

## CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS

As disposições do presente contrato (“Contrato”) regulam o transporte aéreo de Passageiros, realizado pela **PASSAREDO TRANSPORTES AÉREOS S/A**, com sede na Avenida Thomaz Alberto Whately s/nº, lotes 14, 16, 20 e 22, Aeroporto Leite Lopes, na cidade de Ribeirão Preto, Estado de São Paulo e pela **MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA**, com sede na Avenida Santos Dumont, nº 1.350, Aeroporto Internacional de Manaus Eduardo Gomes – Saguão de Embarque TPS I, Hangar I, Bairro Tarumã, CEP 69.041-000, na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, doravante denominadas como **VOEPASS**, se sujeitando às legislações vigentes, em especial ao Código Civil Brasileiro (Lei nº 10.406 de 10 de janeiro de 2002), ao Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986), ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), e demais prescrições regulamentares aplicáveis e vigentes.

### DEFINIÇÕES

1. O termo “Bilhete” significa o bilhete de passagem, que para todos os fins de direito integram o presente Contrato (“Contrato”).
2. O termo “Passageiro” e “Passageiros” designam os usuários do serviço de transporte aéreo, objeto do presente Contrato.
3. O Termo “CBA” significa Código Brasileiro de Aeronáutica, aplicado nas relações de transportes aéreos.
4. O Termo “ANAC” significa Agência Nacional de Aviação Civil.
5. “Legislação” são todas as leis aplicáveis a qualquer jurisdição, ordens, decretos, regras, regulamentos, licenças, permissões emanadas por qualquer autoridade governamental competente.
6. “Reserva” é a manifestação da intenção de contratar o Transporte Aéreo pelo Passageiro. A Reserva não garante a utilização do transporte aéreo, para tanto será necessária a emissão do Bilhete mediante pagamento.
7. “Tarifa” é o valor do serviço do transporte aéreo prestado pelo Transportador, devidamente registrado e aprovado pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil).
8. “Transportador” é a empresa de transporte aéreo que se obriga a transportar o Passageiro e sua bagagem segundo o presente Contrato.
9. “Conexão” o passageiro desembarca em uma cidade que não é seu destino final e embarca em outra aeronave para continuar o voo. Nesta condição, são chamados de passageiros em trânsito e devem seguir as orientações dos comissários de bordo e dos agentes aeroportuários, que indicarão o horário e portão de embarque do próximo voo.
10. “Escala” ocorre quando a aeronave aterrissa em uma ou mais cidades antes do destino final para abastecer, embarcar ou desembarcar passageiros, mas não há necessidade de troca de aeronave até o destino final.

11. Voo representa o transporte executado ou que será executado no âmbito deste Contrato. “Voo nacional/doméstico” todo voo em que os pontos de partida, intermediários e de destino estejam situados no Brasil.

12. O termo “Canais de Venda Voepass” designa os seguintes meios de venda de passageiros: (i) Internet, por meio do website [www.voepass.com.br](http://www.voepass.com.br); (ii) Central de Vendas, pelo telefone 4000-1777; e (iii) quaisquer Lojas da Voepass.

13. A aquisição de bilhete implica na concordância expressa pelo Passageiro aos termos do presente Contrato, e regras específicas das tarifas aplicáveis ao bilhete.

14. “Codeshare” é um acordo de cooperação operacional pelo qual uma companhia aérea transporte seus passageiros em voos de outra companhia aérea.

15. “Interline” é um acordo de cooperação comercial em que uma companhia aérea comercializa bilhetes aéreos de outra empresa aérea, em conexão ou não com seus próprios voos.

16. “No Show” é o termo utilizado quando o passageiro deixa de se apresentar para check-in na forma estabelecida no presente instrumento, sem aviso prévio.

## **1. DOCUMENTOS DE VIAGEM**

1.1. Antes do voo o Passageiro é obrigado a apresentar documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro, que assegurem sua identificação para comprovação de sua titularidade do bilhete de passagem.

1.2. Em se tratando de voo nacional/doméstico, o Passageiro poderá apresentar a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro.

1.3. Constituem documentos de identificação de passageiro de nacionalidade brasileira:

I) Passaporte nacional;

II) Carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos Estados da Federação ou Distrito Federal;

III) Cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha e do Exército;

IV) Cartão de identidade expedido pelo poder judiciário ou legislativo, no nível federal ou estadual;

V) Carteira nacional de habitação (modelo com fotografia);

VI) Carteira de trabalho;

VII) Carteira de identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional;

VIII) Licença de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo emitido pela Agência Nacional de Aviação Civil – ANAC;

IX) Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

1.3.1. Documentos de identificação em suportes eletrônicos com foto, fé pública e validade em todo o território nacional (Carteira Nacional de Habilitação Eletrônica - CNH-e, Documento Nacional de Identificação - DNI e Título de Eleitor em Suporte Eletrônico) também são aceitos no embarque de passageiros em trechos domésticos. Para ser um documento válido, suas informações devem ser compatíveis com as informações do cartão de embarque. O documento deve ser apresentado dentro da própria plataforma digital (Aplicativo) no celular do passageiro.

1.3.2. Para os documentos em suportes eletrônicos a captura de tela ou foto do documento não são válidas para embarque

1.4. Nos casos de furto, roubo ou extravio do documento de identificação do passageiro e, em se tratando de viagem em território nacional, será aceito o correspondente Boletim de Ocorrência – BO emitido por autoridade de segurança pública competente.

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

1.6. Considera-se:

I) Criança: pessoa até doze anos de idade incompletos;

II) Adolescente: pessoa entre doze anos e dezoito anos de idade incompletos;

III) Índio: É todo indivíduo de origem e ascendência pré – colombiana que se identifica e é identificado como pertencente a grupo étnico cujas características culturais o distinguem da sociedade nacional.

1.7. Em se tratando de criança ou adolescente:

1) No caso de viagem em território nacional e se tratando de criança, deve ser apresentada a certidão de nascimento do menor - original ou cópia autenticada - e documento do acompanhante que comprove a filiação ou parentesco com o responsável ou mesmo autorização, caso não haja grau de parentesco, observadas as demais exigências estabelecidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pela Vara da Infância e Juventude do local de embarque;

2) No caso de viagem internacional, o documento de identificação é o passaporte ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no artigo 1º do Decreto 5.978, de 4 de dezembro de 2006, sem prejuízo do atendimento às disposições do

Conselho Nacional de Justiça, às determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque e às orientações da Polícia Federal - DPF.

1.8. A certidão de nascimento somente será admitida como documento hábil a autorizar o embarque para identificação do passageiro menor de 12 (doze) anos (criança).

1.9. Em se tratando de índio:

- 1) No caso de viagem no território nacional, além daqueles previstos no item “1.3.; 1.4 e 1.5” incluem-se entre os possíveis documentos de identificação a autorização de viagem expedida pela Fundação Nacional do Índio - FUNAI ou outro documento que o identifique, emitido pelo mesmo Órgão;
- 2) No caso de viagem internacional, o documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade de outros procedimentos instituídos pela FUNAI e/ou pelo DPF.

1.10. Em se tratando de índio:

- 1) Passaporte Estrangeiro;
- 2) Cédula de Identidade de Estrangeiro - CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;
- 3) Identidade diplomática ou consular; ou
- 4) Outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

1.11. No caso de viagem em território nacional, o protocolo de pedido de CIE (Cédula de Identidade de Estrangeiro) expedido pelo Departamento Policia Federal (DPF) pode ser aceito em substituição ao documento original pelo período máximo de 180 (cento e oitenta) dias contados da data de sua expedição.

1.12. Ficam dispensados da substituição da CIE (Cédula de Identidade Estrangeiro), nos termos da Lei nº 9.505, de 15 de outubro de 1997, os estrangeiros portadores de visto permanente que tenham participado de recadastramento anterior e que:

- 1) Tenham completado sessenta anos de idade até a data do vencimento do documento; ou
- 2) Sejam deficientes físicos.

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

1.14. A Voepass reserva o direito de não realizar o transporte de Passageiros que não tenham cumprido os requisitos mencionados ou que apresentem documentação de viagem inapropriada nos termos da legislação vigente e aplicáveis.

1.15. No processo de despacho do passageiro (check-in), compete ao operador de aeronaves:

1) Em caso de atendimento efetuado diretamente no balcão do operador de aeronaves situado no aeroporto, solicitar o documento de identificação e conciliá-lo com os dados da reserva, sendo aceita a indicação do nome social, desde que seja apresentado o respectivo documento de identificação válido no território nacional com a indicação do referido nome social;

2) Em caso de atendimento remoto - aí compreendidas as modalidades de atendimento não efetuadas diretamente no balcão do operador de aeronaves situado no aeroporto - com despacho de bagagem, solicitar o documento de identificação e conciliá-lo com os dados da reserva e/ou cartão de embarque.

1.16. Para o acesso à sala de embarque, o passageiro deve apresentar à administração aeroportuária o cartão de embarque válido.

1) Considera-se cartão de embarque válido aquele expedido por um operador de aeronaves para embarque no aeroporto, data e horário compatíveis com os de sua apresentação.

2) Caso o passageiro não apresente um cartão de embarque válido, a administração aeroportuária impedirá seu acesso à sala de embarque.

1.17. O operador de aeronaves deve assegurar que somente passageiros atendidos para o voo sejam embarcados, por meio de conferência, no portão de embarque, do documento de identificação, com os dados constantes no cartão de embarque.

## **2. HORÁRIO DE APRESENTAÇÃO**

2.1. Os horários mencionados no Bilhete são os de partida da aeronave.

2.2. O Passageiro deverá se apresentar no check-in com no mínimo 01 (uma) hora antes do horário de embarque previsto no bilhete se o voo for doméstico, e 02 (duas) horas antes da hora de embarque, se o voo for internacional.

2.3. O Passageiro que não se apresentar no check-in dentro do horário previsto para o embarque, bem como não portar os documentos de viagem necessários, terá sua Reserva/Bilhete cancelada e a consequente impossibilidade de embarque.

## **3. EMBARQUE DE PASSAGEIRO ARMADO**

3.1. Os passageiros que desejarem efetuar o transporte de arma de fogo, devem proceder conforme os termos previstos na Resolução nº 461, da ANAC, seguindo os procedimentos necessários para o embarque armado, com a verificação dos documentos junto à da Polícia Federal ou, na ausência desta, do Órgão de Segurança Pública que atue no aeroporto, responsáveis pela consequente validação.

3.2. Após obtida autorização de embarque, devem apresentar-se com toda a documentação necessária no balcão de atendimento de check-in da Voepass, com no mínimo, 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para a decolagem, para que os procedimentos de segurança possam ser realizados.

3.3. Armas para uso esportivo serão obrigatoriamente despachadas e transportadas no compartimento de bagagens.

### **3.A. DESPACHO DE ARMA DE FOGO E MUNIÇÕES**

3.A.1. O embarque de passageiro portando arma de fogo a bordo de aeronaves é restrito aos agentes públicos que, cumulativamente, possuam porte de arma por razão de ofício e necessitem comprovadamente ter acesso a arma no período compreendido entre o momento do ingresso na sala de embarque no aeródromo de origem e a chegada à área de desembarque no aeródromo de destino.

3.A.2. Referido embarque deve ocorrer conforme os termos previstos na Resolução nº 461, da ANAC, seguindo os procedimentos necessários para o despacho de arma, com a verificação dos documentos junto à Polícia Federal ou, na ausência desta, do Órgão de Segurança Pública que atue no aeroporto, responsáveis pela consequente autorização. (<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-/resolucoes/2018/resolucao-no-461-25-01-2018>)

3.A.3. Após obtida autorização de embarque, devem apresentar-se com toda a documentação necessária no balcão de atendimento de check-in da Voepass, com no mínimo, 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para a decolagem, para que os procedimentos de segurança possam ser realizados.

3.A.4. As obrigações e responsabilidades em relação ao item Despacho de Arma, seguem o previsto na Resolução 461 da ANAC, inclusive em relação à limitação da quantidade, modelo e forma de acondicionamento, ressalvando que todas armas devem estar desmuniçadas.

3.A.5. As munições das armas despachadas deverão respeitar as proibições e limites de peso previsto no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil 175 (RBAC 175),

(<https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/rbha-e-rbac/rbac/rbac-175-emd-01>), bem como, as limitações impostas pela Resolução 461 da ANAC.

#### **4. EMBARQUE DE PASSAGEIRO SOB CUSTÓDIA**

4.1. O transporte de passageiros sob custódia policial (menor de idade ou não) sempre ocorrerá conforme as determinações estipuladas na Resolução nº 461 da ANAC, também com observação do item 3. deste Contrato.

4.2. Os responsáveis pelo embarque devem apresentar-se no balcão de atendimento de check-in com, no mínimo, 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para a decolagem, para que os procedimentos de segurança possam ser realizados.

#### **5. EMBARQUE DE MENORES**

##### **5.1. Menores Acompanhados**

5.1.1. O embarque de crianças e adolescentes, assim compreendidas as pessoas de 0 a 15 anos e 11 meses e 29 dias de idade, em voos domésticos, acompanhados de pai, mãe ou responsável é permitido mediante apresentação de um dos documentos abaixo elencados:

- a) Certidão de nascimento (original ou cópia autenticada); ou
- b) Documento de Identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos Estados da Federação ou Distrito Federal (original ou cópia autenticada); ou
- c) Passaporte original, desde que conste a filiação.

5.1.2. O embarque de menores, assim compreendidas as pessoas de 16 anos a 17 anos e 11 meses e 29 dias de idade, em voos domésticos, acompanhados de pai, mãe ou responsável é permitido mediante apresentação de um dos documentos abaixo elencados:

- a) Documento de Identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos Estados da Federação ou Distrito Federal (original ou cópia autenticada); ou
- b) Passaporte original, desde que conste a filiação;
- c) Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS.

5.1.3. Quando o acompanhante não for parente de até 3º grau (comprovado através de documento oficial), deverá, o menor, apresentar um dos documentos de identidade elencados no item 5.1.1, observadas as demais exigências estabelecidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pela Vara da Infância e Juventude do local de embarque, além de autorização do pai, mãe ou responsável legal (munido de documento comprobatório), com firma reconhecida em cartório. Conforme legislação 13.726, de 08 de outubro de 2018, fica dispensado o reconhecimento de firma nas

autorizações, quando houver a presença dos pais no momento do embarque, com a devida checagem de seus documentos e comparativo com referida Autorização, nos termos do previsto no inciso VI, do art. 3º. da referida lei.

## 5.2. Menores Desacompanhados

5.2.1. Considera-se menor desacompanhado toda criança que estiver viajando desacompanhada de uma pessoa maior de 18 anos de idade.

5.2.2. Crianças de 0 a 7 anos e 11 meses e 29 dias não podem viajar desacompanhadas, sendo imprescindível o embarque de um dos genitores ou responsável legal para viabilizar a viagem.

5.2.3. Crianças e adolescentes de 8 anos até 16 anos incompletos podem viajar desacompanhadas em voos domésticos, mediante autorização judicial, que pode ser substituída por autorização emitida por um dos genitores ou responsável legal, por meio de escritura pública ou de documento particular com firma reconhecida por semelhança ou autenticidade. Ainda, as autorizações mencionadas anteriormente podem ser substituídas por passaporte válido em que conste a expressa autorização para viagem desacompanhada para o exterior. Deve haver solicitação do serviço de menor desacompanhado.

5.2.4. Adolescentes de 16 a 17 anos e 11 meses podem viajar dentro do território nacional desacompanhados.

## 6. DO BILHETE/RESERVA

6.1. O bilhete é pessoal e intransferível, destinado exclusivamente ao transporte do passageiro nele identificado. Registre-se, ainda, que o mesmo não será endossável e estará sujeito às regras da tarifa na qual foi adquirido, nos termos disposto pela Voepass.

6.2. O passageiro ou seus agentes ou representantes deverão preencher seus dados no ato da reserva, corretamente, conforme solicitado.

6.3. Eventuais correções no nome, sobrenome e agnome, decorrentes de erros meramente formais, poderão ser solicitadas pelo Passageiro por meio da Central de Relacionamento com o Cliente ou Lojas Voepass mediante apresentação de documento comprobatório ou quando da realização do procedimento de check-in, sem ônus ao Passageiro, respeitados os prazos de antecedência do horário de embarque, nos termos do contrato.

6.4. São considerados erros meramente formais aqueles decorrentes do preenchimento equivocado do nome, sobrenome ou agnome do passageiro, que resulte em pequenas correções de letras, inclusão e/ou exclusão de sobrenome e agnome.



6.5. As correções de erros meramente formais no nome, sobrenome e agnome somente serão possíveis se não alterarem o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.

6.6. Fica desde já esclarecido que, para fins de preenchimento de dados do Passageiro no ato da reserva, os termos “Filho”, “Sobrinho”, “Neto” e afins, devem constar do campo apropriado e devem vir obrigatoriamente antecidos de um sobrenome familiar.

6.7. Quando o embarque for impedido por não observância das cláusulas acima, para todos os fins poderá ser configurado “não comparecimento” ou “no-show”, a critério da Voepass.

6.8. A reserva só será considerada confirmada após a efetivação de seu pagamento.

6.9. A Voepass poderá recusar-se a executar o transporte se a tarifa aplicável não houver sido paga e/ou se o Bilhete tiver sido adquirido de forma fraudulenta ou o Passageiro não observar o disposto na Cláusula 14.

6.10. Na hipótese de o Passageiro solicitar alterações no itinerário ou horário original da viagem, e a Voepass desejar (conseguir) atendê-lo, será cabível ajuste da tarifa e pagamento do valor aplicável para alterações, conforme a regra aplicável, a critério da Voepass.

6.11. O Passageiro poderá cancelar os voos da reserva já confirmada, a qualquer momento, mediante pagamento do valor aplicável, de acordo com a regra tarifária do bilhete adquirido, sendo ressalvado o direito de arrependimento previsto na Cláusula 9.<sup>a</sup>. O cancelamento não configura reembolso automático do valor restante que, se houver, será mantido como crédito para uso futuro, podendo ser feito o respectivo reembolso, a pedido do Passageiro, ressalvada a regra tarifária aplicável.

6.12. O crédito relativo ao bilhete adquirido e não utilizado terá validade de acordo com o prazo estabelecido para a regra tarifária aplicável a contar da data da compra (emissão do bilhete). Em caso de reemissão do bilhete, a validade do bilhete fica atrelada à data da primeira compra e será permitida mediante cobrança de multas de remarcação e *no show*, conforme a regra tarifária do bilhete adquirido e diferença tarifária, se houver.

6.13. É facultado ao Passageiro fazer uso do crédito relativo ao bilhete adquirido e não utilizado para aquisição de passagens aéreas em favor de terceiros, observados os descontos pertinentes às regras da tarifa adquirida.

6.14. Ressalve-se que a aquisição de novo bilhete com o crédito supramencionado dentro do período de validade do referido crédito deverá obedecer o valor das tarifas vigentes à época da nova reserva, obrigando-se o Passageiro a proceder à complementação do valor necessário à contratação do serviço de transporte, se necessário, permanecendo vigente a política de reembolso do crédito, a critério do Passageiro, conforme condições do Contrato e da legislação aplicável.

6.15. Fica ressalvado que a emissão de novos bilhetes com a utilização do crédito supramencionado poderá ser feita apenas na Central de Vendas e Loja da Voepass.

6.16. O prazo de validade do bilhete será informado no momento da aquisição e constará do mesmo, podendo variar dependendo da classe tarifária adquirida pelo passageiro. O prazo máximo de validade do bilhete será de 1 (um) ano, a contar da data de sua emissão, e o prazo mínimo de validade dos bilhetes para tarifas promocionais adquiridas será a data de realização do voo.

6.16.1. No momento da aquisição do bilhete de transporte aéreo da Voepass, o Passageiro deverá optar por uma das seguintes classes tarifárias, observada a disponibilidade por ocasião da aquisição:

- 1) CLASSE LIGHT;
- 2) CLASSE BASIC;
- 3) CLASSE PLUS;
- 4) CLASSE TOP.

6.16.2. As classes tarifárias indicadas possuem diferentes valores de aquisição e também variação nos direitos do passageiro quanto ao prazo de validade, franquias de transporte de bagagem, multas de remarcação, reembolso e *no show*.

6.16.3. As passagens adquiridas na classe tarifária LIGHT somente terão direito à franquias legais de bagagem de mão, nos termos da cláusula 7.11. Caso haja necessidade de despacho de bagagem, o despacho da bagagem será tarifado conforme contrato acessório de transporte de bagagem, que faz parte integrante do presente contrato.

6.16.4. Os passageiros detentores das passagens adquiridas nas classes tarifárias BASIC e PLUS terão direito, além da franquias legais de bagagem de mão nos termos da cláusula 7.1., ao despacho de um volume de bagagem de até 23 kg, sendo que

eventual excesso de bagagem será tarifado de acordo com o contrato acessório de transporte de bagagem, que faz parte integrante do presente contrato.

6.16.5. Os passageiros detentores das passagens adquiridas na classe tarifária TOP terão direito, além do da franquia legal de bagagem de mão nos termos da cláusula 7.1., ao despacho de 2 (dois) volumes de bagagem de até 23 kg cada um, sendo que eventual excesso de peso será tarifado conforme o contrato acessório de transporte de bagagem, que faz parte integrante do presente contrato.

6.16.6. O transporte das bagagens despachadas é regulado pelo Contrato Acessório de Transporte Aéreo de Bagagens, que foi disponibilizado ao Passageiro no momento da compra da passagem aérea, se encontra disponível para acesso no sítio eletrônico da Voepass ([www.voepass.com.br](http://www.voepass.com.br)) e faz parte integrante do presente contrato.

6.16.7. As multas de reembolso, remarcação e *no show* variam de conformidade com a classe tarifária adquirida pelo Passageiro, conforme tabela abaixo:

	LIGHT	BASIC	PLUS	TOP
<b>REEMBOLSO</b>	Sem direito a reembolso	Multa de 70% do valor pago na tarifa.	Multa de 40% do valor pago na tarifa.	Multa de 5% do valor pago na tarifa.
<b>REEMISSÃO + 7 dias (168 horas)</b> de antecedência ao voo emitido	Multa correspondente a 50% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho	Multa correspondente a 30% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho.	Multa correspondente a 15% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho.	Multa correspondente a 5% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho.
<b>REEMISSÃO - 7 dias (168 horas)</b> de antecedência ao voo emitido	Multa correspondente a 85% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho	Multa correspondente a 50% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho	Multa correspondente a 35% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho.	Multa correspondente a 5% do valor pago na tarifa para aquisição de novo trecho.
<b>NO SHOW</b>	90% do valor da tarifa	70% do valor da tarifa	50% do valor da tarifa	30% do valor da tarifa

6.16.8. A taxa de reemissão irá variar em função da mesma ser solicitada com antecedência de 07 (sete) dias da data do voo ou não, conforme tabela.

6.16.9. O prazo de validade da classe tarifária LIGHT será o da data do voo. O prazo de validade dos bilhetes emitidos nas demais classes tarifárias será de 1 (um) ano, contado da data de sua emissão.

## 7. BAGAGEM DE MÃO

7.1. Bagagem de mão é a Bagagem não despachada que consiste em objetos de uso exclusivamente pessoal, conduzida em mãos pelo Passageiro.

7.2. Conforme regulamentação, não é permitido o transporte de artigos perigosos para transporte aéreo, sejam eles declarados ou ocultos.

7.3. Para garantir a segurança da aviação civil, o Agente de Proteção – (APAC) Agência de Proteção da Aviação Civil - pode determinar que um item não é permitido desde que represente risco para a saúde, segurança ou propriedade quando transportados por via aérea.

7.4.. Sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis, os passageiros não poderão transportar para as áreas restritas de segurança nem para a cabine de uma aeronave os seguintes artigos, a título exemplificativo:

- **Pistolas, armas de fogo e outros dispositivos que disparem projéteis** - dispositivos que podem ou aparentam poder ser utilizados para causar ferimentos graves através do disparo de um projétil, na forma da legislação vigente; para passageiros que não tenham autorização para transporte e porte de arma, incluindo:

- a) Armas de fogo de qualquer tipo, tais como pistolas, revólveres, carabinas, espingardas;
- b) Armas de brinquedo, réplicas ou imitações de armas de fogo que podem ser confundidas com armas verdadeiras;
- c) Componentes de armas de fogo, excluindo miras telescópicas;
- d) Armas de pressão por ação de ar e gás comprimido ou por ação de mola, tais como armas de paintball, airsoft, pistolas e espingardas de tiro a chumbo ou outros materiais;
- e) Pistolas de sinalização e pistolas de partida esportiva;
- f) Bestas, arcos e flechas;
- g) Armas de caça submarina, tais como arpões e lanças; e
- h) Fundas e estilingues;

- **Dispositivos neutralizantes** - dispositivos destinados especificamente a atordoar ou a imobilizar, incluindo:

- a) Dispositivos de choque elétrico, tais como armas de choque elétrico e bastões de choque elétrico;
- b) Dispositivos para atordoar e abater animais; e
- c) Químicos, gases e aerossóis neutralizantes ou incapacitantes, tais como spray de pimenta, gás lacrimogêneo, sprays de ácidos e aerossóis repelentes de animais;

- **Objetos pontiagudos ou cortantes** - objetos que, devido à sua ponta afiada ou às suas arestas cortantes, podem ser utilizados para causar ferimentos graves, incluindo:

- a) Objetos concebidos para cortar, tais como machados, machadinhas e cutelos;
- b) Piolets e picadores de gelo;
- c) Estiletos, navalhas e lâminas de barbear, excluindo aparelho de barbear em cartucho;
- d) Facas e canivetes com lâminas de comprimento superior a 6 cm;

- e) Tesouras com lâminas de comprimento superior a 6 cm medidos a partir do eixo;
- f) Equipamentos de artes marciais pontiagudos ou cortantes;
- g) Espadas e sabres; e
- h) Instrumentos multifuncionais com lâminas de comprimento superior a 6 cm;

- **Ferramentas de trabalho** - ferramentas que podem ser utilizadas para causar ferimentos graves ou para ameaçar a segurança da aeronave, incluindo:

- a) Pés-de-cabra e alavancas similares;
- b) Furadeiras e brocas, incluindo furadeiras elétricas portáteis sem fios;
- c) Ferramentas com lâmina ou haste de comprimento superior a 6 cm que podem ser utilizadas como arma, tais como chaves de fendas e cinzéis;
- d) Serras, incluindo serras elétricas portáteis sem fios;
- e) Maçaricos;
- f) Pistolas de cavilhas, pistolas de pregos e pistolas industriais; e
- g) Martelos e marretas;

- **Instrumentos contundentes** - objetos que podem causar ferimentos graves se utilizados para agredir alguém fisicamente, incluindo:

- a) tacos de beisebol, pólo, golfe, hockey, sinuca e bilhar;
- b) cassetetes, porretes e bastões retráteis;
- c) cassetetes, porretes e bastões retráteis;
- d) soco-ínglês

- **substâncias e dispositivos explosivos ou incendiários** - materiais e dispositivos explosivos ou incendiários que podem ou aparentam poder ser utilizados para causar ferimentos graves ou para ameaçar a segurança da aeronave, incluindo:

- a) Munições;
- b) Espoletas e fusíveis;
- c) Detonadores e estopins;
- d) Réplicas ou imitações de dispositivos explosivos;
- e) Minas, granadas e outros explosivos militares;
- f) Fogos de artifício e outros artigos pirotécnicos;
- g) Botijões ou cartuchos geradores de fumaça;
- h) Dinamite, pólvora e explosivos plásticos;
- i) Substâncias sujeitas a combustão espontânea;
- j) Substâncias sujeitas a combustão espontânea;
- k) Líquidos inflamáveis, tais como gasolina, etanol, metanol, óleo diesel e fluido de isqueiro;
- l) Aerossóis e atomizadores, exceto os de uso médico ou de asseio pessoal, sem que exceda a quantidade de quatro frascos por pessoa e que o conteúdo, em cada frasco, seja inferior a 300 ml ou 300 g;
- m) Gases inflamáveis, tais como metano, butano, propano e GLP;

- n) Substâncias que, em contato com a água, emitem gases inflamáveis;
- o) Cilindros de gás comprimido, inflamável ou não, tais como cilindros de oxigênio e extintores de incêndio; e
- p) Isqueiros do tipo maçarico, independente do tamanho;

- **Substâncias químicas, tóxicas e outros itens perigosos** - substâncias capazes de ameaçar a saúde das pessoas a bordo da aeronave ou a segurança da própria aeronave, incluindo:

- a) Cloro para piscinas e banheiras;
- b) Alvejantes líquidos;
- c) Baterias com líquidos corrosivos derramáveis;
- d) Mercúrio, exceto em pequena quantidade presentes no interior de instrumentos de medição térmica (termômetro);
- e) Substâncias oxidantes, tais como pó de cal, descolorante químico e peróxidos;
- f) Substâncias corrosivas, tais como ácidos e alcalóides;
- g) Substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tais como arsênio, cianetos, inseticidas e desfolhantes;
- h) Materiais infecciosos, ou biologicamente perigosos, tais como amostras de sangue infectado, bactérias ou vírus; e
- i) Materiais radioativos (isótopos medicinais e comerciais);

- **Outros** - itens proibidos que não se enquadram nas categorias anteriores:

- a) Dispositivos de alarme (excluindo dispositivo de relógio de pulso e de equipamentos eletrônicos permitidos a bordo); e
- b) Materiais que possam interferir nos equipamentos das aeronaves e que não estejam relacionados entre os dispositivos eletrônicos permitidos, tais como telefone celular, laptop, palmtop, jogos eletrônicos, pager, que são de uso controlado a bordo de aeronaves;

7.5. A classificação de qualquer item ou substância como Artigo Perigoso é feita pela ONU e demais Órgãos Competentes, como exemplos comuns podemos citar:

- armas brancas;
- desfolhantes;
- dispositivos de alarme;
- explosivos, inclusive cartuchos vazios, munições, material pirotécnico, armas de caça, armas portáteis e fogos de artifício;
- gases (inflamáveis, não inflamáveis e venenosos), tais como butano, oxigênio, propano e cilindros de oxigênio;
- líquidos inflamáveis usados como combustível para isqueiros, aquecimento ou outras aplicações; e) sólidos inflamáveis, tais como fósforo e artigos de fácil ignição;
- materiais oxidantes, tais como pó de cal, descolorantes químicos e peróxidos;

- materiais radioativos;
- materiais corrosivos, tais como mercúrio, ácidos, alcalóides e baterias contendo líquido corrosivo;
- materiais magnéticos;
- substância de combustão espontânea;
- substância que, em contato com a água, emita gases inflamáveis;
- substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tais como arsênio, cianidas, inseticidas e agentes biológicos, tais como bactérias e vírus;
- Itens Pontiagudos;
- dispositivos de alarme, exceto relógio de pulso.

7.6. A Bagagem de mão não poderá conter os itens acima relacionados, sendo certo que esta enumeração não é exaustiva, podendo ser ampliada a qualquer momento seja pela Voepass e/ou por regulamentação específica, sem que seja obrigação da Voepass informar o Passageiro sobre tal alteração e/ou ampliação.

7.7. O Passageiro responde pelos danos que vier a causar a Voepass ou a qualquer outra pessoa pela inobservância da restrição de transporte acima informada.

7.8. Caso algum dos itens seja retido pelos Agentes de Segurança das Administrações Aeroportuárias ou Órgãos de Segurança presentes nos Aeroportos, a Voepass não se responsabiliza pela restituição de tal item.

7.9. A Voepass comunicará qualquer ato de transporte indevido de artigos perigosos às autoridades competentes.

7.10. A Voepass orienta, conforme legislações vigentes, que os passageiros recusem o transporte de volumes de terceiros, bem como informa sobre os materiais considerados proibidos para transporte na bagagem de mão, considerando que, mesmo desconhecendo o conteúdo este será legalmente responsável por ele

7.11. Se a Bagagem, em virtude de seu peso, tamanho ou tipo que for considerada inconveniente para o transporte na aeronave, a critério do Transportador, antes ou em qualquer tempo de viagem, poderá recusar-se a transportá-la no seu todo ou em parte.

7.12. Bagagem de Mão ou de Cabine são volumes transportados pelo Passageiro na Cabine do avião. Tais itens são de sua responsabilidade durante todo o transporte e, devem ser armazenados conforme orientações da equipe de tripulantes comerciais.

7.13. Todos os passageiros poderão transportar um único volume de bagagem de mão, tais como mochilas ou malas pequenas, sem o pagamento de qualquer valor

adicional à tarifa, desde que o mesmo se enquadre nos seguintes requisitos, cumulativamente:

I- Tenha peso total não excedente a 10 (dez) quilos, as dimensões não excedam 40 centímetros de comprimento, 20 centímetros de largura e 55 centímetros de altura, de modo a respeitar o volume máximo de 115 (cento e quinze) centímetros, incluindo bolsos, rodas e alças;

7.14. Desde que não perturbe o conforto e tranquilidade dos demais ou coloque risco a integridade física dos Passageiros, aos Tripulantes da Aeronave, é permitido transportar como bagagem de mão do passageiro:

- 1) Um sobretudo;
- 2) Um guarda-chuva ou bengala;
- 3) Máquina fotográfica, laptop ou binóculos;
- 4) Material de leitura para viagem;
- 5) Alimentação infantil para consumo durante a viagem;
- 6) Muletas ou aparelhos ortopédicos utilizados pelo Passageiro.

7.15. A Bagagem de mão que exceder a quantidade e/ou peso ou volume máximo estabelecido para bagagem de mão não poderá ser transportada na cabine da aeronave e será tratada como bagagem despachada, observadas as regras de franquia e cobrança de excesso de peso e número de volumes de bagagens despachadas de acordo com a classe tarifária aplicável.

7.16. Os seguintes itens somente podem ser transportados como bagagem de mão:

- Itens artigos frágeis ou perecíveis: remédios (caso se trate de medicamento de uso controlado, o passageiro deve apresentar receita médica nominal), equipamentos eletrônicos, câmaras fotográficas, celulares, filmadoras, laptops, tablets (alimentos devem estar em sua embalagem original e lacrados);
- Transporte de Insulina: Passageiros diabéticos acompanhados de prescrição médica desde que não excedam 148 ml (ou 5 oz);
- Itens de Valor: dinheiro, joias, papéis negociáveis, etc.
- Alimentação Infantil: mamadeiras e alimentos infantis industrializados (quando bebês e crianças estiverem viajando);
- Saca-rolhas;
- Canetas, lápis e lapiseiras, com comprimento inferior a 15 cm;
- Isqueiros com gás ou fluido com comprimento inferior a 8 cm, na quantidade máxima de um por pessoa;
- Fósforos, em embalagem com capacidade não superior a 40 palitos, na quantidade máxima de uma caixa por pessoa;
- Raquetes de tênis;



- Martelo pequeno para uso em exames médicos.

7.17. Antes do seu embarque, o Passageiro deverá se informar junto à Voepass sobre objetos que esta recomenda que sejam transportados como bagagem de mão.

7.18. A responsabilidade pela guarda e integridade da bagagem de mão a bordo da aeronave, bem como no trajeto do aeroporto/terminal de Passageiros/aeronave é de exclusiva responsabilidade do Passageiro.

7.19. Observados os limites e disposições previstos nesta cláusula, a Voepass poderá, a seu exclusivo critério, notadamente visando à segurança do voo, despachar uma bagagem considerada de mão, de até 10 kg, sem qualquer ônus para o Passageiro.

## **8. DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO POR PARTE DA VOEPASS**

8.1. É facultado à Voepass alterações de forma programada no contrato transporte, em especial quanto ao horário e itinerário originalmente contrato, devendo tais alterações serem informadas aos Passageiros com, no mínimo, 72 (setenta e duas) horas de antecedência do voo originalmente contratado.

8.2. No caso das alterações do horário de partida e/ou de chegada serem superiores a 30 (trinta) minutos em relação ao horário originalmente contratado, a Voepass ofertará ao Passageiro o reembolso integral ou remarque da passagem para outro voo da própria Voepass.

8.3. Para que seja possível o contato entre a Voepass e o Passageiro, este obriga-se a informar ou preencher adequadamente seus dados quando da aquisição da passagem, principalmente endereço eletrônico (e-mail) e telefone, ainda que a compra ocorra por intermédio de agência de turismo, bem como mantê-los atualizados. Caso os dados de contato não estejam disponíveis ou não haja retorno do passageiro por falha dos dados de contato, a Voepass mantém-se responsável pela acomodação do passageiro nos termos do regulamento aeronáutico em vigor.

## **9. DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO**

9.1. O Passageiro poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que, cumulativamente, o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante de aquisição da passagem contrato de transporte, e desde que a compra tenha sido realizada com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

## **10. NÃO COMPARECIMENTO (NO-SHOW)**

10.1. Em caso de não comparecimento do passageiro para o embarque (no-show), será deduzido do total da reserva valor referente à quebra do presente Contrato. O valor residual (se houver), correspondente ao valor total da reserva menos o valor referente à quebra do Contrato, permanecerá como crédito, até a solicitação de reembolso ou remarcação durante o prazo de validade do bilhete estabelecido na classe tarifária aplicável, a contar da data de emissão do bilhete, devendo o Passageiro, em caso de remarcação, arcar com eventuais diferenças tarifárias, se houver. Para devida informação ao Passageiro, o pagamento do valor aplicado será devido de acordo com as regras tarifárias vigentes no momento da compra.

10.2. Caso o Passageiro não utilize o trecho inicial, seja porque não compareceu para embarque, seja porque não apresentou os documentos necessários ao seu embarque, nas passagens do tipo ida e volta, a Voepass cancelará o trecho de volta, exceto se o Passageiro, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, informar que deseja utilizar o trecho de volta.

10.3. O Passageiro que não realizar o check-in no horário previsto poderá ter sua vaga preenchida por Passageiro inscrito na lista de espera, sem que tal conduta da Voepass caracterize preterição do Passageiro.

## **11. REEMBOLSO**

11.1. A solicitação de reembolso do valor do bilhete será cabível nas hipóteses previstas na legislação aplicável, sendo o valor do reembolso sempre equivalente ao percurso não utilizado pelo Passageiro, deduzido o valor de serviço aplicável e quaisquer outras que se façam pertinentes, observada a legislação vigente, de acordo com a regra tarifária do bilhete adquirido.

11.2. O reembolso do Bilhete será efetuado em nome do adquirente do Bilhete, observando-se os mesmos meios de pagamento utilizados na compra da passagem aérea.

11.3. No caso de reembolso de Bilhete pago com cartão de crédito, o reembolso será efetuado por meio de crédito na fatura do titular do cartão de crédito utilizado para a compra.

11.4. No caso de reembolso de Bilhete de Passageiro menor de idade ou civilmente incapaz adquirido em espécie e em nome deste, o reembolso em espécie será efetuado em nome do representante legal do Passageiro menor idade ou civilmente incapaz.

11.5. O Passageiro poderá optar, no lugar do reembolso, por permanecer com o valor residual (se houver) do bilhete como crédito pelo prazo de 01 (um) ano, a contar da data da emissão do bilhete, desde que tenha feito a compra diretamente na Voepass.

11.6. A interrupção da viagem em aeroporto de escala e/ou conexão por iniciativa do Passageiro, ou em função de expulsão da aeronave nas hipóteses indicadas na cláusula 14, não ensejará direito a qualquer reembolso.

## **12. LISTAS DE ESPERA**

12.1. As listas de espera poderão ser abertas pela Voepass nos aeroportos no momento em que o total de reservas confirmadas para o voo atingir o limite de assentos disponíveis na aeronave. Os passageiros com nome em listas de espera serão chamados por ordem de inscrição na respectiva lista, de acordo com o número de assentos que forem liberados pelo não comparecimento no horário previsto para embarque de Passageiros com reservas confirmadas.

12.2. A Voepass não firma nenhum compromisso, tampouco presta qualquer garantia de que os inscritos em lista de espera poderão embarcar nos respectivos voos.

## **13. ATRASO, CANCELAMENTO, INTERRUPTÃO DO SERVIÇO E PRETERIÇÃO**

13.1. Em casos de cancelamentos e/ou atrasos em decorrência das condições meteorológicas, a Voepass oferecerá ao Passageiro as alternativas estabelecidas pela legislação aplicável, mantendo-se, entretanto, as condições contratuais para o transporte do passageiro quando da liberação do voo pelo Órgão competente.

13.2. A Voepass não se responsabiliza pelos prejuízos ocasionados ao Passageiro em decorrência de atrasos/cancelamentos em voo de conexão com outra companhia aérea não emitidos em *code-share* ou *interline* com a Voepass.

13.3. Nos casos de atraso do voo, a Voepass manterá o passageiro informado, no máximo a cada 30 (trinta) minutos, quanto à previsão do novo horário de partida do voo.

13.4. Quando solicitada pelo Passageiro, a Voepass informará por escrito sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço ou da preterição.

13.5. Em caso de atraso por mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado; cancelamento do voo ou interrupção do serviço; preterição do Passageiro; perda de voo subsequente pelo Passageiro nos voos com conexão,

quando a causa da perda decorrer de ato imputado à Voepass, a Voepass deverá oferecer as seguintes alternativas ao Passageiro:

I - a reacomodação: a) em Voo próprio ou de terceiro que ofereça serviço equivalente para o mesmo destino, na primeira oportunidade; b) em Voo próprio a ser realizado em data e horário de conveniência do Passageiro;

II - o reembolso: a) integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem em caso de interrupção; b) do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao Passageiro;

III - a conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.

13.6. Nos casos de atraso, cancelamento ou interrupção de Voo, bem como de preterição de Passageiro, o Transportador deverá assegurar ao Passageiro que comparecer para embarque o direito a receber assistência material.

13.7. A assistência material consiste em satisfazer as necessidades imediatas do Passageiro, gratuitamente e de modo compatível com a estimativa do tempo de espera, contados a partir do horário de partida originalmente previsto, nos seguintes termos:

- a) superior a 1 (uma) hora: facilidades de comunicação;
- b) superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição ou de voucher individual; e
- c) superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem apenas em caso de pernoite, que se inicia a partir das 24h00min, e traslado de ida e volta.

13.7.1. A Voepass providenciará hospedagem aos Passageiros em espera superior a 4 (quatro) horas somente em caso de pernoite, que se inicia às 24:00 horas, sendo ressalva a regra para o caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE.

13.8. A Voepass deixará de oferecer serviço de hospedagem para o Passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem.

13.9. Se porventura o número de passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, por qualquer motivo, a Voepass, em atenção ao artigo 23 da Resolução 400 da ANAC, procurará por voluntários para serem reacomodados em outro voo mediante compensação, a ser negociada com o Passageiro voluntário.

13.9.1. O Passageiro voluntariado que aceitar a reacomodação em outro voo mediante compensação assinará termo de aceitação específico, que contemplará: a reacomodação com o número do voo, trecho, data e horário, a compensação por ele aceita, bem como a quitação em favor da Voepass.

#### **14. OBRIGAÇÕES DO PASSAGEIRO**

14.1. São deveres dos Passageiros, sob implicações de adoção de medidas de segurança:

- a) apresentar-se para embarque com a antecedência estabelecido neste Contrato, considerando-se a situação do Passageiro;
- b) portar toda a documentação necessária para embarque e desembarque, observando as normas emanadas pelas Autoridades competentes;
- c) observar as regras de documentação, embarque e desembarque de menores desacompanhados e Passageiros portadores de necessidades especiais;
- d) estar convenientemente trajado e calçado;
- e) abster-se de atitude que cause incômodo, desconforto ou prejuízo aos demais Passageiros;
- f) não fumar a bordo;
- h) manter desligados aparelhos sonoros, eletrônicos e de telecomunicações, que possam interferir na operação da aeronave ou perturbar a tranquilidade dos demais Passageiros, exceto quando liberados pela tripulação do voo;
- i) não fazer uso de bebidas que não sejam aquelas propiciadas pelo serviço de bordo da Voepass;
- j) não portar artigos perigosos na bagagem ou de qualquer outra forma, nos termos determinados pela legislação aplicável;
- k) não acomodar a Bagagem de mão em local de trânsito dos Passageiros ou em locais que interfiram nas saídas de emergência;
- l) manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de Passageiros e dentro da aeronave, toda a sua Bagagem devidamente identificada; e,
- m) não transportar Bagagem que não seja de sua propriedade ou que desconheça o seu conteúdo.
- n) arcar com as despesas de transporte de superfície e hospedagem nas escalas normais de pernoite;
- o) utilizar o itinerário conforme o mesmo tenha sido adquirido, respeitando a ordem dos voos e condições especificadas nas regras de tarifas. A combinação de tarifas e trechos em uma mesma reserva forma um único itinerário, que passa a ser considerado em sua integralidade para fins de alterações, cancelamento e reembolso.

14.2. Os deveres estabelecidos na cláusula supra são exemplificativos e não taxativos e a Voepass poderá adotar as seguintes providências:

- a) impedir o embarque ou desembarcar o Passageiro alcoolizado, sob ação de entorpecentes ou de substância que determine dependência psíquica e passageiros portadores de doenças infectocontagiosas;
- b) de acordo com o seu livre e razoável entendimento, poderá recusar o transporte do Passageiro que apresentou comportamento irregular em voo anterior e que pode comprometer novamente a segurança do voo;
- c) obstar o transporte de Passageiro que não pagou a Tarifa, impostos, taxa ou encargos aplicáveis ao Bilhete, ou que não apresenta a documentação de viagem válida para entrar num país que tenha destino ou esteja em trânsito, ou ainda, que apresente Bilhete adquirido indevidamente em ponto de venda não autorizado ou objeto de fraude;
- d) impedir o transporte do Passageiro ou Bagagem por qualquer legislação, regulamento ou determinação aplicável, adotando quaisquer outras medidas, visando resguardar a segurança do voo.

14.3. O comandante da aeronave exerce autoridade sobre as pessoas e as coisas que se encontram a bordo, podendo, para manter a disciplina a bordo fazer desembarcar, na primeira escala, o Passageiro que:

- a) venha a encontrar-se nas situações referidas nos itens acima;
- b) torne-se indisciplinado, importunando os demais Passageiros;
- c) recuse obediência às instruções dadas pela tripulação;
- d) comprometa a ordem ou a disciplina;
- e) ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo.

14.4. Se o Passageiro der causa ao desembarque no aeroporto de escala ou conexão, por qualquer circunstância, nenhum valor lhe será devido a título de reembolso do trecho não realizado.

14.5. Conforme dispõe as normas brasileiras vigentes, caso o Passageiro se recuse em submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil no aeroporto em que estiver embarcando ou caso esteja em posse de material considerado proibido, será negado o seu acesso às áreas restritas de segurança, bem como seu embarque na aeronave.

14.6. O Passageiro obriga-se a informar seus dados corretamente e mantê-los atualizados quando da aquisição da passagem aérea, principalmente o endereço eletrônico (*e-mail*) e o telefone, de modo a viabilizar o fluxo de informações acerca do voo adquirido.

## **15. OBRIGAÇÕES DA VOEPASS**

15.1. A Voepass somente poderá ser responsabilizada nos termos deste Contrato, na forma dos limites legais dispostos nas normas aplicáveis específicas.

15.2. Por danos aos Passageiros, será excludentes de responsabilidade da Voepass as hipóteses de:

- a) falecimento ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do Passageiro;
- b) acidente que decorrer de culpa exclusiva do Passageiro;
- c) caso fortuito ou força maior;

15.3. À Voepass não poderá ser imputada qualquer responsabilidade na ocorrência de motivo de caso fortuito ou força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica.

15.4. Os horários, itinerários, aeronaves indicadas nos bilhetes, quadros de horários ou por qualquer outro meio, poderão sofrer alterações e/ou substituições, cabendo a Voepass, quando possível, a comunicação aos Passageiros ou canal emissor do Bilhete.

15.5. O transportador não se responsabiliza por atrasos ocorridos em conexões causados por aeronaves de terceiros, exceto nos voos em Codeshare.

15.6. O transportador não se responsabiliza por atrasos em conexões causados por Reservas efetuadas por terceiros, cujos respectivos horários sejam insuficientes para a realização da conexão.

## **16. PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL**

16.1. São considerados Passageiros com necessidade de assistência especial, conforme previsto na Resolução ANAC nº 280 de 11 de julho de 2013: pessoas portadoras de deficiência, pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, pessoas com mobilidade reduzida ou qualquer pessoa que por alguma condição específica tenha limitação na sua autonomia como passageiro, enfermos e menores.

16.2. O embarque de Passageiros especiais será realizado de acordo com os procedimentos internos da Voepass, bem como em observância às legislações vigentes e específicas.

16.3. Em relação às pessoas portadoras de necessidades especiais ou mobilidade reduzida, a Voepass atuará com a diligência necessária para o cumprimento das leis aplicáveis sobre seus direitos.

16.4. Caso demandem auxílio ou serviço diferenciado, o Passageiro deve informar, no momento da reserva ou através do SAC, qual será a assistência necessária com, no

mínimo, 48 horas de antecedência ao horário do embarque, inclusive no que tange à necessidade de uso de cão guia ou de suporte emocional, cujas regras serão abaixo previstas.

16.5. Aos passageiros com necessidade de atendimento especial, com deficiência ou mobilidade reduzida, é exigida a apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) acerca de suas condições de saúde para fins de avaliação pela Voepass a respeito de eventual restrição aos serviços de transporte aéreo quando não houver condições para garantir a saúde e segurança destes, devendo o formulário ser apresentado à Voepass com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto para a partida do voo.

16.6. Exemplificativamente e não exaustivamente, há a necessidade de apresentação de Formulário de Informações Médicas (MEDIF) pelos passageiros:

- a) submetidos a microcirurgia 7 (sete) dias antes de sua viagem;
- b) submetidos a cirurgia 15 (quinze) dias antes de sua viagem;
- c) gestantes e com gravidez de risco com menos de 28 (vinte e oito) semanas;
- d) em tratamento oncológico;
- e) dependentes de insulina, com necessidade de portar seringas, agulhas e cartuchos de insulina;
- f) com crise de sinusite;
- g) portadores de deficiência mental ou psicológica de alto risco e, se for o caso, indicar a necessidade de acompanhamento por cão de suporte emocional;
- h) portadores de deficiência visual e, se for o caso, indicar a necessidade do acompanhamento por cão-guia.

16.7. Apresentada a documentação, a Voepass avaliará a respeito de eventual restrição aos serviços de transporte aéreo e, se não for o caso de restrição aos serviços de transporte aéreo, avaliará sobre a necessidade de acompanhante para o passageiro com necessidade de atendimento especial com deficiência ou mobilidade reduzida. Sendo necessária a presença de acompanhante, será cobrado pelo assento do acompanhante o valor correspondente a 20% (vinte por cento) do valor do bilhete aéreo adquirido pelo passageiro com necessidade de assistência especial com deficiência ou mobilidade reduzida.

16.8 Quando as condições que caracterizam o Passageiro com necessidade de assistência especial (PNAE), com deficiência ou mobilidade reduzida, forem de caráter permanente e estável e fazendo ele uso constante do transporte aéreo, é facultado ao Passageiro solicitar à Voepass a emissão de cartão denominado FREMEC, com validade por 1 (um) ano, conforme procedimentos e formulários indicados no site da Voepass.



16.9. O transporte de cão treinado para conduzir pessoa deficiente visual ou para suporte emocional, que dependa inteiramente do mesmo, será permitido na cabine de passageiros, sem adição à franquia de bagagem e livre de pagamento, desde que apresentada a documentação prevista abaixo elencada, e que a reserva tenha sido efetuada com a antecedência mínima supracitada.

- a) Carteira de identificação e plaqueta de identificação, expedidas pelo centro de treinamento de cães guia ou pelo instrutor autônomo;
- b) Carteira de vacinação atualizada, com comprovação da vacinação múltipla e anti-rábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão;
- c) Equipamento com arreio, dispensado o uso de focinheira;
- d) Cão guia deve observar as exigências do decreto 5.904 de 21 de setembro de 2006, no que tange a sua certificação e identificação;
- e) Cão de suporte emocional deve constar no **MEDIF a doença do passageiro e a condição de indispensabilidade de assistência emocional pelo animal;**

16.10 Os Procedimentos a serem adotados pelos Passageiros com necessidade de atendimento especial com deficiência ou mobilidade reduzida constam do site da Voepass e fazem parte integrante do presente contrato.

## **17. PASSAGEIROS INDISCIPLINADO**

17.1. Em caso de indisciplina cometida pelo passageiro, a companhia aérea aplicará as seguintes medidas de acordo com as características de cada ocorrência e utilizando-se de avaliação de risco da empresa:

- a) advertência;
- b) recusa de embarque;
- c) contenção forçada do passageiro;
- d) desembarque compulsório.

## **18. TRANSPORTE DE ANIMAIS**

18.1. Para o transporte de animais, o passageiro deve consultar a disponibilidade do serviço através da Central de Vendas da Voepass, com no mínimo 48 horas de antecedência, devendo ser respeitado e observado o limite de 03 animais domésticos (cão e gato) de pequeno porte por trecho a ser voado, seguindo ainda, as condições abaixo:

- a) O peso do animal e sua caixa de transporte somados não poderá exceder 10 quilogramas;
- b) A caixa de transporte deverá ser modelo kennel flexível ou rígida, desde que não ultrapasse as dimensões máximas de embarque, qual seja, 36 centímetros de comprimento, 40 centímetros de largura e 24 centímetros de altura;

c) A caixa de transporte contendo o animal deverá alocada embaixo do assento do passageiro.

18.2. O transporte de animais é condicionado à expressa autorização da Voepass, mediante pagamento de tarifas específicas e reserva antecipada, conforme disposto em nosso site.

18.3. A apresentação da documentação exigida abaixo, não garante aprovação do transporte do animal pela Voepass.

a)Carteira de vacinação atualizada com comprovação da vacinação múltipla e anti-rábica, assinada por médico veterinário com registro no órgão regulador da profissão

18.4. Em razão do embarque, o Passageiro deverá apresentar documentos do animal, fornecido por órgão estatal competente e/ou por médico veterinário.

18.5. O transporte de cão treinado para conduzir pessoa deficiente visual, que dependa inteiramente do mesmo, será permitido na cabine de passageiros, sem adição à franquia de bagagem e livre de pagamento, desde que apresentada a documentação prevista no item, e que a reserva tenha sido efetuada com a antecedência mínima supracitada

## **19. ACORDO DE CODESHARE**

19.1. O acordo Codeshare permite a venda pela Voepass de trechos operados por outras empresas aéreas, cujos voos são identificados pelos códigos designadores da própria empresa aérea operadora. Caso a Voepass venda um bilhete Codeshare (que inclui voos de outras companhias aéreas parceiras) estará atuando somente como agente emissor e não assumirá nenhuma responsabilidade pelos atos ou omissões dessa empresa aérea. Sendo a Voepass responsável unicamente pelo transporte nos voos operados por suas próprias aeronaves.

19.2. Bilhetes de outras empresas aéreas serão aceitos, desde que as mesmas possuam acordo Codeshare com a Voepass e suas obrigações contratuais estejam sendo cumpridas. Todo e qualquer procedimento de reembolso ou ressarcimento desses bilhetes deverão ser feitos junto à empresa aérea emissora do bilhete.

## **20. ENCARGOS ADICIONAIS**

20.1. A Voepass poderá oferecer em qualquer de seus voos, serviços de vendas a bordo, com preços independentes da tarifa paga pelo bilhete, a serem pagos pelo Passageiro no caso de utilização do serviço, a critério deste.

20.2. É facultado a Voepass oferecer, em adição ao preço do bilhete, seguros de transporte ou qualquer outro que atenda aos interesses do Passageiro. Fica facultado à Voepass cobrar por serviços opcionais oferecidos

20.3. É facultado à Voepass cobrar uma tarifa referente ao serviço de acompanhamento de menores de doze anos desacompanhados, a ser prestado do embarque até a aeronave e da aeronave até o desembarque, quando tal serviço for solicitado pelo responsável do menor.

20.4. Na hipótese da acomodação do Passageiro exigir por questão de segurança mais de um assento, a Voepass poderá cobrar valor suplementar pelo bilhete, equivalente ao número de assentos adicionais ocupados pelo Passageiro.

## **21. DISPOSIÇÕES GERAIS**

21.1. Especificações do assento. Fica estabelecido ainda que o assento reservado pelo Passageiro poderá vir a ser alterado pela Voepass, a critério desta, até o momento do embarque, por razões de cunho operacional e de segurança.

21.2. A Cópia deste Contrato está à disposição dos Passageiros no website da VOEPASS ([www.voepass.com.br](http://www.voepass.com.br)).

21.3. As disposições deste Contrato poderão sofrer alterações de acordo com as legislações aplicáveis à época da realização da prestação dos serviços pela Voepass.

## **22. LEI APLICÁVEL E FORO**

22.1. O presente Contrato foi construído e deverá ser regido de acordo com a legislação Brasileira. Qualquer controvérsia oriunda do presente Contrato deverá ser dirimida perante o Foro da Comarca de Ribeirão Preto/SP.

## **23. VIGÊNCIA**

23.1. Este Contrato entra em vigor em 10 de abril de 2024, aplicando-se suas disposições às compras efetuadas a partir desta data, restando revogadas as disposições contratuais anteriores.