

CONDIÇÕES GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

As disposições deste instrumento ("Contrato") estão sujeitas às leis e regulamentos aplicáveis e, no caso de transporte internacional, às convenções internacionais em vigor, que regem a prestação de serviços de transporte aéreo de passageiros pela GOL LINHAS AÉREAS S.A. ("GOL").

1. DEFINIÇÕES.

1.1. Para os fins deste Contrato, os termos abaixo terão os seguintes significados:

1.1.1. O bilhete (recibo de itinerário), seja ele emitido em formato físico ou eletrônico ("Bilhete"), e o comprovante de bagagem ("Comprovante de Bagagem") constituem parte integrante deste Contrato; a compra do Bilhete implica na aceitação expressa do Passageiro dos termos aqui estabelecidos, bem como das regras específicas das tarifas aplicáveis ao Bilhete.

1.1.2. Os termos "Passageiro" e "Passageiros" referem-se aos usuários dos serviços de transporte aéreo que são objeto deste Contrato.

1.1.3. O termo "Etiqueta" designa as informações contidas no Bilhete relativas às especificações do espaço útil entre os encostos dos assentos da aeronave, bem como à largura do assento, de acordo com os regulamentos em vigor nos termos da legislação aplicável que rege o Contrato.

1.1.4. O termo "Canais de Atendimento ao Cliente" refere-se aos seguintes meios de contato para os Passageiros da GOL: (a) Atendimento ao Cliente (SAC): 0800 704 0465; (b) Central de Vendas: 0300 115 2121; (c) A Internet, por meio do site www.voegol.com.br ou do aplicativo móvel; (d) quaisquer pontos de venda da GOL.

1.1.5. O termo "Bolsa ou Mochila" refere-se a um item pessoal transportado na cabine da aeronave, guardado sob o assento à frente do Passageiro, o que pode incluir, por exemplo, uma mochila, bolsa, pasta ou item semelhante, desde que sejam respeitados os limites de peso e tamanho estabelecidos na legislação aplicável e neste Contrato.

1.1.6. O termo "Bolsa Pequena" refere-se a uma bolsa de pequenas dimensões, destinada ao transporte no compartimento superior da cabine da aeronave, cujo transporte está sujeito à aquisição da Tarifa correspondente no momento da compra da passagem e ao cumprimento dos limites de peso e tamanho definidos neste Contrato.

1.1.7. O termo "Bagagem Despachada" refere-se à bagagem entregue pelo Passageiro à GOL para transporte no compartimento de carga da aeronave, sujeita ao cumprimento dos limites de peso e tamanho estabelecidos na legislação aplicável ou, na ausência destes, às regras estabelecidas neste Contrato.

1.1.8. O termo “Bagagem Especial” refere-se a itens que, devido às suas dimensões, peso ou natureza, exigem condições especiais de transporte, tais como equipamentos esportivos ou instrumentos musicais de grandes dimensões, e podem estar sujeitos a taxas adicionais.

1.1.9. O termo “Declaração Especial de Valor” refere-se ao procedimento opcional pelo qual o Passageiro declara, no momento do check-in, itens contidos em sua bagagem cujo valor exceda os limites padrão de indenização, sujeito ao possível pagamento de uma taxa adicional.

1.1.10. O termo “Bagagem” ou “Itens de Bagagem”, quando utilizado genericamente neste Contrato, abrange “Bagagem de Mão ou Mochila”, “Bolsa Pequena” e “Bagagem Despachada”.

1.1.11. O termo “Check-in” refere-se ao procedimento pelo qual o passageiro confirma sua presença no voo, apresenta documentos e despacha a bagagem, se for o caso.

1.1.12. O termo “Embarque” refere-se ao momento em que o passageiro embarca na aeronave, segue as instruções da tripulação durante o Voo e se prepara para a decolagem, após a verificação de documentos e os procedimentos de segurança.

1.1.13. O termo “Codeshare” refere-se a um acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea vende passagens para voos operados por outra companhia aérea parceira.

1.1.14. O termo “Interline” refere-se a um acordo de cooperação que permite que voos operados por duas ou mais companhias aéreas sejam emitidos em um único bilhete.

1.1.15. O termo “PNAE” (Passageiro que Necessita de Assistência Especial) refere-se a passageiros que podem solicitar assistência ou acomodações especiais, tais como idosos, mulheres grávidas, mães que amamentam, passageiros viajando com bebês, passageiros com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa com qualquer outra condição que limite, temporária ou permanentemente, sua autonomia.

1.1.16. O termo “Tarifa” refere-se ao valor cobrado pelos serviços de transporte aéreo, o qual pode incluir restrições e condições específicas.

1.1.17. O termo “Reserva” refere-se à manifestação da intenção de adquirir transporte aéreo, que só é considerada válida após o pagamento e a emissão do Bilhete.

1.1.18. O termo “Voo” refere-se ao transporte aéreo realizado ou a ser realizado nos termos deste Contrato, classificado como: (a) Voo doméstico: quando todos os pontos de partida, escalas e destino estão localizados no Brasil; e (b) Voo internacional: quando o ponto de partida ou destino está localizado em outro país.

1.1.19. O termo “No-Show” refere-se a uma situação em que um Passageiro com uma Reserva confirmada não comparece para o embarque no horário especificado no Bilhete.

1.1.20. O termo “Recusa de Embarque” refere-se à recusa em permitir o embarque de um Passageiro que tenha cumprido todos os requisitos, geralmente por motivos operacionais.

1.1.21. O termo “Assistência Material” refere-se ao apoio prestado pela GOL em casos de atrasos, cancelamentos e recusa de embarque, o que pode incluir serviços de comunicação, refeições e hospedagem, dependendo do tempo de espera.

1.1.22. O termo “MEDIF” (Formulário de Informações Médicas) refere-se ao documento padrão que deve ser preenchido por um médico para atestar o estado de saúde de um passageiro que necessite de assistência especial ou autorização médica para viajar.

1.1.23. O termo “RIB” (Relatório de Irregularidade de Bagagem) refere-se ao documento formal preenchido pelo passageiro no aeroporto de destino para relatar oficialmente qualquer incidente envolvendo sua bagagem despachada, como perda, dano ou violação.

2. APLICABILIDADE DO CONTRATO.

2.1. As disposições deste Contrato aplicam-se a todas as passagens adquiridas para voos operados pela GOL, sejam eles domésticos ou internacionais, incluindo escalas. Quando um trecho de voo for operado de acordo com as leis ou regulamentos de outro país, prevalecerão as condições específicas aplicáveis no local da operação, sem prejuízo da aplicação da regulamentação brasileira para trechos de voo operados no território brasileiro.

2.2. Além disso, prevalecerão quaisquer normas legais, regulamentares ou administrativas mais específicas ou restritivas em vigor no momento da prestação dos serviços, e as Partes são obrigadas a cumpri-las rigorosamente.

3. OBRIGAÇÕES GERAIS DO PASSAGEIRO.

3.1. Documentos de viagem. O passageiro deve obter e apresentar à transportadora toda a documentação necessária para a viagem, incluindo um documento de identificação válido e quaisquer outros documentos exigidos pelas leis do respectivo destino e de quaisquer escalas. A transportadora poderá reter cópias desses documentos.

3.1.1. Os documentos devem estar em boas condições, com uma foto que permita a identificação e informações legíveis. O passageiro deve cumprir todas as leis do país de origem e dos países visitados, sob pena de multas ou recusa de entrada no país visitado.

3.1.2. O passageiro é responsável por obter informações sobre, providenciar e portar toda a documentação necessária para a viagem. A GOL poderá recusar o transporte ou tomar as medidas cabíveis, de acordo com as leis aplicáveis e seus procedimentos internos, em caso de ausência ou não conformidade desses documentos.

3.1.3. O passageiro deve consultar com antecedência as informações e os requisitos aplicáveis à sua viagem, incluindo a documentação exigida para voos domésticos e internacionais. No caso

de viagens internacionais, o passageiro é responsável por verificar quaisquer requisitos específicos para entrada, permanência e retorno do respectivo país.

3.1.4. Caso o passageiro tenha sua entrada negada pelas autoridades de imigração ou alfândega, ele será responsável por quaisquer multas ou encargos impostos à GOL, bem como pelos custos do transporte de retorno ao país de origem. O valor da passagem referente ao trecho até o ponto em que ocorreu a recusa não será reembolsado.

3.1.5. Em voos domésticos, é aceito um boletim de ocorrência emitido por autoridade competente em caso de furto, roubo ou perda de documento, pelo período de validade determinado pela autoridade emissora ou, se não especificado, por 60 dias a partir da data de emissão. A certidão de nascimento é válida para passageiros menores de 12 anos.

3.2. Horários e check-in. Os horários indicados nas passagens referem-se à partida do voo. Os passageiros devem chegar para o check-in e o embarque com antecedência suficiente, de acordo com os prazos estabelecidos pela GOL e publicados em seus canais oficiais. O não cumprimento desses prazos pode resultar na perda da passagem ou na necessidade de remarcação, de acordo com as regras tarifárias aplicáveis.

3.2.1. O check-in digital estará disponível a partir de 48 (quarenta e oito) horas até 1 (uma) hora antes da decolagem, salvo restrições em condições específicas de reserva ou regulamentações governamentais.

3.2.2. Para o check-in presencial, recomenda-se que o passageiro chegue ao balcão de check-in com pelo menos 2 (duas) horas de antecedência para voos domésticos e 4 (quatro) horas de antecedência para voos internacionais.

3.2.3. Situações que exijam assistência especial e/ou personalizada, tais como: manuseio especial de bagagem, transporte de armas de fogo, menores desacompanhados, animais de estimação, entre outras, podem exigir tempo adicional para a conclusão do check-in.

3.2.4. O check-in será encerrado 1 (uma) hora antes da partida, tanto para voos domésticos quanto internacionais, salvo restrições em contrário impostas por regulamentações governamentais. O embarque terá início entre 1 (uma) hora e 45 (quarenta e cinco) minutos antes da partida, dependendo do voo, e será encerrado 20 minutos antes da decolagem.

3.2.5. Os passageiros que não concluírem o check-in ou o embarque dentro dos prazos aqui estabelecidos, ou que não portarem os documentos exigidos, terão sua reserva cancelada, e o assento poderá ser disponibilizado a outros passageiros.

3.2.6. O portão de embarque poderá ser alterado sem aviso prévio. As informações serão fornecidas por meio de anúncios de áudio e/ou painéis informativos no aeroporto.

3.3. Confirmação de compra com cartão de crédito. Para verificar a validade das compras realizadas e proteger os dados dos passageiros e dos compradores de passagens, os seguintes procedimentos podem ser exigidos no check-in:

- (a) apresentação do cartão de crédito utilizado na compra;
- (b) apresentação de documentação que comprove o vínculo parental, a tutela ou os laços familiares, nos casos em que for utilizado o cartão de crédito de um dos pais ou do responsável;
- (c) fornecimento do número de telefone de contato do titular do cartão (de preferência, um telefone fixo) para confirmar a transação, nos casos em que a compra tenha sido feita por um terceiro que não esteja presente no check-in; e
- (d) apresentação de um documento de identidade oficial com foto e do CPF, além do cartão de crédito utilizado na compra, nos casos em que a compra for feita por um terceiro presente no momento do check-in.

4. OUTRAS OBRIGAÇÕES.

4.1. Condições médicas. Passageiros com condições especiais de saúde, tais como, mas não se limitando a: doenças agudas ou crônicas, aqueles que passaram recentemente por cirurgia ou aqueles que necessitem de assistência médica especial durante a viagem aérea, devem apresentar à GOL, pelo menos 72 (setenta e duas) horas antes do horário programado do voo, um Formulário de Informações Médicas ("MEDIF") devidamente preenchido e assinado por um profissional de saúde habilitado. Nesses casos, o embarque estará sujeito à análise prévia e aprovação do referido documento pela equipe médica da Companhia Aérea, que poderá estabelecer condições adicionais para a viagem ou determinar que as condições descritas no formulário não permitam uma viagem aérea segura em voos comerciais, de acordo com as leis aplicáveis e as normas de segurança operacional.

4.2. Check-in e Transporte de Armas de Fogo. Os passageiros autorizados a transportar armas de fogo em voos domésticos devem fazer o check-in com pelo menos 2 (duas) horas de antecedência para voos domésticos e 4 (quatro) horas de antecedência para voos internacionais (apenas nos casos previstos na cláusula a seguir), dependendo do tipo de transporte (bagagem despachada ou de mão), e devem apresentar toda a documentação exigida pela legislação vigente. A verificação, aprovação e liberação do passageiro ou da arma de fogo são de responsabilidade exclusiva do órgão de segurança pública que atua no aeroporto. Armas de fogo destinadas ao uso esportivo devem ser despachadas e transportadas no compartimento de carga da aeronave.

4.2.1 Embarque e Transporte de Armas de Fogo em Vôos Internacionais. O transporte de armas de fogo em vôos internacionais é proibido, exceto nos casos previstos em tratados, convenções ou acordos firmados entre o Governo Brasileiro e o país de destino; tal transporte está sujeito à autorização expressa do Comando do Exército.

4.2.2 Consumo de bebidas alcoólicas por passageiros portadores de armas de fogo. De acordo com a regulamentação de aviação civil aplicável, o consumo de bebidas alcoólicas a bordo por passageiros portadores de armas de fogo é estritamente proibido.

4.3. Obediência à tripulação e conduta. O passageiro deve cumprir as instruções da tripulação, por qualquer meio, de acordo com a legislação aplicável. O comandante pode impedir o embarque ou desembarcar qualquer passageiro que esteja embriagado, sob o efeito de drogas, vestido de forma inadequada, em violação às regras de transporte de animais, comportando-se de maneira inadequada, recusando-se a obedecer à tripulação, perturbando a ordem do voo ou colocando em risco a segurança da aeronave, dos passageiros, d e ou da tripulação. O comandante também poderá tomar todas as medidas necessárias para proteger a segurança da aeronave, das pessoas e dos bens transportados.

4.3.1. Os passageiros devem abster-se de qualquer conduta que represente risco, inconveniente, desconforto ou dano a outros passageiros, à tripulação, à aeronave ou ao desempenho normal dos serviços aqui estipulados, sob pena de serem tratados como passageiros indisciplinados e sujeitos às medidas cabíveis, de acordo com a regulamentação aplicável e vigente.

4.4. Consumo de bebidas alcoólicas. O consumo de bebidas alcoólicas a bordo é permitido apenas se forem fornecidas pela Transportadora. É expressamente proibido servir bebidas alcoólicas a qualquer passageiro que apresente sinais visíveis de embriaguez.

4.5. Custos e despesas adicionais. Os passageiros são responsáveis pelas despesas de transporte terrestre e hospedagem durante quaisquer escalas e/ou voos de conexão.

4.6. Inspeção de passageiros. Os passageiros devem submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil realizada pelo operador do aeroporto; o não cumprimento dessa exigência pode resultar na recusa de acesso à área restrita de embarque e na recusa de embarque.

5. RESERVA E BILHETE.

5.1. Intransferibilidade. A passagem é pessoal, intransferível e destinada exclusivamente ao transporte do passageiro nela identificado. É proibido o endosso, e seu uso está sujeito às condições da tarifa adquirida, de acordo com as regras aplicáveis da GOL, disponíveis em seu site oficial.

5.2. Preenchimento e correção das informações do passageiro. Quaisquer erros no preenchimento do nome, sobrenome, nome do meio ou nome social do passageiro podem ser corrigidos mediante solicitação ao Centro de Atendimento ao Cliente, nos balcões de check-in ou nas lojas da GOL, mediante a apresentação de documentação comprobativa e desde que os prazos de check-in sejam respeitados. Observe que, para voos internacionais operados por companhias aéreas parceiras, tais correções podem acarretar custos adicionais para o passageiro.

5.3. Inclusão de relações familiares. Para fins de registro no momento da reserva, termos como “Filho”, “Sobrinho”, “Neto” e termos semelhantes devem ser inseridos no campo apropriado e devem ser acompanhados do sobrenome da família.

5.4. Confirmação da reserva. A reserva só será considerada confirmada após o pagamento ter sido processado; a GOL reserva-se ainda o direito de suspender a confirmação da passagem para verificar a validade das compras realizadas com cartões de crédito.

5.5. Direito de desistência. O Cliente que adquirir uma passagem por meio dos Canais de Atendimento ao Cliente poderá exercer o direito de desistência no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a confirmação da compra, desde que o voo esteja programado para, no mínimo, 7 (sete) dias após a compra. Para isso, o Cliente deverá notificar formalmente a GOL dentro do prazo especificado, solicitando o cancelamento da passagem, o qual será processado sem multas ou deduções, com reembolso integral dos valores pagos na forma de pagamento original.

5.5.1. Limitações ao direito de desistência. O direito de desistência não se aplica a passagens para voos com partida programada para menos de 7 (sete) dias após a compra ou em outros casos previstos pela legislação aplicável.

5.6. Alterações de voo. O passageiro pode solicitar alterações no itinerário ou no horário de sua viagem. Quando disponíveis e, exceto em situações de não comparecimento, tais alterações estarão sujeitas a reajustes tarifários e ao pagamento de qualquer valor adicional aplicável, de acordo com a regra tarifária aplicável, a critério da GOL e em conformidade com os regulamentos da autoridade reguladora local e a legislação vigente.

5.7. Cancelamentos de voos. Exceto em casos de não comparecimento, o Passageiro poderá cancelar reservas confirmadas até o horário programado de partida do voo. O cancelamento está sujeito às taxas estabelecidas na regra tarifária do Bilhete e não dá automaticamente direito ao Passageiro ao reembolso do crédito restante, o qual só poderá ser solicitado conforme autorizado pela regra tarifária aplicável.

5.8. Validade, uso e emissão de bilhetes com crédito. O crédito associado a um bilhete adquirido, mas não utilizado, é válido por 1 (um) ano a partir da data de emissão do bilhete. Para adquirir um novo Bilhete utilizando esse crédito, as tarifas em vigor no momento da nova reserva devem ser respeitadas, e qualquer diferença de tarifa deverá ser paga pelo Passageiro. O novo Bilhete poderá ser emitido por meio de qualquer Canal de Vendas da GOL, sujeito às regras de disponibilidade, às condições tarifárias vigentes e à legislação aplicável, e o Bilhete está sujeito às políticas tarifárias e de reembolso da empresa.

5.9. Não comparecimento. Caso o passageiro não compareça para o embarque, será aplicada a penalidade prevista na regra tarifária, o que pode incluir o cancelamento automático dos trechos de voo subsequentes, incluindo o trecho de volta para passagens de ida e volta.

5.9.1. Após a aplicação da penalidade prevista na regra tarifária, esta permanecerá como crédito até que o Passageiro solicite um reembolso ou remarcação, o que poderá ser feito no prazo de

um (1) ano a partir da data de emissão do Bilhete, sujeito às condições tarifárias e a quaisquer diferenças de tarifa aplicáveis. O trecho de volta não será cancelado se o Passageiro informar à companhia aérea, até o horário originalmente programado para o voo de ida, que pretende utilizá-lo.

5.10. Passagens “não vinculadas”. No caso de uma passagem adquirida sob a opção “não vinculada” (sem necessidade de login), o saldo restante não será convertido em crédito. Nessa opção, apenas as opções de reembolso ou remarcação permanecem disponíveis, de acordo com as regras tarifárias aplicáveis. Se uma alteração ou reembolso for permitido, o saldo restante não poderá ser disponibilizado como crédito para compras futuras.

5.11. Regras de itinerário e tarifa. O passageiro deve seguir o itinerário exatamente como foi adquirido, respeitando a ordem dos voos e as condições da tarifa selecionada. Quando uma reserva incluir mais de um trecho de voo ou tarifa, toda a reserva será tratada como um único itinerário, e as regras para alterações, cancelamentos ou reembolsos serão aplicadas na íntegra.

5.12. Reembolsos. Os reembolsos de passagens serão concedidos de acordo com a legislação aplicável, correspondendo ao valor do trecho não utilizado. Passagens promocionais ou restritas podem estar sujeitas a multas especificadas nas regras tarifárias. Um reembolso integral será devido em caso de cancelamento ou alteração de voo iniciada pela GOL; no entanto, em casos de cancelamento pelo passageiro, poderão ser aplicadas deduções especificadas nas regras tarifárias da passagem.

5.12.1. O Passageiro poderá converter o saldo restante em crédito válido por 12 (doze) meses a partir da data de emissão da Passagem, o qual poderá ser utilizado para a compra de novas Passagens - inclusive para terceiros - exclusivamente por meio dos Canais de Atendimento ao Cliente. Essa opção não se aplica a compras “não registradas” (que não exigem login).

5.13. Situações em que não há reembolso. Não será concedido reembolso em casos de interrupção voluntária da viagem durante uma conexão ou escala, desembarque compulsório devido ao descumprimento de regulamentos ou má conduta, ou passagens parcialmente utilizadas por iniciativa do Passageiro, exceto quando previsto pelos regulamentos da autoridade reguladora local.

5.14. Prazo de processamento do reembolso. O reembolso será processado no prazo de 7 (sete) dias, de acordo com a forma de pagamento utilizada na compra.

5.15. Lista de espera. A GOL poderá abrir uma lista de espera nos aeroportos quando a capacidade da aeronave estiver esgotada. Os passageiros inscritos na lista de espera serão chamados por ordem de inscrição, respeitando as prioridades estabelecidas por lei e, quando aplicável, as regras dos programas de fidelidade. O embarque estará sujeito à liberação de assentos devido ao não comparecimento de passageiros com reservas confirmadas, sem garantia de acomodação para aqueles que estiverem na lista de espera.

6. BAGAGEM.

6.1. Os passageiros devem cuidar de sua bagagem, mantendo-a sob sua custódia e supervisão enquanto estiverem no terminal, garantindo que esteja devidamente identificada, não transportando itens perigosos, bagagem de terceiros ou bagagem cujo conteúdo desconheçam, e evitando colocá-la em áreas por onde os passageiros passam ou que obstruam o acesso às saídas de emergência da aeronave.

6.2. Em nenhuma circunstância o passageiro poderá transportar, seja em bolsa de mão, mochila, bolsa pequena ou bagagem despachada: (I) dispositivos de alarme; (II) explosivos, incluindo cartuchos vazios, munição, materiais pirotécnicos, armas de caça, armas de fogo portáteis e fogos de artifício; (III) gases inflamáveis, não inflamáveis ou venenosos, tais como butano, oxigênio, propano e cilindros de oxigênio; (IV) líquidos utilizados como combustível para isqueiros, aquecimento ou outras aplicações; (V) sólidos inflamáveis, como fósforos e itens facilmente inflamáveis; (VI) substâncias autoinflamáveis; (VII) substâncias que, ao entrarem em contato com a água, emitem gases inflamáveis; (VIII) materiais oxidantes, como cal em pó, alvejantes químicos e peróxidos; (IX) substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, como arsênico, cianetos, inseticidas e desfolhantes; (X) materiais radioativos; (XI) materiais corrosivos, como mercúrio, ácidos, alcalóides e baterias contendo líquido corrosivo, exceto baterias utilizadas em cadeiras de rodas motorizadas; (XII) materiais magnéticos; (XIII) armas, munições, armas de caça do tipo “ ” ou armas de fogo portáteis, exceto quando permitido por lei; (XIV) agentes biológicos, como bactérias, vírus e fungos; (XV) materiais ou pacotes recebidos de pessoas desconhecidas ou de origem desconhecida; (XVI) dispositivos incapacitantes, como spray de pimenta, gás lacrimogêneo ou itens similares; (XVII) armas de choque; (XVIII) pastas, caixas ou bolsas de segurança contendo dispositivos pirotécnicos ou baterias de lítio; (XIX) lanternas de mergulho ou equipamentos de soldagem; (XX) baterias de lítio; (XXI) ferramentas de trabalho, como martelos, pés-de-cabra e picaretas.

6.2.1. A lista acima não é exaustiva e pode ser modificada ou ampliada a qualquer momento, a critério da GOL ou conforme exigido pelas regulamentações aplicáveis, sem qualquer obrigação de notificar previamente o Passageiro.

6.2.2. Quaisquer materiais ou substâncias proibidas, caso sejam transportadas a bordo, poderão ser removidas da aeronave a qualquer momento pela GOL, sem que a GOL seja responsável por quaisquer danos.

6.2.2.1. O Passageiro autoriza a GOL a abrir a Bagagem para remover itens proibidos, sem que isso constitua qualquer tipo de violação, e concorda em indenizar a GOL por quaisquer custos ou danos decorrentes da remoção, transporte ou manuseio de tais materiais ou substâncias.

6.3. Bolsa de mão ou mochila. Os passageiros têm direito, em todas as classes tarifárias, ao transporte gratuito de uma bolsa de mão ou mochila, sujeito aos limites estabelecidos pela legislação aplicável e pela GOL.

6.3.1. Uma bolsa ou mochila será considerada como tal se atender a todos os seguintes requisitos: (a) pesar até 10 kg (dez) quilogramas; (b) não exceder as dimensões máximas de 32

cm (largura) x 22 cm (altura) x 43 cm (profundidade), incluindo bolsos, rodas e alças; e (c) poder ser guardada sob o assento à frente do passageiro sem comprometer a segurança, o bem-estar físico, o conforto ou a tranquilidade dos passageiros, dos tripulantes ou da aeronave.

6.4. Bolsa de mão pequena. Caso o passageiro deseje transportar uma bolsa de mão pequena na cabine da aeronave, poderá fazê-lo mediante a aquisição da tarifa correspondente, sujeito aos limites definidos pela legislação aplicável e pela GOL, nos termos deste Contrato. Se o passageiro adquirir uma tarifa que inclua essa opção, a bolsa poderá ser transportada na cabine.

6.4.1. Uma “bolsa pequena” é definida como aquela que atende a todos os seguintes requisitos: (a) pesa até 12 kg (doze quilogramas); (b) não exceda as dimensões máximas de 35 cm (largura) x 55 cm (altura) x 25 cm (profundidade), incluindo bolsos, rodas e alças; e (c) possa ser guardada nos compartimentos superiores da cabine de passageiros sem comprometer a segurança, o bem-estar físico, o conforto ou a tranquilidade dos passageiros, dos tripulantes ou da aeronave.

6.5. A GOL poderá restringir o transporte da Bolsa, Mochila ou Mala Pequena devido a: (a) requisitos de segurança; (b) limitações de capacidade da aeronave; (c) descumprimento das regras tarifárias; e/ou (d) descumprimento das condições estabelecidas nesta cláusula.

6.5.1. Nesses casos, a bagagem poderá ser despachada para o compartimento de carga da aeronave, sujeita à taxa aplicável, caso seja adquirido um novo serviço que não tenha sido contratado anteriormente.

6.6. Bagagem despachada. Caso o passageiro deseje despachar sua bagagem, poderá fazê-lo mediante o pagamento da taxa aplicável, sujeito aos limites estabelecidos pela legislação aplicável e pela GOL, de acordo com este contrato.

6.6.1. A bagagem despachada é definida como aquela que atende a todos os seguintes requisitos: (a) pesa até 23 kg em voos domésticos ou internacionais, de acordo com a legislação aplicável; desde que, acima desse limite, seja aplicada uma taxa de excesso de bagagem; (b) em voos internacionais, não exceda o peso máximo de 45 kg (quarenta e cinco quilogramas) em voos domésticos ou internacionais com destino à América do Sul e aos Estados Unidos, 32 kg (trinta e dois quilogramas) em voos internacionais com destino à Europa e outros destinos sujeitos a regulamentações específicas; (c) respeite as dimensões máximas de 50 cm (largura) x 80 cm (altura) x 28 cm (profundidade), incluindo bolsos, rodas e alças; e (d) possa ser devidamente despachada no balcão de check-in sem comprometer a segurança, o bem-estar físico, o conforto ou a tranquilidade dos passageiros, dos tripulantes ou da aeronave; itens que excedam os limites especificados só poderão ser transportados como carga através do terminal de carga do aeroporto.

6.7. Bagagem especial. Os seguintes itens serão considerados bagagem especial, sujeitos a regras específicas de embalagem e taxas:

CATEGORIA	ITENS PERMITIDOS	NOTAS / RESTRIÇÕES
Equipamentos para esportes aquáticos	Surf: até 3 pranchas de surf por mala	Mais de 3 pranchas de surf exigem uma nova mala e uma nova cota de bagagem
	Windsurf: 1 prancha, 1 vela, 1 retranca e 1 mastro	-
	Kitesurf: 1 prancha, 1 pipa, 1 barra de controle e 1 arnês	-
	Stand-up paddle: 1 prancha e 1 remo	-
	Esqui aquático: 1 par de esquis ou 1 esqui de slalom	-
	Wakeboard, boogie board ou bodyboard: 1 prancha	-
	Mergulho autônomo: 1 bolsa contendo óculos de mergulho, um snorkel, 2 nadadeiras, uma roupa de neoprene, um colete de flutuação (BCD), um regulador, um mini-tanque vazio e um arpão embalado	O cilindro deve estar vazio; o arpão deve estar devidamente embalado
	Pesca: até 5 varas, 1 molinete, 1 rede, 1 par de botas e 1 cesta de arame	Em um único compartimento
	Waveski: 1 prancha e 2 remos	-
Esportes de neve	Esqui: 1 par de esquis, 1 par de bastões, 1 par de botas e 1 capacete	Em um único contêiner
	Snowboard: 1 prancha, 1 par de botas e 1 capacete	Em um único contêiner
Esportes aéreos	Paraquedismo: 1 conjunto completo de equipamentos	-
	Parapente: 1 conjunto de equipamentos	Parapentes motorizados não são aceitos
Outros esportes	Golfe: até 14 tacos, 14 bolas e 1 par de sapatos	-
	Ciclismo: 1 bicicleta convencional (sem motor), 1 tandem ou 1 monociclo	Devem estar em uma mala rígida, com pneus esvaziados, guidão dobrado e pedais removidos. Cilindros de CO ₂ não são permitidos
	Tiro com arco: 1 arco, 1 aljava e flechas	Não são permitidos produtos químicos no kit de manutenção
	Hóquei ou lacrosse: até 5 tacos, 1 par de patins, 1 conjunto de equipamentos de proteção e 1 capacete	Em um único compartimento
	Dardos: 1 dardo	Deve estar devidamente embalado
Instrumentos musicais	Instrumentos pequenos: permitidos na cabine, desde que estejam dentro do limite de bagagem de mão	-

	Instrumentos grandes (violoncelos, tubas, contrabaixos, bombos, etc.)	Devem ser transportados em estojos rígidos no compartimento de carga
	Guitarras e violões	Consideradas bagagem normal; devem estar em estojos rígidos
Equipamentos audiovisuais	TVs e monitores de até 62 polegadas	Recomenda-se o envio por carga (GOLLOG)
		Peso máximo: 45 kg (voos domésticos) ou 32 kg (voos internacionais)
		Deve estar na embalagem original
		Devem estar identificados como “frágeis” e devidamente embalados
	Laptops e notebooks	Só podem ser transportados como bagagem de mão

6.8. Antes do embarque, o passageiro deve verificar com a GOL ou em seu site oficial a lista de itens que podem ser transportados como bolsa de mão, mochila ou pequena bagagem de mão, os itens que exigem aprovação prévia da GOL e os itens cujo transporte é proibido em bolsa de mão, mochila, pequena bagagem de mão ou bagagem despachada.

6.9. Caso a bolsa de mão, a mochila ou a pequena bagagem de mão não atenda aos requisitos aplicáveis - especialmente no que diz respeito a dimensões e peso -, o passageiro deverá despachá-la no balcão de check-in e pagar a taxa correspondente, quando aplicável.

6.9.1. Se o passageiro seguir diretamente para o portão de embarque carregando uma bolsa de mão, mochila ou bolsa pequena que não esteja em conformidade com os requisitos estabelecidos, ele poderá ser impedido de embarcar caso o check-in já tenha sido encerrado e estará sujeito a perder o voo e à aplicação das regras tarifárias correspondentes.

6.10. Em voos internacionais, os requisitos aplicáveis a bolsas de mão, mochilas, pequenas malas de mão e bagagem despachada podem diferir daqueles estabelecidos nesta cláusula devido a regulamentações específicas, acordos internacionais ou regras tarifárias aplicáveis. Para verificar as condições vigentes, o Passageiro deve consultar a Contratante com antecedência, bem como o Anexo específico referente ao país de destino, que é parte integrante deste Contrato.

6.11. Em voos domésticos ou internacionais operados pela GOL, os Passageiros podem despachar sua Bagagem mediante o pagamento de uma taxa ou de acordo com as regras tarifárias em vigor no momento da compra da Passagem.

6.12. Crianças menores de 2 (dois) anos de idade têm direito ao transporte gratuito de itens específicos, dependendo do tipo de voo; no entanto, a franquia de bagagem despachada não é garantida, exceto quando adquirirem seu próprio assento ou quando a GOL conceder uma franquia gratuita específica.

6.12.1. Para voos domésticos, é permitido o transporte gratuito de um único item de cuidados infantis, à escolha do passageiro, dentre: (a) um (1) carrinho de bebê, que pode consistir em mais de uma peça, desde que faça parte do mesmo conjunto; ou (b) uma (1) cadeirinha infantil para carro.

6.12.2. Para voos internacionais, podem ser transportados gratuitamente: (a) uma (1) bolsa ou mochila, com peso máximo de até 10 kg; e (b) 1 (um) único item de cuidados infantis, à escolha do passageiro, dentre: (i) 1 (um) carrinho de bebê, que pode consistir em mais de uma peça, desde que faça parte do mesmo conjunto; ou (ii) 1 (uma) cadeirinha infantil para carro.

6.12.3. O passageiro pode optar por levar o carrinho até a porta da aeronave; nesse caso, deverá despachá-lo caso não haja espaço disponível para ele na cabine.

6.12.4. Como bagagem de mão, somente carrinhos de bebê totalmente dobráveis (tipo guarda-chuva) serão permitidos, desde que haja espaço suficiente a bordo e o item não represente risco à segurança ou inconveniente para os demais passageiros.

6.12.5. O transporte de outros itens não abrangidos nesta seção será deduzido da franquia de bagagem dos pais ou responsáveis, quando aplicável.

6.12.6. Esta disposição se aplica exclusivamente a voos operados pela GOL. No caso de voos em codeshare ou interline, ou conexões com outras companhias aéreas, prevalecerão as regras da companhia aérea responsável por esse trecho.

6.12.7. A franquia de bagagem não pode ser utilizada para o transporte de animais vivos; tal transporte está sujeito às políticas tarifárias e regras específicas estabelecidas separadamente pela GOL.

6.13. Transporte de Bagagem de Acordo com o Perfil Tarifário. Para o transporte de bagagem, o Passageiro deve cumprir as restrições e taxas estabelecidas pela GOL, de acordo com o perfil tarifário adquirido, bem como as leis aplicáveis e outras regras relevantes. A GOL pode revisar ou modificar os perfis tarifários e suas respectivas tarifas, desde que tais alterações estejam em conformidade com as leis aplicáveis, e tais modificações serão anunciadas com antecedência por meio de seus canais oficiais.

6.13.1. A taxa de bagagem despachada e o direito ao transporte de uma mala pequena (até 12 kg) e de uma bolsa/mochila (até 10 kg) variam de acordo com o perfil tarifário adquirido pelo Passageiro, conforme segue:

I - Tarifa Basic. A opção mais econômica, para clientes que não precisam de bagagem de mão nem de bagagem despachada. Inclui apenas 1 (uma) bolsa de mão ou mochila com peso de até 10 kg, a ser guardada sob o assento à frente. Bagagem de mão pequena (até 12 kg) e bagagem despachada não estão incluídas, mas podem ser adquiridas como serviços opcionais. A disponibilidade dessa tarifa pode ser limitada a voos e rotas específicos. Quando a tarifa Basic não estiver disponível, a tarifa Light será a opção mais econômica.

II - Tarifa Light. Inclui 1 (uma) mala ou mochila com peso de até 10 kg e 1 (uma) bagagem de mão pequena com peso de até 12 kg. A bagagem despachada não está incluída, mas pode ser adquirida a critério do passageiro.

III - Tarifa Classic. Inclui 1 (uma) mala ou mochila com peso de até 10 kg, 1 (uma) bagagem de mão pequena com peso de até 12 kg e 1 (uma) bagagem despachada com peso de até 23 kg em voos domésticos ou internacionais.

IV - Tarifa Flex. Inclui 1 (uma) bolsa de mão ou mochila com peso de até 10 kg, 1 (uma) bagagem de mão pequena com peso de até 12 kg e 1 (uma) bagagem despachada com peso de até 23 kg em voos domésticos ou internacionais.

V - Tarifa Premium Economy. Inclui 1 (uma) bolsa de mão ou mochila com peso de até 10 kg, 1 (uma) mala de mão pequena com peso de até 12 kg e 1 (uma) bagagem despachada com peso de até 23 kg em voos domésticos ou internacionais. A disponibilidade desta tarifa pode ser limitada a voos e rotas específicos.

VI - Tarifa INSIGNIA Business Classic. Inclui 1 (uma) bolsa de mão ou mochila com peso de até 10 kg, 1 (uma) bagagem de mão pequena com peso de até 12 kg e 2 (duas) bagagens despachadas com peso de até 23 kg cada em voos internacionais. A disponibilidade desta tarifa pode ser limitada a voos e rotas específicos.

VII - Tarifa INSIGNIA Business Flex. Inclui 1 (uma) bolsa de mão ou mochila com peso de até 10 kg, 1 (uma) bagagem de mão pequena com peso de até 12 kg e 2 (duas) malas despachadas com peso de até 23 kg em voos internacionais. A disponibilidade desta tarifa pode ser limitada a voos e rotas específicos.

6.13.2. As informações relativas à classe tarifária adquirida, bem como à franquia de bagagem correspondente, serão disponibilizadas ao Passageiro tanto no momento da compra da passagem quanto posteriormente, caso o Passageiro opte por adquirir a passagem em uma data futura.

6.14. Inspeção de bagagem. A GOL poderá inspecionar, de forma obrigatória e de acordo com a legislação aplicável, toda a bagagem a ser transportada em suas aeronaves. Caso a GOL determine que o conteúdo não se enquadra como bagagem de mão ou bagagem despachada, ou que represente risco à segurança, aos equipamentos de manuseio ou à eficiência dos procedimentos operacionais, a bagagem poderá ter seu transporte recusado ou ser obrigada a ser transportada como carga, sujeito a um contrato específico e à apresentação da documentação exigida pela legislação aplicável.

6.14.1. O passageiro declara, sob sua exclusiva responsabilidade, que sua bagagem não contém itens proibidos ou perigosos, reconhecendo que a GOL pode encaminhar a bagagem para inspeção e que qualquer declaração falsa ou omissão pode resultar na perda do voo, sem direito a reembolso ou indenização.

6.14.2. Caso seja identificado um item sujeito a inspeção, a GOL poderá realizar uma conversa com o passageiro, inclusive por videoconferência, permitindo que ele opte por descartar imediatamente o item como condição para continuar a viagem, sem possibilidade de reembolso posterior.

6.14.3. A GOL não se responsabiliza por atrasos, perdas de conexões ou quaisquer danos decorrentes de declaração falsa, omissão por parte do Passageiro ou recusa em tomar as medidas necessárias para adequar a bagagem às normas de segurança.

6.15. Excesso de bagagem. A bagagem que: (a) exceder a franquia gratuita ou adquirida; ou (b) exceder os limites de peso ou tamanho estabelecidos pela legislação aplicável ou pela GOL, será considerada excesso de bagagem e poderá ser despachada a critério da GOL, com a cobrança da taxa aplicável ao Passageiro, nos termos definidos pela GOL e de acordo com a legislação aplicável.

6.15.1. As taxas de excesso de bagagem podem ser aplicadas cumulativamente nos seguintes casos: (a) por peça adicional; (b) por excesso de peso; e/ou (c) por excesso de dimensão.

6.15.2. A taxa de excesso de bagagem varia de acordo com a rota contratada (doméstica ou internacional) e está disponível para consulta no site oficial da GOL e por meio de seus canais de vendas, inclusive no momento da compra da passagem.

6.15.3. Não serão aceitas bagagens com peso superior aos seguintes limites: (a) 45 kg (quarenta e cinco quilogramas) em voos domésticos ou voos internacionais para a América do Sul e os Estados Unidos; e (b) 32 kg (trinta e dois quilogramas) em voos internacionais para a Europa e outros destinos sujeitos a regulamentações específicas.

6.15.4. Em voos operados sob acordo de codeshare ou interline, a franquia de bagagem e as regras relativas à bagagem excedente podem diferir das estabelecidas pela GOL, devido a regulamentações ou políticas específicas da companhia aérea responsável por esse trecho. É de responsabilidade do passageiro verificar essas condições com antecedência junto à companhia aérea que comercializa o voo.

6.16. Transporte de animais. O transporte de animais é um serviço auxiliar, sujeito à autorização expressa da GOL, ao pagamento de taxas específicas e ao cumprimento das regras aplicáveis. Essas regras abrangem espécies, peso, documentação e procedimentos de embarque, conforme estabelecido neste Contrato, em seus Anexos, nos regulamentos das autoridades de aviação e nas políticas e procedimentos da GOL, que o Passageiro deve consultar antes da compra.

6.16.1. O Passageiro deve apresentar toda a documentação exigida e seguir as diretrizes da GOL relativas ao transporte do animal; caso contrário, o transporte do animal poderá ser negado. A apresentação da documentação não garante a aprovação do transporte, que dependerá do cumprimento de todos os requisitos aplicáveis, incluindo, entre outros, a segurança, bem como a condição física e a saúde do animal.

6.16.2. O transporte de cães-guia treinados para pessoas com deficiência visual é permitido na cabine, além da franquia de bagagem e sem custo adicional, desde que a documentação aplicável e os requisitos legais sejam cumpridos.

6.16.3. De acordo com a legislação vigente, o transporte de animais pela GOL será regido por um anexo específico deste Contrato.

6.17. Transporte de bagagem contendo itens frágeis. A responsabilidade da GOL por danos à bagagem é limitada aos valores previstos nas leis e regulamentos aplicáveis. Itens frágeis, perecíveis ou valiosos devem ser transportados na bagagem de mão ou em uma bolsa pequena; a GOL não se responsabiliza por sua perda, destruição ou danos quando despachados.

6.17.1. Os objetos de valor incluem, entre outros: dinheiro, títulos negociáveis, documentos bancários, documentos de trabalho ou de identificação, joias, chaves, medicamentos essenciais, bem como dispositivos eletrônicos e acessórios (tais como laptops, tablets, pen drives, câmeras, lentes, projetores, filmadoras e celulares).

6.17.2. Os itens frágeis incluem, entre outros: artigos de vidro, porcelana, cerâmica e cristal; dispositivos eletrônicos e mecânicos (rádios, amplificadores, computadores, televisores, micro-ondas, minigeladeiras); instrumentos de precisão (relógios, binóculos, microscópios); instrumentos musicais e seus estojos (violão, guitarra elétrica, violino, bateria, saxofone, teclado, trompete etc.); equipamentos esportivos (skates, patins, patinetes, bicicletas, pranchas de surfe, esquis, equipamentos de mergulho ou pesca); esculturas, obras de arte emolduradas, pinturas e obras de arte em geral; caixas de bebidas; produtos náuticos; itens perecíveis ou embalagens térmicas.

6.17.3. A GOL não se responsabiliza por perda, destruição, adulteração ou danos à bagagem que contenha itens frágeis ou perecíveis, itens que já estivessem danificados, embalados de forma inadequada ou despachados em violação às disposições deste Contrato, salvo conforme previsto na legislação aplicável.

6.18. Danos, Adulteração, Perda e Reclamações. Caso o Passageiro constate danos ou adulteração em sua Bagagem (exceto em casos de Inspeção), ele deverá, no prazo de 7 (sete) dias corridos a partir do recebimento, solicitar o preenchimento de um Relatório de Incidente de Bagagem (RIB) junto a um representante da GOL no aeroporto.

6.18.1. Em caso de danos à bagagem, o passageiro deverá apresentar a bagagem danificada para inspeção pela GOL no aeroporto.

6.19. Perda. Em caso de perda de bagagem, o passageiro deverá apresentar imediatamente uma reclamação à GOL por meio do formulário RIB; a GOL reserva-se o direito de devolver a bagagem perdida no prazo de 7 (sete) dias a partir da apresentação da reclamação para voos domésticos e de 21 (vinte e um) dias para voos internacionais.

6.19.1 Caso a devolução não seja possível dentro dos prazos acima mencionados, aplica-se o seguinte:

I – A responsabilidade da GOL por danos indiretos decorrentes da destruição, perda ou dano à bagagem despachada, ocorridos durante a execução do contrato de transporte aéreo, está limitada ao valor definido na legislação aplicável no momento do pagamento, em relação a cada Passageiro, conforme descrito no CBA, nas resoluções publicadas pela Agência Nacional de Aviação Civil e em quaisquer alterações posteriores às mesmas.

II - A GOL não se responsabiliza se a perda, destruição ou dano à bagagem resultar exclusivamente de um ou mais dos seguintes fatores: (a) A natureza ou defeito inerente da bagagem; (b) Embalagem defeituosa da bagagem, realizada pelo Passageiro ou por terceiro a pedido do Passageiro; (c) Um ato de guerra ou conflito armado; (d) Um ato de autoridade pública relativo à bagagem; (e) Um evento fortuito () ou força maior; (f) Negligência ou conduta dolosa do Passageiro; ou (g) Outras disposições contidas na cláusula 6.9, abaixo.

6.20. Despesas de emergência em caso de perda de bagagem. Em caso de perda de bagagem, a GOL reembolsará os passageiros que estiverem longe de casa e que adquirirem itens essenciais, como roupas, calçados e produtos de higiene pessoal. A indenização inicial, limitada a um valor máximo de R\$ 100,00 (cem reais) no Brasil e US\$ 50,00 (cinquenta dólares) no exterior, poderá ser solicitada pelo passageiro 24 (vinte e quatro) horas após o preenchimento do Termo de Irregularidade de Bagagem, mediante a apresentação de recibos e desde que a bagagem continue perdida. Vinte e quatro (24) horas após a solicitação da primeira indenização, e para cada pernoite subsequente, será concedida indenização no valor máximo de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) no Brasil e US\$ 25,00 (vinte e cinco dólares) no exterior, sujeita a um valor total máximo - incluindo a indenização inicial - de R\$ 225,00 (duzentos e vinte e cinco reais) no Brasil e US\$ 175,00 (cento e setenta e cinco dólares) no exterior, desde que a bagagem continue perdida. Além das disposições aqui estabelecidas, o Passageiro também poderá optar pelo reembolso de despesas de emergência na forma de indenização para a compra de produtos da GOL, milhas ou por meio da adição de crédito ao Travel Bank, a critério do Passageiro.

6.20.1. O pedido de reembolso de despesas de emergência poderá ser feito no prazo de 30 (trinta) dias corridos a partir da data em que o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB) foi registrado, nos casos em que a bagagem tenha sido localizada.

6.20.2. Nos casos em que a bagagem for localizada, mas não for reclamada pelo passageiro no prazo de 90 (noventa) dias corridos a partir da data de abertura do Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB), ou quando o passageiro não manifestar interesse em sua devolução dentro desse mesmo prazo, a GOL poderá, de acordo com seus procedimentos internos e a legislação aplicável, dispor da bagagem e/ou de seu conteúdo de maneira adequada.

6.20.3. Da mesma forma, se a bagagem não for localizada no prazo de 90 (noventa) dias corridos a partir da abertura do RIB e o passageiro não manifestar interesse posteriormente, a GOL poderá encerrar o caso e aplicar os procedimentos adequados, de acordo com as políticas internas e a legislação aplicável.

6.20.4. O mesmo prazo e procedimento se aplicam a itens pessoais deixados a bordo de aeronaves ou nas áreas operacionais da empresa. Se tais itens não forem reclamados pelo passageiro no prazo de 90 (noventa) dias corridos a partir da data em que foram encontrados e registrados, a GOL poderá descartar ou tratar dos itens de outra forma, de acordo com seus procedimentos internos e a legislação aplicável.

6.20.5. Se a bagagem não for encontrada no prazo de 7 (sete) dias corridos a partir da data do preenchimento do Relatório de Irregularidade de Bagagem, em voos domésticos, os valores pagos a título de despesas de emergência serão deduzidos do pagamento final da indenização.

6.21. Bagagem Declarada. O passageiro poderá declarar o valor dos itens despachados que excedam 1.131 (mil, cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque (DES), desde que o valor não exceda R\$ 15.000,00 (quinze mil reais), mediante o pagamento de uma taxa suplementar de 35% (trinta e cinco por cento) do valor dos itens declarados e o preenchimento do formulário apropriado fornecido pela GOL, exclusivamente nos balcões de check-in no momento do check-in, em duplicata.

6.21.1. A bagagem contendo itens cujo valor total exceda o limite de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) em voos domésticos ou internacionais deve ser transportada como carga, sujeita às disposições do respectivo contrato de transporte de carga.

6.21.2. Se o item de valor for de tamanho reduzido, recomenda-se que seja transportado como bagagem de mão ou em uma bolsa pequena.

6.21.3. O Passageiro deverá apresentar-se para a Declaração Especial de Valor com antecedência mínima de 2 (duas) horas para voos domésticos e de 4 (quatro) horas para voos internacionais, apresentando: (a) um documento de identificação ou passaporte; (b) confirmação de viagem e/ou cartão de embarque; (c) um comprovante de compra que ateste o valor pago pelo item declarado (original e cópia); e (d) o formulário de declaração devidamente preenchido.

6.21.4. A aceitação da Declaração Especial de Valor está condicionada à abertura da bagagem na presença de um representante da GOL para verificar a quantidade e o estado dos bens declarados.

6.21.5. Caso o Passageiro não declare o valor dos bens abrangidos pelo item 6.21 acima, qualquer indenização será limitada a um máximo de 1.131 (mil, cento e trinta e um) Direitos Especiais de Saque (DES).

6.21.6. Os seguintes itens não serão aceitos como bagagem despachada: dinheiro, talões de cheques, documentos bancários, títulos negociáveis, cartões bancários ou de crédito, lentes de contato, óculos de grau ou de sol, aparelhos ortodônticos, joias, relógios, equipamentos fotográficos, equipamentos de negócios, equipamentos de informática e software, dispositivos eletrônicos, tablets, celulares, itens frágeis, medicamentos essenciais, títulos negociáveis,

chaves, documentos pessoais ou comerciais, obras de arte, itens de valor sentimental ou inestimável, ou outros itens de valor. Esses itens devem ser transportados na cabine e mantidos sob o controle, supervisão e responsabilidade do passageiro, desde que sejam observados os limites estabelecidos na Seção 6.3, ou então despachados como carga aérea. Mercadorias e bagagens cujo valor exceda R\$ 15.000,00 (quinze mil reais) também devem ser despachadas como carga aérea.

6.21.7. Caso sejam constatados danos pré-existentes na bagagem (por exemplo, pequenos cortes, arranhões e zíperes quebrados) nos itens listados acima, decorrentes de desgaste natural, manuseio inadequado ou embalagem inadequada dos itens dentro da bagagem, nenhuma indenização será devida ao passageiro.

6.21.8. Uma declaração especial só poderá ser feita em voos operados exclusivamente pela GOL. Se o itinerário incluir voos operados por outras companhias aéreas - mesmo que ostentem números de voo da GOL -, o Passageiro não poderá fazer uma declaração especial para sua bagagem.

6.22. A GOL está autorizada a inspecionar, sempre que necessário, a bagagem a ser transportada em suas aeronaves e, caso qualquer peça de bagagem contenha itens proibidos, a GOL poderá exigir imediatamente que o Passageiro remova o item, independentemente do horário programado do voo, de acordo com a legislação aplicável. Caso tal solicitação resulte em possíveis prejuízos e/ou remarcações de voo, a GOL poderá cobrar taxas equivalentes ao custo da remarcação ou do cancelamento do voo, e isso não será considerado uma recusa de embarque.

6.23. A lista de itens proibidos para transporte de bagagem está disponível no site da GOL e nos regulamentos da autoridade reguladora local, suas alterações e revisões, ou em outros regulamentos que possam substituí-los. A GOL poderá, a seu exclusivo critério, adotar regras adicionais ou mais restritivas.

6.24. A GOL não se responsabiliza, em hipótese alguma, pela guarda ou armazenamento de quaisquer itens proibidos encontrados na bagagem do Passageiro.

7. CANCELAMENTOS, ATRASOS E NEGAÇÃO DE EMBARQUE

7.1. Recusa de embarque. Caso um passageiro com reserva e pagamento confirmados não consiga embarcar no horário devido a limitações operacionais, excesso de passageiros ou excesso de carga, a GOL oferecerá ao passageiro as alternativas estabelecidas pela legislação aplicável, além de compensação financeira, que poderá ser fornecida por meio de transferência bancária, voucher ou em dinheiro, a critério da GOL, conforme previsto na legislação aplicável.

7.2. Condições climáticas. Em casos de cancelamentos e/ou atrasos decorrentes de condições climáticas, a GOL oferecerá ao passageiro as alternativas previstas na legislação aplicável; no entanto, as condições contratuais para o transporte do passageiro permanecerão em vigor assim que o voo for liberado pela autoridade competente.

7.3. Atrasos em conexões. A GOL não se responsabiliza por atrasos em seus voos que ocorram durante conexões causados por aeronaves de terceiros, exceto no caso de voos em codeshare. Da mesma forma, a GOL não se responsabiliza por atrasos em conexões causados por reservas feitas por terceiros, quando os respectivos horários forem insuficientes para permitir a conexão.

7.4. Conexões Organizadas pelo Passageiro. Fica estabelecido que as conexões organizadas por iniciativa do Passageiro entre voos que não façam parte de uma conexão oferecida pela GOL são de responsabilidade do Passageiro, e este deve retirar sua bagagem e fazer o check-in novamente para embarcar no(s) voo(s) subsequente(s) nos horários programados; a GOL não se responsabiliza caso o Passageiro não chegue com antecedência suficiente para o(s) check-in(s) subsequente(s).

8. ACORDOS DE INTERLINE

8.1. Os acordos de interline permitem que a GOL venda trechos de voo operados por outras companhias aéreas, cujos voos são identificados pelos códigos de designação próprios da companhia operadora. Quando a GOL vende um Bilhete Interline (que inclui voos operados por outras companhias aéreas parceiras), ela atua exclusivamente como agente de emissão de bilhetes e não assume qualquer responsabilidade pelos atos ou omissões dessa companhia aérea. A GOL é a única responsável pelo transporte em voos operados por suas próprias aeronaves.

8.2. As passagens emitidas por outras companhias aéreas serão aceitas, desde que essas companhias tenham um acordo de interline válido com a GOL e estejam em conformidade com suas obrigações contratuais. Quaisquer solicitações de reembolso ou restituição devem ser feitas diretamente à companhia aérea que emitiu a passagem. A responsabilidade da GOL limita-se ao transporte nos voos que opera e ao manuseio da bagagem até o destino final, de acordo com a franquia de bagagem indicada na passagem.

9. COMPARTILHAMENTO DE CÓDIGO

9.1. Um acordo de compartilhamento de código (codeshare) é uma prática na qual um voo operado por uma companhia aérea é vendido ou oferecido por outras companhias aéreas parceiras como se fosse um voo próprio. Assim, um voo pode ser vendido sob o código "G3", mas pode ser operado por outra companhia aérea parceira da GOL. Em todos os casos em que a GOL oferecer segmentos em compartilhamento de código operados por companhias aéreas parceiras, o Passageiro será devidamente informado no momento da seleção do respectivo segmento.

9.2. Aplicação dos serviços de código compartilhado. Um ou mais segmentos do itinerário de voo podem ser operados por companhias aéreas que não sejam a GOL. No entanto, se um bilhete da GOL tiver sido adquirido, este Contrato será aplicável independentemente da companhia aérea operadora. A GOL assume a responsabilidade por todos os segmentos operados sob um

acordo de código compartilhado, desde que o código designador do voo seja "G3", de acordo com os termos deste Contrato.

9.3. Regras aplicáveis a voos em codeshare. Não obstante quaisquer outras disposições deste Contrato, as regras abaixo se aplicam aos voos operados pelos parceiros de codeshare da GOL.

9.3.1. Para itinerários em que pelo menos um trecho seja operado pelos parceiros de codeshare da GOL, cada passageiro tem direito à franquia de bagagem adquirida ou concedida, de acordo com as regras tarifárias, pela companhia aérea que emitiu a passagem; taxas de excesso de bagagem podem ser aplicadas, quando for o caso. Se necessário, por motivos operacionais ou de segurança, a companhia aérea operadora poderá exigir que a bagagem de mão seja despachada no portão de embarque, podendo ser cobrada uma taxa por qualquer excesso, se for o caso.

9.3.2. Menores desacompanhados. A GOL não autoriza o transporte de menores desacompanhados em voos de conexão, incluindo aqueles emitidos por meio de acordos de codeshare. Nesses casos, o embarque não será permitido, mesmo que as regras da companhia aérea parceira permitam essa possibilidade. O transporte de menores desacompanhados só será permitido em voos diretos da GOL, sujeito às condições estabelecidas neste Acordo.

9.3.3. Transporte de animais. Fica estabelecido que não serão aceitos animais em voos operados sob acordos de codeshare, exceto cães-guia; no entanto, isso não inclui animais de assistência ou animais de apoio emocional.

9.3.4. Transporte de equipamentos esportivos (SPEQ). Consulte as regras aplicadas pelas companhias aéreas parceiras da GOL relativas ao transporte de equipamentos esportivos em voos de codeshare.

9.4. Serviços adicionais oferecidos pelos parceiros da GOL. Este Acordo não abrange quaisquer serviços adicionais oferecidos pelos parceiros de codeshare da GOL, tais como: (i) itens adicionais de bagagem despachada; (ii) itens maiores ou mais pesados; (iii) bagagem especial; (iv) bagagem de mão adicional; (v) menores desacompanhados; (vi) animais na cabine ou no compartimento de carga; e (vii) check-in antecipado. Os parceiros de codeshare da GOL também podem cobrar uma taxa adicional por quaisquer serviços adicionais que ofereçam. O passageiro pode consultar antecipadamente a companhia aérea operadora do voo sobre esses serviços.

10. TAXAS ADICIONAIS

10.1. Transporte terrestre. Todos e quaisquer serviços de transporte terrestre oferecidos pela GOL ou por terceiros contratados pela GOL, de ou para o aeroporto até qualquer outro local, podem ser cobrados pela GOL a seu critério e não estão incluídos no preço do serviço de transporte aéreo.

10.2. Assentos especiais. A GOL pode oferecer aos passageiros, para venda no momento da reserva e a seu critério, assentos que diferem em termos de espaço, conforto, serviços e outras características, sujeitos às tarifas aplicáveis.

10.3. Vendas a bordo (Buy on Board). A GOL poderá oferecer serviços de vendas a bordo em qualquer um de seus voos, com preços independentes da tarifa paga pelo Bilhete, a serem pagos pelo Passageiro caso o serviço seja utilizado, a critério do Passageiro.

10.4. Seguro. A GOL poderá oferecer, além do preço da passagem, seguro de viagem ou qualquer outro seguro que atenda aos interesses do passageiro.

10.5. Menores desacompanhados. A GOL poderá cobrar uma taxa pelo serviço de acompanhamento de menores desacompanhados com idades entre 8 (oito) e 16 (dezesseis) anos, prestado desde o check-in até a aeronave e desde a aeronave até o desembarque; cabe ao responsável legal fornecer toda a documentação e autorizações exigidas pela legislação aplicável, e este serviço não está disponível em voos com conexão. A GOL também tem o direito de cobrar por serviços opcionais ou uma taxa suplementar pelo uso ou reserva de um assento adicional, de acordo com a legislação aplicável.

10.6. Caso a acomodação do Passageiro exija o uso de mais de um assento, a GOL poderá cobrar uma sobretaxa sobre a Passagem, equivalente ao número de assentos adicionais ocupados pelo Passageiro, de acordo com a legislação aplicável.

10.7. Serviços opcionais. A GOL tem o direito de cobrar por quaisquer serviços opcionais que possam ser oferecidos a qualquer momento, desde que tais cobranças estejam em conformidade com a legislação aplicável.

11. RESPONSABILIDADE DA GOL

11.1. Responsabilidade. A GOL só poderá ser responsabilizada, nos termos deste Contrato, dentro dos limites legais estabelecidos nas regulamentações específicas aplicáveis.

11.1.1. No que diz respeito a danos aos Passageiros, a GOL não será responsável nos seguintes casos: (a) morte ou lesão resultante exclusivamente do estado de saúde do Passageiro; (b) acidente resultante de culpa exclusiva do Passageiro; (c) circunstâncias imprevisíveis ou força maior.

11.1.2. A GOL não será responsabilizada em caso de circunstâncias imprevisíveis ou força maior, ou de determinação comprovada pela autoridade aeronáutica.

12. PASSAGEIROS SOB CUSTÓDIA POLICIAL

12.1. O transporte aéreo de Passageiros sob supervisão judicial e/ou sob escolta deve ser coordenado com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência entre a autoridade policial do aeroporto, a administração aeroportuária local e a GOL, estabelecendo medidas

especiais de segurança para o embarque e os procedimentos a serem seguidos a bordo da aeronave, garantindo que o embarque e o desembarque sejam sempre realizados com discrição.

12.2. Podem ser transportados na mesma aeronave, no máximo, 2 (dois) detidos por voo, acompanhados por suas respectivas escoltas, compostas por, no mínimo, 2 (dois) agentes de segurança por detido.

12.3. Em condições normais, uma pessoa sob custódia não pode ser algemada a nenhuma parte física da aeronave, incluindo, mas não se limitando a, assentos e/ou mesas.

12.4. O serviço de bordo prestado aos passageiros sob custódia e seus acompanhantes não deve incluir bebidas alcoólicas ou entorpecentes, nem quaisquer utensílios de metal e/ou objetos cortantes.

12.5. Os acompanhantes de passageiros sob custódia devem embarcar na aeronave equipados com dispositivos de contenção que possam ser utilizados, se necessário.

12.6. Os acompanhantes não podem portar cassetetes, gás lacrimogêneo ou outros gases incapacitantes semelhantes a bordo da aeronave; caso portem arma de fogo, devem cumprir as disposições da Seção 1.4 deste Acordo.

12.7. O responsável pela escolta deve garantir à GOL que a pessoa sob custódia não esteja portando nenhum item proibido, de acordo com as disposições deste Acordo e as leis e regulamentos aplicáveis.

12.8. A autoridade policial deve avaliar o nível de perigo representado pela pessoa sob custódia antes de transportá-la em voos de passageiros, pois a GOL poderá negar o embarque à pessoa sob custódia caso determine que ela represente uma ameaça potencial à segurança do voo e à segurança dos demais passageiros.

13. TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS

13.1. Com o objetivo de prestar serviços de transporte aéreo, na qualidade de empresa controladora, os dados pessoais dos passageiros são tratados; e, quando necessário, compartilhados com terceiros para a execução das atividades previstas neste contrato e para o cumprimento das obrigações legais aplicáveis, de acordo com nossa Política de Privacidade (<https://www.voegol.com.br/informacoes-legais/politica-de-privacidade-e-protecao-de-dados>).

13.2. A Gol implementa medidas técnicas, administrativas e organizacionais adequadas para proteger os Dados Pessoais contra acesso não autorizado, perda, uso indevido, divulgação ou destruição. As medidas implementadas incluem criptografia em trânsito e em repouso; controle rigoroso do acesso aos sistemas internos, de acordo com o princípio do privilégio mínimo; monitoramento contínuo e auditorias periódicas de segurança para identificar e mitigar

vulnerabilidades; e atualizações periódicas das políticas de segurança da informação, em conformidade com as melhores práticas do setor.

13.3. Os Dados Pessoais dos passageiros serão armazenados apenas pelo tempo estritamente necessário para cumprir as finalidades descritas ou conforme exigido pela legislação aplicável. Após o término do período de retenção, os dados serão excluídos de forma segura, garantindo que a recuperação não autorizada seja impossível; ou tornados anônimos, quando tecnicamente viável e apropriado para as finalidades do tratamento. O período de retenção poderá ser prorrogado no caso de exigências legais ou regulatórias que determinem o armazenamento por um período adicional.

13.4. Os passageiros são os únicos responsáveis pela exatidão, qualidade e integridade dos Dados Pessoais fornecidos à Gol, seja no momento do cadastro, na compra de passagens ou por meio de outros canais de atendimento ao cliente. A Gol não se responsabiliza por quaisquer perdas decorrentes de informações incorretas, desatualizadas ou incompletas fornecidas pelos passageiros. O fornecimento de informações falsas ou enganosas pode resultar no cancelamento dos serviços contratados, sem prejuízo de outras medidas legais aplicáveis.

14. DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Especificações da etiqueta Fica estabelecido que as informações da etiqueta podem ser alteradas até o momento do embarque, por motivos operacionais.

14.2. Especificações do assento Fica estabelecido que o assento reservado pelo passageiro poderá ser alterado pela GOL, a seu critério, até o momento do embarque, por motivos operacionais e/ou de segurança. Motivos operacionais incluem, por exemplo, substituição da aeronave, ajustes necessários para acomodar passageiros com necessidades especiais de assistência (PNAÉ) ou outras circunstâncias que exijam reorganização da cabine. Motivos de segurança incluem, entre outros, a indisponibilidade do assento pré-atribuído, a necessidade de redistribuição de peso a bordo ou ajustes técnicos necessários para garantir a segurança do voo. Em qualquer caso, se o passageiro tiver pago um valor adicional pela seleção antecipada de assento, a GOL seguirá os procedimentos de reembolso aplicáveis.

14.3. Contrato de Transporte. Cópias do Contrato estão à disposição dos passageiros no site da GOL e podem ser fornecidas em formato impresso às partes interessadas mediante solicitação prévia.

14.4. As informações do passageiro de que a GOL tenha conhecimento ou que estejam em seu poder poderão ser encaminhadas às autoridades alfandegárias nacionais ou internacionais e/ou a órgãos de segurança nacionais ou internacionais, em cumprimento a uma obrigação legal ou a um acordo celebrado entre o Governo Brasileiro e o representante legal do país de destino do passageiro.

15. LEI APLICÁVEL E JURISDIÇÃO

15.1. A lei aplicável e a jurisdição serão determinadas de acordo com os seguintes critérios: (i) o país de origem ou de destino, que é relevante para estabelecer a jurisdição e interpretar o Contrato, conforme previsto no Artigo 33 da Convenção de Montreal; (ii) o local de prestação dos serviços, em conformidade com as leis regulatórias e de proteção ao consumidor aplicáveis; e (iii) as normas imperativas da jurisdição envolvida.

16. VIGÊNCIA

16.1. Este Contrato entrou em vigor em 4 de setembro de 2026 e substitui integralmente todos os contratos anteriores.