

CONDITIONS GÉNÉRALES DE PRESTATION DE SERVICES DE TRANSPORT AÉRIEN DE PASSAGERS

Les dispositions du présent document ("Contrat") sont soumises aux lois et réglementations applicables et, dans le cas d'un transport international, aux conventions internationales en vigueur régissant la prestation de services de transport aérien de passagers par GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL").

1. DÉFINITIONS.

1.1. Aux fins du présent Contrat, les termes ci-dessous ont la signification suivante:

1.1.1. Le billet (reçu d'itinéraire), qu'il soit émis sous forme physique ou électronique ("Billet"), et le bulletin de bagages ("Bulletin de bagages") font partie intégrante du présent Contrat ; l'achat du Billet implique l'acceptation expresse par le Passager des conditions énoncées dans les présentes, ainsi que des règles spécifiques relatives aux tarifs applicables au Billet.

1.1.2. Les termes "Passager" et "Passagers" désignent les utilisateurs des services de transport aérien faisant l'objet du présent Contrat.

1.1.3. Le terme "Étiquette" désigne les informations figurant sur le Billet concernant les spécifications de l'espace utilisable entre les dossiers des sièges de l'avion, ainsi que la largeur des sièges, conformément à la réglementation en vigueur en vertu de la loi applicable régissant le Contrat.

1.1.4. Le terme "Canaux du service client" désigne les moyens de contact suivants destinés aux Passagers de GOL: (a) Service client (SAC): 0800 704 0465; (b) Centre de vente: 0300 115 2121; (c) Internet, via le site web www.voegol.com.br ou l'application mobile ; (d) tout point de vente GOL.

1.1.5. Le terme "sac ou sac à dos" désigne un effet personnel transporté en cabine, rangé sous le siège situé devant le passager, qui peut inclure, par exemple, un sac à dos, un sac, une mallette ou tout autre objet similaire, à condition que les limites de poids et de taille prévues par la législation applicable et par le présent contrat soient respectées.

1.1.6. Le terme "petit sac" désigne un sac de petites dimensions, destiné à être transporté dans le compartiment supérieur de la cabine de l'avion, dont le transport est subordonné à l'achat du tarif correspondant au moment de l'achat du billet et au respect des limites de poids et de dimensions définies dans le présent contrat.

1.1.7. Le terme "bagage en soute" désigne les bagages remis par le Passager à GOL en vue de leur transport dans la soute de l'avion, sous réserve du respect des limites de poids et de dimensions prévues par la législation applicable ou, à défaut, des règles établies dans le présent Contrat.

1.1.8. Le terme “bagages spéciaux” désigne les articles qui, en raison de leurs dimensions, de leur poids ou de leur nature, nécessitent des conditions de transport particulières, tels que les équipements sportifs ou les instruments de musique de grande taille, et peuvent faire l’objet de frais supplémentaires.

1.1.9. Le terme “déclaration spéciale de valeur” désigne la procédure facultative par laquelle le Passager déclare, au moment de l’enregistrement, les objets contenus dans ses bagages dont la valeur dépasse les limites d’indemnisation standard, sous réserve du paiement éventuel d’un supplément.

1.1.10. Les termes “bagages” ou “articles de bagages”, lorsqu’ils sont utilisés de manière générique dans le présent contrat, englobent les “bagages à main ou sacs à dos”, les “petits sacs” et les “bagages enregistrés”.

1.1.11. Le terme “enregistrement” désigne la procédure par laquelle le passager confirme sa présence sur le vol, présente ses documents et enregistre ses bagages, le cas échéant.

1.1.12. Le terme “embarquement” désigne le moment où le passager monte à bord de l’avion, suit les instructions de l’équipage pendant le vol et se prépare au décollage, après vérification des documents et procédures de sécurité.

1.1.13. Le terme “partage de code” désigne un accord de coopération en vertu duquel une compagnie aérienne vend des billets pour des vols exploités par une autre compagnie aérienne partenaire.

1.1.14. Le terme “interligne” désigne un accord de coopération permettant de regrouper sur un seul billet des vols opérés par deux ou plusieurs compagnies aériennes.

1.1.15. Le terme “PNAE” (passager nécessitant une assistance particulière) désigne les passagers susceptibles de demander une assistance ou des aménagements particuliers, tels que les personnes âgées, les femmes enceintes, les mères allaitantes, les passagers voyageant avec des nourrissons, les passagers à mobilité réduite ou toute personne présentant une autre condition limitant temporairement ou définitivement son autonomie.

1.1.16. Le terme “tarif” désigne le montant facturé pour les services de transport aérien, qui peut être assorti de restrictions et de conditions spécifiques.

1.1.17. Le terme “Réservation” désigne la manifestation d’une intention d’acheter un transport aérien, qui n’est considérée comme effective qu’après paiement et émission du billet.

1.1.18. Le terme “vol” désigne le transport aérien effectué ou à effectuer en vertu du présent contrat, classé comme suit: (a) vol intérieur: lorsque tous les points de départ, escales et destinations sont situés au Brésil; et (b) vol international: lorsque le point de départ ou la destination est situé dans un autre pays.

1.1.19. Le terme “non-présentation” désigne une situation dans laquelle un passager disposant d’une réservation confirmée ne se présente pas à l’embarquement à l’heure indiquée sur le billet.

1.1.20. Le terme “refus d’embarquement” désigne le refus d’autoriser un passager ayant satisfait à toutes les conditions requises à embarquer, généralement pour des raisons opérationnelles.

1.1.21. Le terme “assistance matérielle” désigne l’aide fournie par GOL en cas de retard, d’annulation ou de refus d’embarquement, qui peut inclure des services de communication, des repas et un hébergement, en fonction de la durée d’attente.

1.1.22. Le terme “MEDIF” (formulaire d’informations médicales) désigne le document standard qui doit être rempli par un médecin afin de certifier l’état de santé d’un passager nécessitant une assistance particulière ou une autorisation médicale pour voyager.

1.1.23. Le terme “RIB” (rapport d’irrégularité des bagages) désigne le document officiel rempli par le passager à l’aéroport de destination afin de signaler officiellement tout incident concernant ses bagages enregistrés, tel que la perte, les dommages ou toute altération.

2. CHAMP D’APPLICATION DU CONTRAT

2.1. Les dispositions du présent contrat s’appliquent à tous les billets achetés pour des vols opérés par GOL, qu’ils soient nationaux ou internationaux, y compris les escales. Lorsqu’un segment de vol est opéré en vertu des lois ou réglementations d’un autre pays, les conditions spécifiques applicables sur le lieu d’exploitation prévalent, sans préjudice de l’application de la réglementation brésilienne pour les segments de vol opérés au Brésil.

2.2. En outre, toute règle légale, réglementaire ou administrative plus spécifique ou restrictive en vigueur au moment de la prestation des services prévaudra, et les parties sont tenues de s’y conformer strictement.

3. OBLIGATIONS GÉNÉRALES DU PASSAGER

3.1. Documents de voyage. Le passager doit se procurer et présenter au transporteur tous les documents requis pour le voyage, y compris une pièce d’identité en cours de validité et tout autre document exigé par la législation de la destination concernée et des éventuelles escales. Le transporteur peut conserver des copies de ces documents.

3.1.1. Les documents doivent être en bon état, comporter une photo permettant l’identification et présenter des informations lisibles. Le passager doit se conformer à l’ensemble des lois du pays d’origine et des pays visités, sous peine d’amendes ou de refus d’entrée dans le pays visité.

3.1.2. Il incombe au passager de s’informer sur les documents requis pour le voyage, de les obtenir et de les avoir en sa possession. GOL peut refuser le transport ou prendre les mesures

appropriées, conformément à la législation applicable et à ses procédures internes, en cas d'absence ou de non-conformité de ces documents.

3.1.3. Le Passager doit consulter au préalable les informations et les conditions applicables à son voyage, y compris les documents requis pour les vols intérieurs et internationaux. Dans le cas d'un voyage international, il incombe au Passager de vérifier les conditions spécifiques d'entrée, de séjour et de retour du pays concerné.

3.1.4. Si l'entrée du Passager se voit refusée par les autorités d'immigration ou douanières, il sera tenu de prendre en charge les amendes ou frais infligés à GOL, ainsi que les frais de transport de retour vers son pays d'origine. Le prix du billet correspondant au segment de vol jusqu'au point où le refus a eu lieu ne sera pas remboursé.

3.1.5. Sur les vols intérieurs, un procès-verbal de police établi par une autorité compétente est accepté en cas de vol, de vol avec violence ou de perte d'un document, pour la durée de validité déterminée par l'autorité émettrice ou, à défaut de précision, pendant 60 jours à compter de la date d'émission. Un acte de naissance est valable pour les passagers âgés de moins de 12 ans.

3.2. Horaires et enregistrement. Les horaires indiqués sur les billets correspondent à l'heure de départ du vol. Les passagers doivent se présenter à l'enregistrement et à l'embarquement suffisamment à l'avance, conformément aux délais fixés par GOL et publiés sur ses canaux officiels. Le non-respect de ces délais peut entraîner la perte du billet ou la nécessité de procéder à une nouvelle réservation, conformément aux règles tarifaires applicables.

3.2.1. L'enregistrement en ligne sera disponible à partir de 48 (quarante-huit) heures et jusqu'à 1 (une) heure avant le décollage, sauf restriction contraire prévue par des conditions de réservation spécifiques ou par la réglementation gouvernementale.

3.2.2. Pour l'enregistrement en personne, il est recommandé au passager de se présenter au comptoir d'enregistrement au moins 2 (deux) heures à l'avance pour les vols intérieurs et 4 (quatre) heures à l'avance pour les vols internationaux.

3.2.3. Les situations nécessitant une assistance spéciale et/ou personnalisée, telles que: la prise en charge de bagages spéciaux, le transport d'armes à feu, les mineurs non accompagnés, les animaux de compagnie, entre autres, peuvent nécessiter un délai supplémentaire pour effectuer l'enregistrement.

3.2.4. L'enregistrement se termine 1 (une) heure avant le départ, tant pour les vols intérieurs que pour les vols internationaux, sauf restriction contraire imposée par la réglementation gouvernementale. L'embarquement commence entre 1 (une) heure et 45 (quarante-cinq) minutes avant le départ, selon le vol, et se termine 20 minutes avant le décollage.

3.2.5. Les passagers qui ne parviennent pas à effectuer l'enregistrement ou l'embarquement dans les délais fixés dans les présentes, ou qui ne sont pas en possession des documents requis, verront leur réservation annulée, et leur place pourra être attribuée à d'autres passagers.

3.2.6. La porte d'embarquement peut être modifiée sans préavis. Les informations seront communiquées par le biais d'annonces audio et/ou de panneaux d'affichage à l'aéroport.

3.3. Confirmation d'achat par carte bancaire. Afin de vérifier la validité des achats effectués et de protéger les données des passagers et des acheteurs de billets, les procédures suivantes peuvent être exigées lors de l'enregistrement:

- (a) la présentation de la carte de crédit utilisée pour l'achat ;
- (b) la présentation de documents prouvant le lien parent-enfant, la tutelle ou les liens familiaux, dans les cas où la carte de crédit d'un parent ou d'un tuteur est utilisée ;
- (c) la communication du numéro de téléphone du titulaire de la carte (de préférence une ligne fixe) afin de confirmer la transaction, lorsque l'achat a été effectué par un tiers qui n'est pas présent lors de l'enregistrement ; et
- (d) la présentation d'une pièce d'identité officielle avec photo et du CPF, en plus de la carte de crédit utilisée pour l'achat, lorsque l'achat est effectué par un tiers présent lors de l'enregistrement.

4. AUTRES OBLIGATIONS.

4.1. Problèmes de santé. Les passagers présentant des problèmes de santé particuliers, tels que, sans s'y limiter: des maladies aiguës ou chroniques, ceux ayant récemment subi une intervention chirurgicale, ou ceux nécessitant une assistance médicale particulière pendant le voyage en avion, doivent remettre à GOL, au moins 72 (soixante-douze) heures avant l'heure prévue du vol, un formulaire d'informations médicales ("MEDIF ") dûment rempli et signé par un professionnel de santé agréé. Dans de tels cas, l'embarquement sera subordonné à l'examen préalable et à l'approbation dudit document par l'équipe médicale du transporteur, qui pourra fixer des conditions supplémentaires pour le voyage ou déterminer que les conditions décrites dans le formulaire ne permettent pas un voyage aérien en toute sécurité sur des vols commerciaux, conformément aux lois applicables et aux normes de sécurité opérationnelle.

4.2. Enregistrement et transport d'armes à feu. Les passagers autorisés à transporter des armes à feu sur des vols intérieurs doivent s'enregistrer au moins 2 (deux) heures à l'avance pour les vols intérieurs et 4 (quatre) heures à l'avance pour les vols internationaux (uniquement dans les cas prévus à la clause suivante), en fonction du type de transport (bagages enregistrés ou bagages à main), et doivent présenter tous les documents requis par la législation en vigueur. La vérification, l'autorisation et le contrôle du passager ou de l'arme à feu relèvent de la seule responsabilité des services de sécurité publique en service à l'aéroport. Les armes à feu destinées à un usage sportif doivent être enregistrées et transportées dans la soute de l'avion.

4.2.1 Enregistrement et transport d'armes à feu sur les vols internationaux. Le transport d'armes à feu sur les vols internationaux est interdit, sauf dans les cas prévus par les traités,

conventions ou accords signés entre le gouvernement brésilien et le pays de destination ; ce transport est soumis à l'autorisation expresse du commandement de l'armée.

4.2.2 Consommation de boissons alcoolisées par les passagers transportant des armes à feu. Conformément à la réglementation applicable en matière d'aviation civile, la consommation de boissons alcoolisées à bord par les passagers transportant des armes à feu est strictement interdite.

4.3. Respect des consignes de l'équipage et conduite à tenir. Le passager doit se conformer aux consignes de l'équipage, par quelque moyen que ce soit, conformément à la législation en vigueur. Le commandant de bord peut refuser l'embarquement ou faire débarquer tout passager en état d'ivresse, sous l'emprise de stupéfiants, vêtu de manière inappropriée, enfreignant les règles relatives au transport d'animaux, ayant un comportement inapproprié, refusant d'obéir à l'équipage, perturbant le bon déroulement du vol ou mettant en danger la sécurité de l'aéronef, des passagers, de l' s ou de l'équipage. Le commandant de bord peut également prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de l'aéronef, des personnes et des biens transportés.

4.3.1. Les passagers doivent s'abstenir de tout comportement présentant un risque, une gêne, un inconfort ou un préjudice pour les autres passagers, l'équipage, l'aéronef ou le bon déroulement des services stipulés dans les présentes, sous peine d'être considérés comme des passagers indisciplinés et d'être soumis aux mesures appropriées conformément à la réglementation applicable et en vigueur.

4.4. Consommation de boissons alcoolisées. La consommation de boissons alcoolisées à bord n'est autorisée que si celles-ci sont fournies par le transporteur. Il est expressément interdit de servir des boissons alcoolisées à tout passager présentant des signes visibles d'ivresse.

4.5. Coûts et frais supplémentaires. Les passagers sont responsables des frais de transport terrestre et d'hébergement lors des escales et/ou des vols en correspondance.

4.6. Contrôle des passagers. Les passagers doivent se soumettre au contrôle de sûreté de l'aviation civile effectué par l'exploitant de l'aéroport ; tout manquement à cette obligation peut entraîner le refus d'accès à la zone d'embarquement réglementée et le refus d'embarquement.

5. RÉSERVATION ET BILLET.

5.1. Non-cessibilité. Le billet est nominatif, non cessible et destiné exclusivement au transport du passager qui y est identifié. Toute cession est interdite, et son utilisation est soumise aux conditions du tarif acheté, conformément aux règles applicables de GOL, disponibles sur son site web officiel.

5.2. Remplissage et correction des informations relatives au passager. Toute erreur dans la saisie du prénom, du nom, du deuxième prénom ou du nom d'usage du passager peut être corrigée sur demande adressée au Service Client, aux comptoirs d'enregistrement ou aux

boutiques GOL, sur présentation de pièces justificatives et à condition que les délais d'enregistrement soient respectés. Veuillez noter que, pour les vols internationaux opérés par des compagnies aériennes partenaires, ces corrections peuvent entraîner des frais supplémentaires pour le passager.

5.3. Indication des liens de parenté. À des fins d'enregistrement au moment de la réservation, les termes tels que "Enfant", "Neveu", "Petit-enfant" et autres termes similaires doivent être saisis dans le champ approprié et accompagnés d'un nom de famille.

5.4. Confirmation de la réservation. La réservation ne sera considérée comme confirmée qu'après le traitement du paiement ; GOL se réserve en outre le droit de suspendre la confirmation du billet afin de vérifier la validité des achats effectués par carte bancaire.

5.5. Droit de rétractation. Un client qui achète un billet via les canaux du service client peut exercer son droit de rétractation dans les 24 (vingt-quatre) heures suivant la confirmation de l'achat, à condition que le vol soit prévu au moins 7 (sept) jours après l'achat. Pour ce faire, le client doit en informer formellement GOL dans le délai imparti, en demandant l'annulation du billet, qui sera traitée sans pénalités ni retenues, avec un remboursement intégral des montants versés sur le moyen de paiement d'origine.

5.5.1. Limitations du droit de rétractation. Le droit de rétractation ne s'applique pas aux billets pour des vols dont le départ est prévu moins de 7 (sept) jours après l'achat, ni dans les autres cas prévus par la législation applicable.

5.6. Modifications de vol. Le passager peut demander des modifications de l'itinéraire ou des horaires de son voyage. Lorsque cela est possible et sauf en cas de non-présentation, ces modifications sont soumises à des ajustements tarifaires et au paiement de tout montant supplémentaire applicable, conformément aux règles tarifaires en vigueur, à la discrétion de GOL et dans le respect des réglementations de l'autorité de régulation locale et de la législation en vigueur.

5.7. Annulations de vol. Sauf en cas de non-présentation, le Passager peut annuler une réservation confirmée jusqu'à l'heure de départ prévue du vol. L'annulation est soumise aux frais prévus dans les conditions tarifaires du billet et ne donne pas automatiquement droit au Passager à un remboursement du crédit restant, qui ne peut être demandé que dans les conditions autorisées par les conditions tarifaires applicables.

5.8. Validité, utilisation et émission de billets avec crédit. Le crédit associé à un billet acheté mais non utilisé est valable pendant 1 (un) an à compter de la date d'émission du billet. Pour acheter un nouveau billet en utilisant ce crédit, les tarifs en vigueur au moment de la nouvelle réservation doivent être respectés, et toute différence de tarif doit être payée par le passager. Le nouveau billet peut être émis via n'importe quel canal de vente GOL, sous réserve des règles de disponibilité, des conditions tarifaires en vigueur et de la législation applicable, et le billet est soumis aux politiques tarifaires et de remboursement de la compagnie.

5.9. Non-présentation. Si le passager ne se présente pas à l'embarquement, la pénalité prévue par le règlement tarifaire s'appliquera, ce qui peut inclure l'annulation automatique des segments de vol suivants, y compris le vol retour pour les billets aller-retour.

5.9.1. Une fois la pénalité prévue par le règlement tarifaire appliquée, celle-ci restera sous forme de crédit jusqu'à ce que le Passager demande un remboursement ou une nouvelle réservation, ce qui peut être effectué dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'émission du billet, sous réserve des conditions tarifaires et de toute différence de tarif applicable. Le vol retour ne sera pas annulé si le Passager informe la compagnie aérienne, au plus tard à l'heure initialement prévue pour le vol aller, de son intention de l'utiliser.

5.10. Billets "non liés". Dans le cas d'un billet acheté selon l'option "non liée" (aucune connexion requise), le solde restant ne sera pas converti en crédit. Dans le cadre de cette option, seules les options de remboursement ou de modification de réservation restent disponibles, conformément aux règles tarifaires applicables. Si une modification ou un remboursement est autorisé, le solde restant ne peut pas être mis à disposition sous forme de crédit pour de futurs achats.

5.11. Itinéraire et règles tarifaires. Le passager doit suivre l'itinéraire exactement tel qu'il a été acheté, en respectant l'ordre des vols et les conditions du tarif sélectionné. Lorsqu'une réservation comprend plusieurs segments de vol ou plusieurs tarifs, l'ensemble de la réservation sera considéré comme un seul et même itinéraire, et les règles relatives aux modifications, annulations ou remboursements s'appliqueront dans leur intégralité.

5.12. Remboursements. Les remboursements de billets seront accordés conformément à la législation applicable, à hauteur de la valeur du segment non utilisé. Les billets promotionnels ou soumis à des restrictions peuvent être soumis à des pénalités spécifiées dans les règles tarifaires. Un remboursement intégral sera dû en cas d'annulation ou de modification de vol à l'initiative de GOL ; toutefois, en cas d'annulation par le passager, des retenues spécifiées dans les règles tarifaires du billet peuvent s'appliquer.

5.12.1. Le Passager peut convertir le solde restant en crédit valable pendant 12 (douze) mois à compter de la date d'émission du billet, qui pourra être utilisé pour acheter de nouveaux billets - y compris pour des tiers - exclusivement via les canaux du service client. Cette option ne s'applique pas aux achats "non enregistrés" (ne nécessitant pas de connexion).

5.13. Cas de non-remboursement. Aucun remboursement ne sera accordé en cas d'interruption volontaire du voyage lors d'une correspondance ou d'une escale, de débarquement obligatoire pour non-respect de la réglementation ou pour mauvaise conduite, ou de billets partiellement utilisés à l'initiative du Passager, sauf si la réglementation de l'autorité locale compétente le prévoit.

5.14. Délai de traitement du remboursement. Le remboursement sera traité dans un délai de 7 (sept) jours, conformément au mode de paiement utilisé pour l'achat.

5.15. Liste d'attente. GOL peut ouvrir une liste d'attente dans les aéroports lorsque l'appareil est complet. Les passagers inscrits sur la liste d'attente seront appelés par ordre d'inscription, dans le respect des priorités établies par la loi et, le cas échéant, des règles des programmes de fidélité. L'embarquement est subordonné à la libération de places suite à la non-présentation de passagers ayant une réservation confirmée, sans garantie d'embarquement pour les personnes figurant sur la liste d'attente.

6. BAGAGES.

6.1. Les passagers doivent prendre soin de leurs bagages, les garder en leur possession et sous leur surveillance tant qu'ils se trouvent dans le terminal, s'assurer qu'ils sont correctement identifiés, ne pas transporter d'articles dangereux, de bagages appartenant à des tiers ou dont ils ne connaissent pas le contenu, et éviter de les placer dans des zones de passage des passagers ou qui obstruent l'accès aux issues de secours de l'avion.

6.2. En aucun cas, le passager ne peut transporter, que ce soit dans un sac à main, un sac à dos, un petit sac ou un bagage enregistré: (I) des dispositifs d'alarme ; (II) des explosifs, y compris des cartouches vides, des munitions, des matières pyrotechniques, des armes de chasse, des armes à feu portatives et des feux d'artifice ; (III) des gaz inflammables, ininflammables ou toxiques, tels que le butane, l'oxygène, le propane et les bouteilles d'oxygène ; (IV) des liquides utilisés comme combustible pour briquets, pour le chauffage ou d'autres applications ; (V) des solides inflammables, tels que des allumettes et des objets facilement inflammables ; (VI) des substances auto-inflammables ; (VII) des substances qui, au contact de l'eau, dégagent des gaz inflammables ; (VIII) des matières oxydantes, telles que la chaux en poudre, les agents de blanchiment chimiques et les peroxydes ; (IX) les substances toxiques et infectieuses, telles que l'arsenic, les cyanures, les insecticides et les défoliants ; (X) les matières radioactives ; (XI) les matières corrosives, telles que le mercure, les acides, les alcaloïdes et les batteries contenant un liquide corrosif, à l'exception des batteries utilisées dans les fauteuils roulants motorisés ; (XII) les matériaux magnétiques ; (XIII) les armes, les munitions, les armes de chasse à l', ou les armes à feu portables, sauf lorsque la loi l'autorise ; (XIV) les agents biologiques, tels que les bactéries, les virus et les champignons ; (XV) les objets ou colis provenant de personnes inconnues ou d'origine inconnue ; (XVI) les dispositifs incapacitants, tels que le spray au poivre, les gaz lacrymogènes ou tout autre article similaire ; (XVII) les pistolets paralysants ; (XVIII) les mallettes, boîtes ou sacs de sécurité contenant des dispositifs pyrotechniques ou des batteries au lithium ; (XIX) les lampes de plongée ou le matériel de soudure ; (XX) les batteries au lithium ; (XXI) les outils de travail, tels que les marteaux, les pieds-de-biche et les pioches.

6.2.1. La liste ci-dessus n'est pas exhaustive et peut être modifiée ou complétée à tout moment, à la discrétion de GOL ou conformément aux réglementations applicables, sans obligation d'en informer préalablement le Passager.

6.2.2. Tout matériel ou substance interdite, s'il est transporté à bord, peut être retiré de l'avion à tout moment par GOL, sans que GOL ne soit tenue responsable d'aucun dommage.

6.2.2.1. Le Passager autorise GOL à ouvrir ses bagages afin d'en retirer les articles interdits, sans que cela ne constitue une infraction de quelque nature que ce soit, et s'engage à indemniser GOL pour tous frais ou dommages résultant du retrait, du transport ou de la manutention de ces objets ou substances.

6.3. Sac à main ou sac à dos. Les passagers ont droit, quelle que soit la classe tarifaire, au transport gratuit d'un sac à main ou d'un sac à dos, dans les limites fixées par la législation applicable et par GOL.

6.3.1. Un sac ou un sac à dos est considéré comme tel s'il répond à l'ensemble des critères suivants: (a) pèse jusqu'à 10 kg (dix) kilogrammes ; (b) ne dépasse pas les dimensions maximales de 32 cm (largeur) x 22 cm (hauteur) x 43 cm (profondeur), poches, roulettes et poignées comprises ; et (c) peut être rangé sous le siège situé devant le passager sans compromettre la sécurité, le bien-être physique, le confort ou la tranquillité d'esprit des passagers, des membres d'équipage ou de l'aéronef.

6.4. Petit bagage à main. Si le Passager souhaite emporter un petit bagage à main dans la cabine de l'avion, il peut le faire en achetant le tarif correspondant, sous réserve des limites définies par la législation applicable et par GOL, conformément au présent Contrat. Si le Passager achète un tarif incluant cette option, le bagage peut être emporté en cabine.

6.4.1. Un "petit sac" est défini comme un sac répondant à l'ensemble des critères suivants: (a) pesant au maximum 12 kg (douze kilogrammes) ; (b) ne dépasse pas les dimensions maximales de 35 cm (largeur) x 55 cm (hauteur) x 25 cm (profondeur), poches, roulettes et poignées comprises ; et (c) peut être rangé dans les compartiments supérieurs de la cabine passagers sans compromettre la sécurité, le bien-être physique, le confort ou la tranquillité d'esprit des passagers, des membres d'équipage ou de l'aéronef.

6.5. GOL peut restreindre le transport du sac, du sac à dos ou de la petite valise pour les raisons suivantes: (a) exigences de sécurité ; (b) limitations de capacité de l'avion ; (c) non-respect des règles tarifaires ; et/ou (d) non-respect des conditions énoncées dans la présente clause.

6.5.1. Dans de tels cas, les bagages peuvent être enregistrés dans la soute de l'avion, moyennant les frais applicables, si un nouveau service n'ayant pas été acquis auparavant est souscrit.

6.6. Bagages enregistrés. Si le Passager souhaite enregistrer ses bagages, il peut le faire moyennant le paiement des frais applicables, dans les limites fixées par la législation en vigueur et par GOL, conformément au présent Contrat.

6.6.1. Les bagages enregistrés sont définis comme les bagages qui répondent à l'ensemble des exigences suivantes: (a) pèsent jusqu'à 23 kg sur les vols intérieurs ou internationaux, conformément à la législation applicable ; étant entendu qu'au-delà de cette limite, des frais d'excédent de bagages s'appliqueront ; (b) sur les vols internationaux, ne dépasse pas le poids maximal de 45 kg (quarante-cinq kilogrammes) sur les vols intérieurs ou les vols internationaux à destination de l'Amérique du Sud et des États-Unis, de 32 kg (trente-deux

kilogrammes) sur les vols internationaux à destination de l'Europe, et d'autres destinations soumises à des réglementations spécifiques ; (c) respecte les dimensions maximales de 50 cm (largeur) x 80 cm (hauteur) x 28 cm (profondeur), poches, roulettes et poignées comprises ; et (d) puisse être correctement enregistré au comptoir d'enregistrement sans compromettre la sécurité, le bien-être physique, le confort ou la tranquillité d'esprit des passagers, des membres d'équipage ou de l'aéronef ; les articles dépassant les limites spécifiées ne peuvent être transportés qu'en tant que fret via le terminal de fret de l'aéroport.

6.7. Bagages spéciaux. Les articles suivants sont considérés comme des bagages spéciaux et sont soumis à des règles spécifiques en matière d'emballage et de frais:

CATÉGORIE	ARTICLES AUTORISÉS	REMARQUES / RESTRICTIONS
Équipement de sports nautiques	Surf: jusqu'à 3 planches de surf par valise	Au-delà de 3 planches de surf, une nouvelle valise et une nouvelle franchise de bagages sont nécessaires
	Planche à voile: 1 planche, 1 voile, 1 bôme et 1 mât	-
	Kitesurf: 1 planche, 1 aile, 1 barre de contrôle et 1 harnais	-
	Stand-up paddle: 1 planche et 1 pagaie	-
	Ski nautique: 1 paire de skis ou 1 ski de slalom	-
	Wakeboard, boogie board ou bodyboard: 1 planche	-
	Plongée sous-marine: 1 sac contenant des lunettes de plongée, un tuba, 2 palmes, une combinaison, un gilet stabilisateur, un détendeur, une mini-bouteille vide et un fusil de pêche emballé	La bouteille doit être vide ; le fusil de pêche doit être correctement emballé
	Pêche: jusqu'à 5 cannes, 1 moulinet, 1 épuisette, 1 paire de bottes et 1 panier en fil de fer	Dans un seul compartiment
	Waveski: 1 planche et 2 pagaies	-
Sports d'hiver	Ski: 1 paire de skis, 1 paire de bâtons, 1 paire de chaussures et 1 casque	Dans un seul conteneur
	Snowboard: 1 planche, 1 paire de chaussures et 1 casque	Dans un seul conteneur
Sports aériens	Parachutisme: 1 équipement complet	-
	Parapente: 1 équipement complet	Les parapentes motorisés ne sont pas acceptés
Autres sports	Golf: jusqu'à 14 clubs, 14 balles et 1 paire de chaussures	-

	Cyclisme: 1 vélo classique (non motorisé), 1 tandem ou 1 monocycle	Doit être transporté dans une valise rigide, avec les pneus dégonflés, le guidon replié et les pédales démontées. Les bouteilles de CO ₂ ne sont pas autorisées
	Tir à l'arc: 1 arc, 1 carquois et des flèches	Aucun produit chimique dans le kit d'entretien
	Hockey ou lacrosse: jusqu'à 5 crosses, 1 paire de patins, 1 ensemble d'équipements de protection et 1 casque	Dans un seul compartiment
	Fléchettes: 1 fléchette	Doit être correctement emballée
Instruments de musique	Petits instruments: autorisés en cabine s'ils respectent les limites de taille des bagages à main	-
	Grands instruments (violoncelles, tubas, contrebasses, grosses caisses, etc.)	Doivent être transportés dans des étuis rigides en soute
	Guitares et guitares acoustiques	Considérées comme des bagages en soute ; doivent être transportées dans des étuis rigides
Matériel audiovisuel	Téléviseurs et écrans jusqu'à 62 pouces	L'expédition par fret (GOLLOG) est recommandée
		Poids maximal: 45 kg (vols intérieurs) ou 32 kg (vols internationaux)
		Doit être dans son emballage d'origine
		Doivent porter la mention "fragile" et être correctement emballés
	Ordinateurs portables et notebooks	Ne peuvent être transportés qu'en bagage à main

6.8. Avant l'embarquement, le passager doit vérifier auprès de GOL ou sur son site web officiel la liste des articles pouvant être transportés dans un sac à main, un sac à dos ou un petit bagage à main, les articles nécessitant l'autorisation préalable de GOL, ainsi que les articles dont le transport est interdit dans un sac à main, un sac à dos, un petit bagage à main ou un bagage enregistré.

6.9. Si le sac à main, le sac à dos ou le petit bagage ne répond pas aux exigences applicables - notamment en matière de dimensions et de poids -, le passager doit l'enregistrer au comptoir d'enregistrement et s'acquitter des frais correspondants, le cas échéant.

6.9.1. Si le Passager se rend directement à la porte d'embarquement avec un sac à main, un sac à dos ou un petit sac non conforme aux exigences établies, il peut se voir refuser

l'embarquement si l'enregistrement est déjà clos, et s'expose à manquer son vol ainsi qu'à l'application des règles tarifaires correspondantes.

6.10. Sur les vols internationaux, les exigences applicables aux sacs à main, sacs à dos, petits bagages à main et bagages enregistrés peuvent différer de celles énoncées dans la présente clause en raison de réglementations spécifiques, d'accords internationaux ou des règles tarifaires applicables. Pour vérifier les conditions en vigueur, le Passager doit consulter au préalable le Prestataire, ainsi que l'annexe spécifique relative au pays de destination, qui fait partie intégrante du présent Contrat.

6.11. Sur les vols intérieurs ou internationaux opérés par GOL, les Passagers peuvent enregistrer leurs bagages moyennant un supplément ou conformément aux règles tarifaires en vigueur au moment de l'achat du billet.

6.12. Les enfants de moins de 2 (deux) ans ont droit au transport gratuit de certains articles, selon le type de vol ; toutefois, aucune franchise de bagages enregistrés ne leur est garantie, sauf s'ils achètent leur propre siège ou si GOL leur accorde une franchise gratuite spécifique.

6.12.1. Sur les vols intérieurs, le transport gratuit d'un seul article de puériculture, au choix du passager, est autorisé parmi: (a) une (1) poussette, pouvant se composer de plusieurs éléments, à condition qu'ils fassent partie du même ensemble ; ou (b) un (1) siège auto pour bébé.

6.12.2. Pour les vols internationaux, les articles suivants peuvent être transportés gratuitement: (a) un (1) sac ou sac à dos, d'un poids maximal de 10 kg ; et (b) un (1) article de puériculture, au choix du passager, parmi: (i) une (1) poussette, pouvant se composer de plusieurs éléments, à condition qu'ils fassent partie du même ensemble ; ou (ii) un (1) siège auto pour bébé.

6.12.3. Le passager peut choisir d'emporter la poussette jusqu'à la porte de l'avion ; il devra alors l'enregistrer s'il n'y a pas de place disponible pour celle-ci en cabine.

6.12.4. En tant que bagage à main, seules les poussettes entièrement pliables (de type "parapluie ") seront autorisées, à condition qu'il y ait suffisamment d'espace à bord et que l'article ne présente aucun risque pour la sécurité ni ne cause de désagrément aux autres passagers.

6.12.5. Le transport d'autres articles non mentionnés dans la présente section sera déduit de la franchise de bagages des parents ou tuteurs, le cas échéant.

6.12.6. Cette disposition s'applique exclusivement aux vols opérés par GOL. Dans le cas de vols en partage de code ou interlignes, ou de correspondances avec d'autres compagnies aériennes, les règles du transporteur responsable de ce segment prévaudront.

6.12.7. La franchise de bagages ne peut être utilisée pour le transport d'animaux vivants ; ce transport est soumis aux politiques tarifaires et aux règles spécifiques établies séparément par GOL.

6.13. Transport des bagages en fonction du profil tarifaire. Pour le transport des bagages, le passager doit se conformer aux restrictions et aux frais fixés par GOL, conformément au profil tarifaire acheté, ainsi qu'aux lois applicables et autres règles pertinentes. GOL peut revoir ou modifier les profils tarifaires et leurs tarifs respectifs, à condition que ces changements soient conformes aux lois applicables ; ces modifications seront annoncées à l'avance par le biais de ses canaux officiels.

6.13.1. Les frais de bagages enregistrés et le droit de transporter une petite valise (jusqu'à 12 kg) et un sac/sac à dos (jusqu'à 10 kg) varient en fonction du profil tarifaire acheté par le passager, comme suit:

I - Tarif "Basic". L'option la plus économique, destinée aux clients qui n'ont besoin ni de bagage à main ni de bagage enregistré. Elle comprend uniquement 1 (un) sac à main ou sac à dos pesant jusqu'à 10 kg, à ranger sous le siège devant soi. Les petits bagages à main (jusqu'à 12 kg) et les bagages enregistrés ne sont pas inclus, mais peuvent être achetés en tant que services supplémentaires optionnels. La disponibilité de ce tarif peut être limitée à certains vols et itinéraires spécifiques. Lorsque le tarif "Basic" n'est pas disponible, le tarif "Light" constitue l'option la plus économique.

II - Tarif "Light". Comprend 1 (un) sac ou sac à dos pesant jusqu'à 10 kg et 1 (un) petit bagage à main pesant jusqu'à 12 kg. Les bagages enregistrés ne sont pas inclus mais peuvent être achetés à la discrétion du passager.

III - Tarif "Classic". Comprend 1 (un) sac ou sac à dos pesant jusqu'à 10 kg, 1 (un) petit bagage à main pesant jusqu'à 12 kg et 1 (un) bagage en soute pesant jusqu'à 23 kg sur les vols nationaux ou internationaux.

IV - Tarif Flex. Comprend 1 (un) sac à main ou sac à dos pesant jusqu'à 10 kg, 1 (un) petit bagage à main pesant jusqu'à 12 kg et 1 (un) bagage en soute pesant jusqu'à 23 kg sur les vols nationaux ou internationaux.

V - Tarif Premium Economy. Comprend 1 (un) sac à main ou sac à dos pesant jusqu'à 10 kg, 1 (un) petit bagage à main pesant jusqu'à 12 kg et 1 (un) bagage en soute pesant jusqu'à 23 kg sur les vols intérieurs ou internationaux. La disponibilité de ce tarif peut être limitée à certains vols et itinéraires spécifiques.

VI - Tarif INSIGNIA Business Classic. Comprend 1 (un) sac à main ou sac à dos pesant jusqu'à 10 kg, 1 (un) petit bagage à main pesant jusqu'à 12 kg et 2 (deux) bagages en soute pesant chacun jusqu'à 23 kg sur les vols internationaux. La disponibilité de ce tarif peut être limitée à certains vols et itinéraires spécifiques.

VII - Tarif INSIGNIA Business Flex. Comprend 1 (un) sac à main ou sac à dos pesant jusqu'à 10 kg, 1 (un) petit bagage à main pesant jusqu'à 12 kg et 2 (deux) bagages enregistrés pesant

jusqu'à 23 kg chacun sur les vols internationaux. La disponibilité de ce tarif peut être limitée à certains vols et itinéraires spécifiques.

6.13.2. Les informations relatives à la classe tarifaire achetée, ainsi qu'à la franchise de bagages correspondante, seront mises à la disposition du Passager tant au moment de l'achat du billet qu'à une date ultérieure, si le Passager choisit d'acheter ce billet à une date ultérieure.

6.14. Inspection des bagages. GOL peut inspecter, de manière obligatoire et conformément à la législation en vigueur, tous les bagages devant être transportés à bord de ses appareils. Si GOL estime que le contenu ne répond pas aux critères des bagages à main ou des bagages enregistrés, ou qu'il présente un risque pour la sécurité, pour les équipements de manutention ou pour l'efficacité des procédures opérationnelles, le bagage peut se voir refuser l', ou être soumis à l'obligation d'être transporté en tant que fret, sous réserve d'un contrat spécifique et de la présentation des documents requis par la législation en vigueur.

6.14.1. Le passager déclare, sous sa seule responsabilité, que ses bagages ne contiennent pas d'articles interdits ou dangereux, en reconnaissant que GOL peut faire inspecter les bagages et que toute fausse déclaration ou omission peut entraîner la perte du vol, sans droit à remboursement ni à indemnisation.

6.14.2. Si un objet devant faire l'objet d'une inspection est identifié, GOL peut procéder à un examen avec le passager, y compris par vidéoconférence, permettant à ce dernier de choisir de se défaire immédiatement de cet objet comme condition pour poursuivre son voyage, sans possibilité de remboursement ultérieur.

6.14.3. GOL ne saurait être tenue responsable des retards, des correspondances manquées ou de tout préjudice résultant d'une fausse déclaration, d'une omission de la part du passager ou du refus de prendre les mesures nécessaires pour mettre les bagages en conformité avec les règles de sécurité.

6.15. Excédent de bagages. Les bagages qui: (a) dépassent la franchise gratuite ou payante ; ou (b) dépassent les limites de poids ou de dimensions fixées par la législation applicable ou par GOL, sont considérés comme un excédent de bagages et peuvent être enregistrés à la discrétion de GOL, les frais applicables étant facturés au Passager, selon les conditions définies par GOL et conformément à la législation applicable.

6.15.1. Les frais d'excédent de bagages peuvent s'appliquer de manière cumulative dans les cas suivants: (a) par pièce supplémentaire ; (b) par excédent de poids ; et/ou (c) par excédent de dimensions.

6.15.2. Les frais d'excédent de bagages varient en fonction de l'itinéraire souscrit (national ou international) et peuvent être consultés sur le site web officiel de GOL ainsi que par l'intermédiaire de ses canaux de vente, y compris au moment de l'achat du billet.

6.15.3. Les bagages dont le poids dépasse les limites suivantes ne seront pas acceptés: (a) 45 kg (quarante-cinq kilogrammes) sur les vols intérieurs ou les vols internationaux à destination de l'Amérique du Sud et des États-Unis ; et (b) 32 kg (trente-deux kilogrammes) sur les vols internationaux à destination de l'Europe et d'autres destinations soumises à des réglementations spécifiques.

6.15.4. Sur les vols exploités dans le cadre d'un accord de partage de code ou d'interligne, la franchise de bagages et les règles relatives aux excédents de bagages peuvent différer de celles établies par GOL, en raison des réglementations ou des politiques spécifiques au transporteur responsable de ce segment. Il incombe au passager de vérifier ces conditions à l'avance auprès de la compagnie aérienne vendant le vol.

6.16. Transport d'animaux. Le transport d'animaux est un service accessoire, soumis à l'autorisation expresse de GOL, au paiement de frais spécifiques et au respect des règles applicables. Ces règles portent sur les espèces, le poids, les documents requis et les procédures d'embarquement, telles que définies dans le présent contrat, ses annexes, les réglementations des autorités aéronautiques, ainsi que les politiques et procédures de GOL, que le passager doit consulter avant l'achat.

6.16.1. Le Passager doit présenter tous les documents requis et respecter les directives de GOL concernant l'hébergement de l'animal, faute de quoi le transport de l'animal pourra être refusé. La présentation des documents ne garantit pas l'autorisation du transport, qui dépendra du respect de toutes les exigences applicables, y compris, mais sans s'y limiter, la sécurité, ainsi que la condition physique et l'état de santé de l'animal.

6.16.2. Le transport des chiens guides formés pour les personnes malvoyantes est autorisé en cabine, en plus de la franchise de bagages et sans frais supplémentaires, à condition que les documents requis et les exigences légales soient respectés.

6.16.3. Conformément à la législation en vigueur, le transport d'animaux par GOL sera régi par une annexe spécifique au présent contrat.

6.17. Transport de bagages contenant des objets fragiles. La responsabilité de GOL en cas de dommages causés aux bagages est limitée aux montants prévus par les lois et règlements applicables. Les objets fragiles, périssables ou de valeur doivent être transportés dans les bagages à main ou dans un petit sac ; GOL n'est pas responsable de leur perte, de leur destruction ou de leur détérioration lorsqu'ils sont enregistrés.

6.17.1. Les objets de valeur comprennent, sans s'y limiter: les espèces, les titres négociables, les documents bancaires, les documents professionnels ou d'identité, les bijoux, les clés, les médicaments indispensables, ainsi que les appareils électroniques et leurs accessoires (tels que les ordinateurs portables, les tablettes, les clés USB, les appareils photo, les objectifs, les projecteurs, les caméscopes et les téléphones portables).

6.17.2. Les objets fragiles comprennent, sans s'y limiter: la verrerie, la porcelaine, la céramique et le cristal ; les appareils électroniques et mécaniques (radios, amplificateurs, ordinateurs, téléviseurs, micro-ondes, mini-réfrigérateurs) ; les instruments de précision (montres, jumelles, microscopes) ; les instruments de musique et leurs étuis (guitare acoustique, guitare électrique, violon, batterie, saxophone, clavier, trompette, etc.) ; les équipements sportifs (skateboards, patins à roulettes, trottinettes, vélos, planches de surf, skis, matériel de plongée ou de pêche) ; les sculptures, les œuvres d'art encadrées, les tableaux et les œuvres d'art en général ; les caisses de boissons ; les articles nautiques ; les denrées périssables ou les emballages isothermes.

6.17.3. GOL ne saurait être tenue responsable de la perte, de la destruction, de l'altération ou de l'endommagement des bagages contenant des objets fragiles ou périssables, des objets déjà endommagés, mal emballés ou enregistrés en violation des dispositions du présent Contrat, sauf dans les cas prévus par la loi applicable.

6.18. Dommages, altérations, pertes et réclamations. Si le Passager constate que ses Bagages ont été endommagés ou altérés (sauf en cas d'inspection), il doit, dans un délai de 7 (sept) jours calendaires à compter de leur réception, demander à un représentant de GOL à l'aéroport de remplir un rapport d'incident de bagages (RIB).

6.18.1. En cas de dommages aux bagages, le passager doit présenter les bagages endommagés à GOL à l'aéroport afin qu'ils soient inspectés.

6.19. Perte. En cas de perte de bagages, le passager doit immédiatement déposer une réclamation auprès de GOL à l'aide du formulaire RIB ; GOL se réserve le droit de restituer les bagages perdus dans un délai de 7 (sept) jours à compter du dépôt de la réclamation pour les vols intérieurs et de 21 (vingt-et-un) jours pour les vols internationaux.

6.19.1 Si la restitution n'est pas possible dans les délais mentionnés ci-dessus, les dispositions suivantes s'appliquent:

I - La responsabilité de GOL pour les dommages indirects résultant de la destruction, de la perte ou de l'endommagement des bagages enregistrés survenant pendant l'exécution du contrat de transport aérien est limitée au montant défini par la législation applicable au moment du paiement, pour chaque Passager, tel que décrit dans la CBA, dans les résolutions publiées par l'Agence nationale de l'aviation civile et dans toute modification ultérieure de celles-ci.

II - GOL ne saurait être tenue responsable si la perte, la destruction ou l'endommagement des bagages résulte exclusivement d'un ou plusieurs des facteurs suivants: (a) la nature ou un défaut inhérent aux bagages ; (b) un emballage défectueux des bagages, réalisé par le Passager ou par un tiers à la demande du Passager ; (c) un acte de guerre ou un conflit armé ; (d) un acte d'une autorité publique concernant les bagages ; (e) un cas fortuit () ou un cas de force majeure ; (f) la négligence ou la faute intentionnelle du Passager ; ou (g) d'autres dispositions figurant à la clause 6.9 ci-dessous.

6.20. Dépenses d'urgence en cas de perte de bagages. En cas de perte de bagages, GOL remboursera les passagers se trouvant loin de chez eux et ayant acheté des articles de première nécessité tels que des vêtements, des chaussures et des produits d'hygiène personnelle. L'indemnisation initiale, plafonnée à 100,00 R\$ (cent reais) au Brésil et à 50,00 USD (cinquante dollars) à l'étranger, peut être demandée par le passager 24 (vingt-quatre) heures après le dépôt du rapport d'irrégularité des bagages, sur présentation des justificatifs et à condition que les bagages soient toujours perdus. Vingt-quatre (24) heures après la demande de première indemnisation, et pour chaque nuit supplémentaire, une indemnisation d'un montant maximal de 25,00 R\$ (vingt-cinq reais) au Brésil et de 25,00 USD (vingt-cinq dollars) à l'étranger, sous réserve d'un montant total maximal - y compris l'indemnisation initiale - de 225,00 R\$ (deux cent vingt-cinq reais) au Brésil et de 175,00 USD (cent soixante-quinze dollars) à l'étranger, à condition que les bagages restent perdus. Outre les dispositions énoncées dans les présentes, le Passager peut également opter pour le remboursement des frais d'urgence sous forme d'indemnisation destinée à l'achat de produits GOL, de miles ou par l'ajout d'un crédit sur son compte Travel Bank, à la discrétion du Passager.

6.20.1. Une demande de remboursement des frais d'urgence peut être effectuée dans un délai de 30 (trente) jours calendaires à compter de la date d'établissement du rapport d'irrégularité des bagages (RIB) dans les cas où les bagages ont été retrouvés.

6.20.2. Lorsque les bagages ont été localisés mais n'ont pas été réclamés par le passager dans un délai de 90 (nonante) jours calendaires à compter de la date d'ouverture du rapport d'irrégularité des bagages (RIB), ou lorsque le passager ne manifeste pas son intérêt pour leur restitution au cours de ce même délai, GOL peut, conformément à ses procédures internes et à la législation applicable, disposer des bagages et/ou de leur contenu de manière appropriée.

6.20.3. De même, si les bagages ne sont pas localisés dans un délai de 90 (nonante) jours calendaires à compter de l'ouverture du RIB, et que le passager ne manifeste pas par la suite d'intérêt, GOL peut clore le dossier et appliquer les procédures appropriées, conformément à ses politiques internes et à la législation applicable.

6.20.4. Les mêmes délais et procédures s'appliquent aux effets personnels oubliés à bord des avions ou dans les zones opérationnelles de la compagnie. Si ces effets ne sont pas réclamés par le passager dans un délai de 90 (nonante) jours calendaires à compter de la date à laquelle ils ont été trouvés et enregistrés, GOL peut s'en défaire ou les traiter d'une autre manière, conformément à ses procédures internes et à la législation en vigueur.

6.20.5. Si les bagages ne sont pas retrouvés dans un délai de 7 (sept) jours calendaires à compter de la date de dépôt du rapport d'irrégularité des bagages, sur les vols intérieurs, les montants versés au titre des frais d'urgence seront déduits du montant final de l'indemnisation.

6.21. Bagages déclarés. Le passager peut déclarer la valeur des bagages enregistrés qui dépasse 1 131 (mille cent trente et un) droits de tirage spéciaux (DTS), à condition que cette valeur ne dépasse pas 15 000,00 R\$ (quinze mille reais), moyennant le paiement d'une redevance supplémentaire de 35 % (trente-cinq pour cent) de la valeur des bagages déclarés et le

remplissage du formulaire approprié fourni par GOL, exclusivement aux comptoirs d'enregistrement au moment de l'enregistrement, en double exemplaire.

6.21.1. Les bagages contenant des articles dont la valeur totale dépasse la limite de 15 000,00 R\$ (quinze mille reais) sur les vols intérieurs ou internationaux doivent être transportés en fret, sous réserve des dispositions du contrat de transport de fret correspondant.

6.21.2. Si l'objet de valeur est de petite taille, il est recommandé de le transporter en bagage à main ou dans un petit sac.

6.21.3. Le passager doit se présenter pour la déclaration spéciale de valeur au moins 2 (deux) heures à l'avance pour les vols intérieurs et 4 (quatre) heures à l'avance pour les vols internationaux, en présentant: (a) une pièce d'identité ou un passeport ; (b) la confirmation de voyage et/ou la carte d'embarquement ; (c) un justificatif d'achat attestant du montant payé pour l'objet déclaré (original et copie) ; et (d) le formulaire de déclaration dûment rempli.

6.21.4. L'acceptation de la déclaration spéciale de valeur est subordonnée à l'ouverture des bagages en présence d'un représentant de GOL afin de vérifier la quantité et l'état des biens déclarés.

6.21.5. Si le passager omet de déclarer la valeur des biens visés au point 6.21 ci-dessus, toute indemnisation sera limitée à un maximum de 1 131 (mille cent trente et un) droits de tirage spéciaux (DTS).

6.21.6. Les articles suivants ne seront pas acceptés en tant que bagages enregistrés: argent liquide, chéquiers, documents bancaires, titres négociables, cartes bancaires ou de crédit, lentilles de contact, lunettes de vue ou de soleil, appareils orthodontiques, bijoux, montres, matériel photographique, matériel professionnel, matériel informatique et logiciels, appareils électroniques, tablettes, téléphones portables, objets fragiles, médicaments indispensables, titres négociables, clés, documents personnels ou professionnels, œuvres d'art, objets ayant une valeur sentimentale ou inestimable, ou tout autre objet de valeur. Ces objets doivent être transportés en cabine et rester sous le contrôle, la surveillance et la responsabilité du passager, à condition que les limites énoncées à la section 6.3 soient respectées, ou bien être enregistrés en tant que fret aérien. Les marchandises et les bagages dont la valeur dépasse 15 000,00 R\$ (quinze mille reais) doivent également être enregistrés en tant que fret aérien.

6.21.7. Si des dommages préexistants sur les bagages (par exemple, petites entailles, rayures et fermetures éclair cassées) sont constatés sur les articles énumérés ci-dessus et résultent d'une usure naturelle, d'une mauvaise manipulation ou d'un emballage inadéquat des objets à l'intérieur des bagages, aucune indemnisation ne sera due au passager.

6.21.8. Une déclaration spéciale ne peut être effectuée que sur les vols exploités exclusivement par GOL. Si l'itinéraire comprend des vols exploités par d'autres compagnies aériennes - même s'ils portent des numéros de vol GOL -, le Passager ne peut pas effectuer de déclaration spéciale pour ses bagages.

6.22. GOL est autorisée à inspecter, chaque fois que cela s'avère nécessaire, les bagages devant être transportés à bord de ses appareils ; si un bagage contient des objets interdits, GOL peut immédiatement exiger du Passager qu'il retire cet objet, quelle que soit l'heure prévue du vol, conformément à la législation en vigueur. Si une telle demande entraîne des pertes potentielles et/ou des changements de réservation de vol, GOL peut facturer des frais équivalents au coût du changement de réservation ou de l'annulation du vol, ce qui ne sera pas considéré comme un refus d'embarquement.

6.23. La liste des articles interdits au transport en bagages est disponible sur le site web de GOL ainsi que dans les réglementations des autorités locales compétentes, leurs amendements et révisions, ou toute autre réglementation susceptible de les remplacer. GOL peut, à sa seule discrétion, adopter des règles supplémentaires ou plus restrictives.

6.24. GOL ne saurait en aucun cas être tenue responsable de la garde ou du stockage des articles interdits trouvés dans les bagages du passager.

7. ANNULATIONS, RETARDS ET REFUS D'EMBARQUEMENT

7.1. Refus d'embarquement. Dans le cas où un passager disposant d'une réservation confirmée et ayant effectué le paiement ne parviendrait pas à embarquer à l'heure prévue en raison de contraintes opérationnelles, d'un surnombre de passagers ou d'un excédent de fret, GOL proposera au passager les solutions alternatives prévues par la législation applicable, en plus d'une compensation financière, qui pourra être versée par virement bancaire, sous forme de bon d'achat ou en espèces, à la discrétion de GOL, conformément à la législation applicable.

7.2. Conditions météorologiques. En cas d'annulations et/ou de retards dus aux conditions météorologiques, GOL proposera au Passager les solutions de remplacement prévues par la législation en vigueur ; toutefois, les conditions contractuelles relatives au transport du Passager resteront en vigueur dès que le vol aura été autorisé par l'autorité compétente.

7.3. Retards de correspondance. GOL n'est pas responsable des retards de ses vols survenant lors de correspondances et causés par des aéronefs de tiers, sauf dans le cas de vols en partage de code. De même, GOL n'est pas responsable des retards de correspondance causés par des réservations effectuées par des tiers, lorsque les horaires respectifs ne sont pas suffisants pour permettre la correspondance.

7.4. Correspondances organisées par le passager. Il est établi par la présente que les correspondances organisées à l'initiative du passager entre des vols ne faisant pas partie d'une correspondance proposée par GOL relèvent de la responsabilité du passager, et que celui-ci doit récupérer ses bagages et s'enregistrer à nouveau pour embarquer sur le ou les vols suivants aux heures prévues ; GOL décline toute responsabilité si le passager ne se présente pas à l'enregistrement suivant avec un délai suffisant.

8. ACCORDS INTERLIGNE

8.1. Les accords interlignes permettent à GOL de vendre des segments de vol opérés par d'autres compagnies aériennes, dont les vols sont identifiés par les codes d'identification propres à la compagnie exploitante. Lorsque GOL vend un billet interligne (qui comprend des vols opérés par d'autres compagnies aériennes partenaires), elle agit uniquement en tant qu'agent de billetterie et n'assume aucune responsabilité quant aux actes ou omissions de cette compagnie aérienne. GOL est seule responsable du transport sur les vols opérés par ses propres appareils.

8.2. Les billets émis par d'autres compagnies aériennes seront acceptés, à condition que ces dernières aient conclu un accord interligne valide avec GOL et qu'elles respectent leurs obligations contractuelles. Toute demande de remboursement ou d'indemnisation doit être adressée directement à la compagnie aérienne qui a émis le billet. La responsabilité de GOL se limite au transport sur les vols qu'elle exploite et à la prise en charge des bagages jusqu'à la destination finale, conformément à la franchise de bagages indiquée sur le billet.

9. PARTAGE DE CODE

9.1. Un accord de partage de code est une pratique selon laquelle un vol exploité par une compagnie aérienne est vendu ou proposé par d'autres compagnies aériennes partenaires comme s'il s'agissait de leur propre vol. Ainsi, un vol peut être vendu sous l'indicatif "G3 ", mais être exploité par une autre compagnie aérienne partenaire de GOL. Dans tous les cas où GOL propose des segments en partage de code exploités par des compagnies aériennes partenaires, le Passager en sera dûment informé au moment de la sélection du segment concerné.

9.2. Application des services en partage de code. Un ou plusieurs segments de l'itinéraire de vol peuvent être exploités par des compagnies aériennes autres que GOL. Toutefois, si un billet GOL a été acheté, le présent contrat s'applique quelle que soit la compagnie aérienne exploitante. GOL assume la responsabilité de tous les segments exploités dans le cadre d'un accord de partage de code, à condition que le code d'identification du vol soit "G3 ", conformément aux termes du présent contrat.

9.3. Règles applicables aux vols en partage de code. Nonobstant toute autre disposition du présent contrat, les règles ci-dessous s'appliquent aux vols exploités par les partenaires de partage de code de GOL.

9.3.1. Pour les itinéraires comportant au moins un segment exploité par les partenaires en partage de code de GOL, chaque passager a droit à la franchise de bagages achetée ou accordée, conformément aux règles tarifaires, par la compagnie aérienne ayant émis le billet ; des frais d'excédent de bagages peuvent s'appliquer, le cas échéant. Si nécessaire, pour des raisons opérationnelles ou de sécurité, la compagnie aérienne assurant l'exploitation peut exiger que les bagages à main soient enregistrés à la porte d'embarquement, et des frais peuvent être facturés en cas de surdimensionnement, le cas échéant.

9.3.2. Mineurs non accompagnés. GOL n'autorise pas le transport de mineurs non accompagnés sur les vols en correspondance, y compris ceux émis dans le cadre d'accords de partage de code.

Dans de tels cas, l'embarquement ne sera pas autorisé, même si les règles de la compagnie aérienne partenaire prévoient cette possibilité. Le transport de mineurs non accompagnés ne sera autorisé que sur les vols directs de GOL, sous réserve des conditions énoncées dans le présent accord.

9.3.3. Transport d'animaux. Il est établi par la présente que les animaux ne seront pas acceptés sur les vols exploités dans le cadre d'accords de partage de code, à l'exception des chiens d'assistance ; toutefois, cela n'inclut pas les animaux d'aide ni les animaux de soutien émotionnel.

9.3.4. Transport d'équipements sportifs (SPEQ). Veuillez vous reporter aux règles appliquées par les compagnies aériennes partenaires de GOL concernant le transport d'équipements sportifs sur les vols en partage de code.

9.4. Services supplémentaires proposés par les partenaires de GOL. Le présent accord ne couvre pas les services supplémentaires proposés par les partenaires en partage de code de GOL, tels que: (i) les bagages enregistrés supplémentaires ; (ii) les bagages plus volumineux ou plus lourds ; (iii) les bagages spéciaux ; (iv) les bagages à main supplémentaires ; (v) les mineurs non accompagnés ; (vi) les animaux en cabine ou en soute ; et (vii) l'enregistrement anticipé. Les partenaires en partage de code de GOL peuvent également facturer des frais supplémentaires pour tout service supplémentaire qu'ils proposent. Le passager peut se renseigner à l'avance sur ces services auprès de la compagnie aérienne assurant le vol.

10. FRAIS SUPPLÉMENTAIRES

10.1. Transport terrestre. Tous les services de transport terrestre proposés par GOL ou par des tiers sous contrat avec GOL, à destination ou en provenance de l'aéroport vers tout autre lieu, peuvent être facturés par GOL à sa discrétion et ne sont pas inclus dans le prix du service de transport aérien.

10.2. Sièges spéciaux. GOL peut proposer aux passagers, à la vente au moment de la réservation et à sa discrétion, des sièges qui se distinguent en termes d'espace, de confort, de services et d'autres caractéristiques, sous réserve des tarifs applicables.

10.3. Ventes à bord (Buy on Board). GOL peut proposer des services de vente à bord sur n'importe lequel de ses vols, à des prix indépendants du tarif payé pour le billet, à régler par le passager s'il utilise le service, à sa discrétion.

10.4. Assurance. GOL peut proposer, en plus du prix du billet, une assurance voyage ou toute autre assurance répondant aux intérêts du passager.

10.5. Mineurs non accompagnés. GOL peut facturer des frais pour le service d'accompagnement des mineurs non accompagnés âgés de 8 (huit) à 16 (seize) ans, assuré depuis l'enregistrement jusqu'à l'embarquement et depuis l'avion jusqu'au débarquement ; il incombe au tuteur légal de fournir tous les documents et autorisations requis par la législation applicable, et ce service

n'est pas disponible sur les vols comportant une correspondance. GOL est également en droit de facturer des services optionnels ou des frais supplémentaires pour l'utilisation ou la réservation d'un siège supplémentaire, conformément à la législation en vigueur.

10.6. Dans le cas où l'installation du passager nécessiterait l'utilisation de plus d'un siège, GOL peut facturer un supplément sur le billet, équivalent au nombre de sièges supplémentaires occupés par le passager, conformément à la législation en vigueur.

10.7. Services optionnels. GOL est en droit de facturer tout service optionnel pouvant être proposé à tout moment, à condition que ces frais soient conformes à la législation en vigueur.

11. RESPONSABILITÉ DE GOL

11.1. Responsabilité. GOL ne peut être tenue responsable, aux termes du présent contrat, que dans les limites légales fixées par la réglementation spécifique applicable.

11.1.1. En ce qui concerne les dommages subis par les Passagers, GOL ne saurait être tenue responsable dans les cas suivants: (a) décès ou blessure résultant exclusivement de l'état de santé du Passager ; (b) accident résultant de la seule faute du Passager ; (c) circonstances imprévisibles ou cas de force majeure.

11.1.2. GOL ne saurait être tenue pour responsable en cas de circonstances imprévisibles ou de force majeure, ou en cas de décision avérée de l'autorité aéronautique.

12. PASSAGERS SOUS GARDE À VUE

12.1. Le transport aérien de Passagers placés sous contrôle judiciaire et/ou sous escorte doit faire l'objet d'une coordination au moins 48 (quarante-huit) heures à l'avance entre les forces de l'ordre de l'aéroport, l'administration aéroportuaire locale et GOL, afin de mettre en place des mesures de sécurité spéciales pour l'embarquement et les procédures à suivre à bord de l'avion, en veillant à ce que l'embarquement et le débarquement s'effectuent toujours en toute discrétion.

12.2. Un maximum de 2 (deux) détenus par vol peut être transporté à bord d'un même avion, accompagnés de leurs escortes respectives, composées d'au moins 2 (deux) agents de sécurité par détenu.

12.3. Dans des conditions normales, une personne en détention ne peut être menottée à aucune partie physique de l'avion, y compris, mais sans s'y limiter, les sièges et/ou les tables.

12.4. Le service à bord proposé aux passagers placés en détention et à leurs escortes ne doit pas inclure de boissons alcoolisées ou enivrantes, ni d'ustensiles métalliques et/ou d'objets tranchants.

12.5. Les agents chargés de l'escorte des passagers en détention doivent monter à bord de l'avion équipés de dispositifs de contention pouvant être utilisés en cas de nécessité.

12.6. Les escortes ne sont pas autorisées à transporter à bord de l'avion des matraques, du gaz lacrymogène ou d'autres gaz incapacitants similaires ; si elles sont en possession d'une arme à feu, elles doivent se conformer aux dispositions de la section 1.4 du présent accord.

12.7. La personne responsable de l'escorte doit garantir à GOL que la personne en garde à vue ne transporte aucun objet interdit, conformément aux dispositions du présent accord et aux lois et règlements applicables.

12.8. Les autorités policières doivent évaluer le niveau de danger que représente la personne placée en garde à vue avant de la transporter à bord d'un vol de ligne, car GOL peut refuser l'embarquement à cette personne si elle estime qu'elle constitue une menace potentielle pour la sécurité du vol et celle des autres passagers.

13. TRAITEMENT ET PROTECTION DES DONNÉES

13.1. Aux fins de la fourniture de services de transport aérien, en sa qualité de société mère, les données à caractère personnel des passagers sont traitées ; et, lorsque cela est nécessaire, partagées avec des tiers pour l'exécution des activités prévues dans le présent contrat et pour se conformer aux obligations légales applicables, conformément à notre Politique de confidentialité (<https://www.voegol.com.br/informacoes-legais/politica-de-privacidade-e-protecao-de-dados>).

13.2. Gol met en œuvre des mesures techniques, administratives et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre tout accès non autorisé, toute perte, toute utilisation abusive, toute divulgation ou toute destruction. Les mesures mises en œuvre comprennent le chiffrement en transit et au repos ; un contrôle strict de l'accès aux systèmes internes, conformément au principe du moindre privilège ; une surveillance continue et des audits de sécurité périodiques visant à identifier et à atténuer les vulnérabilités ; ainsi que des mises à jour périodiques des politiques de sécurité de l'information, conformément aux meilleures pratiques du secteur.

13.3. Les données à caractère personnel des passagers ne seront conservées que pendant la durée strictement nécessaire à la réalisation des finalités décrites ou conformément aux exigences de la législation applicable. À l'expiration de la période de conservation, les données seront supprimées de manière sécurisée, de sorte qu'aucune récupération non autorisée ne soit possible ; ou anonymisées, lorsque cela est techniquement faisable et approprié au regard des finalités du traitement. La période de conservation peut être prolongée en cas d'exigences légales ou réglementaires imposant une conservation pendant une période supplémentaire.

13.4. Les passagers sont seuls responsables de l'exactitude, de la qualité et de l'intégrité des données à caractère personnel fournies à Gol, que ce soit au moment de l'inscription, lors de l'achat de billets ou par le biais d'autres canaux du service client. Gol ne saurait être tenue

responsable des pertes résultant d'informations incorrectes, obsolètes ou incomplètes fournies par les passagers. La fourniture d'informations fausses ou trompeuses peut entraîner l'annulation des services souscrits, sans préjudice d'autres mesures légales applicables.

14. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

14.1. Spécifications des étiquettes Il est établi par la présente que les informations figurant sur les étiquettes peuvent être modifiées jusqu'au moment de l'embarquement, pour des raisons opérationnelles.

14.2. Spécifications relatives aux sièges Il est établi par la présente que le siège réservé par le passager peut être modifié par GOL, à sa discrétion, jusqu'au moment de l'embarquement, pour des raisons opérationnelles et/ou de sécurité. Les raisons opérationnelles comprennent, par exemple, le remplacement de l'avion, les ajustements nécessaires pour accueillir des passagers ayant besoin d'une assistance particulière (PNAÉ), ou d'autres circonstances nécessitant une réorganisation de la cabine. Les raisons de sécurité comprennent, entre autres, l'indisponibilité du siège pré-attribué, la nécessité d'une redistribution du poids à bord ou les ajustements techniques nécessaires pour garantir la sécurité du vol. Dans tous les cas, si le passager a payé un supplément pour la sélection anticipée d'un siège, GOL appliquera les procédures de remboursement applicables.

14.3. Contrat de transport. Des exemplaires du contrat sont mis à la disposition des passagers sur le site web de GOL et peuvent être fournis sur support papier aux parties intéressées sur demande préalable.

14.4. Les informations relatives au passager dont GOL a connaissance ou en sa possession peuvent être transmises aux autorités douanières nationales ou internationales et/ou aux agences de sécurité nationales ou internationales, conformément à une obligation légale ou à un accord conclu entre le gouvernement brésilien et le représentant légal du pays de destination du passager.

15. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

15.1. La loi applicable et la juridiction compétente sont déterminées selon les critères suivants: (i) le pays d'origine ou de destination, qui est déterminant pour établir la juridiction compétente et interpréter le Contrat, conformément à l'article 33 de la Convention de Montréal ; (ii) le lieu d'exécution des services, conformément à la réglementation applicable et aux lois sur la protection des consommateurs ; et (iii) les règles impératives de la juridiction concernée.

16. DURÉE

16.1. Le présent Contrat est entré en vigueur le 4 septembre 2026 et remplace intégralement tous les accords antérieurs.