condições

- 19.1. Seu transporte e o transporte de sua bagagem também são oferecidos de acordo com nossas políticas. Estas políticas, conforme alteradas de tempos em tempos, são importantes. Elas dizem respeito, entre outras coisas, ao transporte de menores desacompanhados, mulheres grávidas, passageiros doentes, restrições ao uso de itens e dispositivos eletrônicos, ao consumo a bordo de bebidas alcoólicas e tabagismo, itens proibidos na bagagem, limites de medidas, peças, tamanho e peso de bagagens, e ao transporte de animais.

### Artigo 20 – Interpretação

- 20.1. O título de cada Artigo destas Condições de Transporte serve apenas para fins de conveniência, e não deve ser usado para a interpretação do texto.

**Nome da Transportadora** : **South African Airways**

**Abreviação do Nome** : **SAA**

**Código de Identificação** : **SA**

Divisão: Operações	Departamento: Procedimentos de Operação Aeroportuária e Serviços de Suporte	Quando impresso este documento passa a ser cópia não controlada
--------------------	---	---