

CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO DE PASSAGEIROS E BAGAGEM JETSMART AIRLINES

Estas Condições Gerais do Contrato de Transporte Aéreo para Passageiros e Bagagem (doravante denominadas "Condições Gerais") serão aplicadas a todos os serviços de transporte aéreo nacional e internacional realizados pela companhia aérea JetSMART Airlines e, para todos os efeitos legais, devem ser incorporadas no Bilhete de passagem que estabelece os direitos e obrigações desta última como transportadora e seus passageiros.

I. DEFINIÇÕES. –

Para efeitos das presentes Condições Gerais, os seguintes termos terão os significados indicados a seguir:

"Bilhete" ou **"Bilhete de Passagem"** o **"Passagem aérea"**, refere-se ao conjunto de documentos que representam e atestam a celebração e as condições do contrato de transporte aéreo e controle de bagagem (quando apropriado), sejam eles emitidos manualmente, eletronicamente ou por qualquer meio equivalente, e que sejam compostos por todos ou alguns dos seguintes documentos: **(i)** estas Condições Gerais; **(ii)** o bilhete eletrônico registrado magneticamente; **(iii)** os Regulamentos Específicos aplicáveis ao transporte contratado, à tarifa paga, e aos demais serviços opcionais que integram o Bilhete; **(iv)** o comprovante da operação de compra entregue pela Companhia; **(v)** o cartão de embarque ou *Boarding Pass*; e **(vi)** as comunicações e taxas que são registradas com as autoridades aeronáuticas correspondentes nos países que o exigem.

"Condições Gerais", refere-se às condições que compõem o contrato de transporte aéreo entre a JetSMART Airlines e o Passageiro.

"Convenção (ões) Internacional(ais) ou Convênio Internacional", significa qualquer um dos seguintes instrumentos, conforme aplicável: **(i)** a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929 (Convenção de Varsóvia), e suas modificações subsequentes; e **(ii)** a Convenção para a Unificação de Certas Regras para Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal, Canadá, em 18 de maio de 1999 (Convenção de Montreal); e **(iii)** Decisão 619 da Comunidade Andina.

"A Empresa" ou **"JetSMART Airlines"**, significa a companhia aérea JetSMART Airlines que presta os serviços de Transportador ou Transportadora.

"Passageiro", é a pessoa, com exceção dos membros da tripulação, transportada ou que deva ser transportada em aeronave ao abrigo do presente contrato de transporte.

"Transportador" ou **"Transportadora"**, significa a companhia aérea que transporta ou se compromete a transportar o Passageiro e / ou sua bagagem ao abrigo deste contrato ou que realiza qualquer outro serviço relacionado com o referido transporte aéreo.

II. DO SERVIÇO DE TRANSPORTE AÉREO. –

1. O Contrato de Transporte Aéreo é aquele em virtude do qual uma pessoa, denominada Transportador, se obriga, por um determinado preço, a conduzir de um lugar a outro, por via aérea, passageiros ou bens alheios e a entregá-los aos que forem expedidos.
2. Os direitos e obrigações do Transportador e do Passageiro, nos termos referidos, encontram-se definidos na Seção I (Definições), que surgem para as partes por ocasião do transporte contratado, serão regidos pelo Bilhete da Passagem e pelos Acordos internacionais eventualmente aplicáveis, bem como, se for o caso, as normas pertinentes do Código Aeronáutico da República do Chile, Direito Civil Aeronáutico Peruano, Legislação da Comunidade Andina, Código Aeronáutico Argentino, Regulamento Aeronáutico da Colômbia e seus regulamentos e resoluções, as Leis Brasileiras, especialmente a Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil e outras, o Código Aeronáutico Paraguaio e o Código Aeronáutico Uruguaio e seus regulamentos, todos estes conforme cabível e eventualmente aplicáveis.
3. A emissão do Bilhete de Passagem atesta a celebração do contrato de transporte entre o Passageiro e o Transportador cujos nomes constam no bilhete, bem como a aceitação das suas condições. O Bilhete de Passagem emitido em nome do Passageiro é nominativo, pessoal e intransferível, salvo disposição expressa em contrário da legislação aplicável. Sua emissão pode ser feita total ou parcialmente por meio físico ou eletrônico.
4. Em geral, o Bilhete de Passagem será válido por um período máximo de um ano a partir da data de emissão. Após esse período, ou qualquer outro período inferior indicado nas condições específicas do serviço contratado pelo Passageiro, este Bilhete não poderá ser utilizado.
5. Se por ocasião da celebração deste contrato, o Passageiro adquire serviços adicionais e / ou produtos anexos, fornecidos e / ou entregues por fornecedores externos à Empresa (por exemplo, seguro de viagem, acomodação, transporte, embalagem de malas etc.), esses serviços e / ou produtos serão regidos pelas disposições contratuais que o fornecedor e o passageiro tenham acordado entre eles. De acordo com o exposto, a Empresa não é e não será responsável pela disponibilidade, qualidade ou integridade dos serviços e / ou produtos acima mencionados, nem por qualquer tipo de danos de qualquer espécie, que afetem os Passageiros por ocasião da aquisição das mesmas, qualquer que seja a causa que lhes dê origem.

III. DO PASSAGEIRO E SUA DOCUMENTAÇÃO. –

1. Será obrigação do Passageiro fornecer ao Transportador todas as informações pessoais necessárias para a emissão da Passagem e para o posterior contato efetivo entre as partes, tais como nome, sobrenome, endereço, número do documento de identificação como tal decorre do documento a ser utilizado para a viagem, número de telefone, endereço de e-mail etc. O Transportador não será responsável por qualquer dano que ocorra ou tenha ocorrido por ocasião do fornecimento de informações incompletas, imprecisas, falsas, parciais e / ou errôneas por parte do Passageiro.

2. O processamento dos dados pessoais coletados pela Transportadora por ocasião da celebração ou modificação deste contrato, bem como qualquer contrato de serviços ou produtos opcionais, será regido pelas disposições da Política de Privacidade da Empresa, disponível em: <https://jetsmart.com/cl/es/tyc/politica-privacidad> que é conhecida e aceita pelo Passageiro e faz parte integrante destas Condições Gerais, para todos os efeitos legais. O Passageiro terá o direito de acessar, conhecer, atualizar, retificar e apagar os seus dados pessoais, bem como solicitar a prova desta autorização e revogá-la, conforme detalhado na Política de Privacidade.
- O comprador da passagem aérea, o Passageiro ou seu representante, dá seu consentimento expresso para a entrega, coleta, tratamento, armazenamento, uso e processamento de seus dados pessoais (sensíveis ou não), e a Empresa, por sua vez, declara que solicita apenas os dados estritamente necessários dos passageiros e que os manterá em sigilo, fazendo uso apenas para o serviço de transporte e fins autorizados, de acordo com as leis de proteção de dados aplicáveis, incluindo a Lei 19.628 de Proteção à Vida Privada do Chile, as Leis brasileiras nº 12.965 / 2014 e 13.709 / 2019, Lei nº 29733 - Lei de Proteção de Dados Pessoais do Peru, seu Regulamento - Decreto Supremo nº 003-2013-JUS, e outras disposições e alterações complementares.

A Transportadora informa aos titulares que seus dados pessoais serão processados para a execução deste Contrato, os quais serão utilizados apenas para os fins autorizados de acordo com a Política de Privacidade da Transportadora. O Transportador compromete-se a implementar as medidas de segurança organizacionais, técnicas e jurídicas necessárias para o tratamento seguro e confidencial dos dados pessoais vinculados a este Contrato. O Passageiro declara que os seus dados pessoais foram entregues de forma absolutamente livre e voluntária, sem qualquer tipo de pressão, obrigação ou condição envolvida.

3. É responsabilidade do Passageiro conhecer, obter e cumprir os requisitos de viagem impostos por qualquer autoridade, devendo apresentar a identificação, requisitos sanitários, saída, trânsito, entrada, vistos e demais documentos exigidos de acordo com o destino. O Transportador não será responsável por atrasos ou recusas de embarque ou entrada em um país sofrido pelo Passageiro associado ou derivado da violação por este último da obrigação acima, exceto nos casos em que a lei expressamente estabelece a responsabilidade do Transportador.
4. O Passageiro deve comparecer ao balcão de embarque ou check-in no horário indicado pelo Transportador na Passagem e, se nenhum horário específico tiver sido definido, o passageiro reconhece que deve se apresentar com antecedência suficiente para cumprir com todos e cada um dos procedimentos de embarque e saída.
5. Todo Passageiro que não compareça para viajar, ou que não chegue no horário de apresentação indicado no Bilhete de Passagem, ou com a antecedência mínima indicada no parágrafo anterior, conforme o caso, fica exposto ao cancelamento irreversível do Bilhete correspondente. Neste caso, os valores pagos pelo serviço contratado não serão reembolsados, sem prejuízo das devoluções que se exigirem por disposição expressa da lei aplicável.
6. Passageiros com alguma deficiência ou doença, ou que necessitem de assistência no transporte aéreo terão o direito de solicitar assistência ao Transportador, de acordo com a legislação em vigor e demais condições específicas informadas pela empresa aérea. Em alguns casos, a fim de

prestar um melhor serviço, o Transportador pode exigir notificação prévia para viagens de determinados passageiros com deficiência ou doença, ou que necessitem de assistência. Os passageiros devem informar-se, com antecedência da viagem, sobre determinados requisitos ou condições especiais de transporte que devem ser cumpridos, bem como coordenar-se com o Transportador antes de aceitar o embarque, isentando o Transportador de qualquer responsabilidade no caso de Ele negar o embarque por não ter cumprido as disposições contidas nas normas legais e / ou nas políticas vigentes da empresa. Tudo o que acima se expressa, deve ser entendido sem prejuízo das limitações e restrições aos direitos dos Passageiros com deficiência, enfermos ou com necessidades especiais, com base na segurança e proteção dos ocupantes da aeronave, conforme reguladas nas normas legais aplicáveis.

IV. DA NEGATIVA DE EMBARQUE. -

1. O Transportador reserva-se o poder irrestrito de negar o transporte em qualquer um dos trechos do itinerário contratado pelo Passageiro caso o valor do serviço contratado não tenha sido pago total ou parcialmente, caso o meio de pagamento utilizado tenha sido rejeitado, revogado ou processado sem efeito, ou se o Bilhete de Passagem foi obtido em violação da lei ou destas Condições Gerais. Da mesma forma, a JetSMART Airlines reserva-se o direito irrestrito de negar o embarque do passageiro que não possuir a documentação exigida por lei.
2. Sem prejuízo de qualquer disposição aplicável a qualquer jurisdição particular, contida nestas Condições Gerais ou no regulamento correspondente, o Transportador recusará o embarque ou transporte de um Passageiro, ou providenciará o seu desembarque, se considerar que o Passageiro poderia afetar a segurança do voo ou dos outros passageiros. Em particular, o embarque ou transporte será negado a qualquer Passageiro que exibir atitude ou comportamento, no solo e / ou a bordo da aeronave, que constitua **(i)** um ato contrário às instruções dadas pela tripulação da aeronave ou qualquer um dos funcionários da Transportadora em relação à segurança, vigilância ou qualquer outra natureza; e / ou **(ii)** conduta contrária ao comportamento razoável que uma pessoa ou Passageiro deve manter; e / ou **(iii)** uma infração ou delito que na opinião do Transportador possa colocar em risco à segurança da aeronave ou das pessoas ou os bens das mesmas, ou que coloque em risco ou comprometa a boa ordem, saúde e disciplina a bordo; e / ou **(iv)** em geral, qualquer atitude ou comportamento que na opinião da Transportadora constitua uma negação do cumprimento das instruções dadas pela tripulação e / ou atitudes que possam colocar em perigo ou sujeitar a operação a algum risco e / ou que perturbe a ordem e / ou disciplina e / ou saúde e / ou conforto de outros passageiros ou tripulantes; e / ou **(v)** uma amostra ou indícios de ingestão de bebidas alcoólicas em excesso e / ou qualquer substância psicotrópica; e / ou **(vi)** a violação ou desacato a qualquer lei, regulamento e / ou exigência feita pela respectiva autoridade governamental, que se aplique à indústria aeronáutica. O embarque também será recusado se a ação for necessária para cumprir uma norma legal, regulamento ou ordem aplicável de qualquer Estado a partir do qual, dentro do qual ou para o qual o transporte será feito, ou no qual uma escala intermediária seja feita.
3. Caso haja em um voo mais passageiros com reserva confirmada do que vagas disponíveis e que tenham completado os procedimentos de check-in com o tempo mínimo necessário, a Transportadora solicitará que voluntários desistam de sua cota confirmada em troca de uma compensação acordada nos termos da legislação aplicável. Caso não sejam encontrados

voluntários suficientes e seja negado o embarque a algum Passageiro contra sua vontade, o mesmo terá direito aos benefícios previstos na legislação aplicável.

V. DO TRANSPORTE DA BAGAGEM. –

1. O Passageiro deverá ajustar-se à quantidade, peso, medidas e volume máximo de bagagem permitida, como indicado nas condições particulares aplicáveis ao transporte contratado, aceitas pelo Passageiro no momento da compra do Bilhete e incluídas no comprovante de compra entregue pela empresa. O transporte de todo excesso de bagagem será pago de acordo com as tarifas e nas condições particulares informadas pela empresa. A política de bagagem, os pagamentos ou sobretaxas que afetarão o excesso de bagagem, entendidos como quilos e / ou peças que excedam a franquia de bagagem, também podem ser consultados no site www.jetSMART.com.
2. O Transportador pode recusar-se a transportar toda ou parte da bagagem que exceda a política de bagagem ou cujo excesso não tenha sido devidamente pago pelo Passageiro.
3. A franquia de bagagem e / ou encargos e demais condições relacionadas ao excesso de bagagem podem variar de acordo com as condições particulares do serviço contratado, cabine e percurso, e serão expressas em peças e / ou quilos. A Transportadora reserva-se o direito de alterar a política de bagagem, valores e dimensões da bagagem, informando o público sobre tais alterações em tempo hábil. As condições de contratação e os valores de cada serviço específico serão registrados junto às autoridades aeronáuticas locais correspondentes, na medida do necessário.
4. O Transportador emitirá, em duplicado, um comprovante ou recibo da bagagem despachada que transportar, exceto para os itens pessoais que o Passageiro transporte com ele, de acordo com a política de bagagem, dando a este último uma cópia. O comprovante ou recibo conterá as indicações exigidas pela legislação aplicável. O recibo de bagagem atesta que a bagagem foi despachada e as condições do contrato de transporte. A bagagem despachada será entregue ao portador do comprovante de bagagem. Na falta de apresentação deste comprovante de bagagem, o Transportador pode exigir a identificação de quem tem o direito de reclamar a bagagem e adiar a sua entrega até que seja devidamente creditado.
5. O Transportador não registrará a bagagem em um destino diferente do final que consta no Bilhete do Passageiro, ou em qualquer outro voo que não aquele em que ela deverá embarcar.
6. Entender-se-á por bagagem apenas os bens pessoais do Passageiro necessários à sua viagem e aqueles que se encontrem expressamente incorporados em virtude da norma legal aplicável.
7. Em conformidade com os regulamentos internacionais e locais, a transportadora negará o transporte como bagagem (de mão ou despachada), dos artigos e substâncias perigosas que possam constituir um risco significativo para a saúde, segurança de voo ou propriedade, tais como:
 - a) Gases (comprimidos, liquefeitos, em solução ou intensamente refrigerados), incluindo aerossóis, que são inflamáveis, tóxicos ou inofensivos, como butano, oxigênio, nitrogênio

líquido, aerossóis contendo gases paralisantes, tubos de enchimento para isqueiros a gás liquefeito etc.

- b) Corrosivos, sólidos ou líquidos, tais como: ácidos, baterias alcalinas, mercúrio, baterias de eletrólito líquido etc.
 - c) Explosivos tais como munições, fogos de artifício e sinalizadores, pastas com dispositivo de alarme, primers para armas de brinquedo etc.
 - d) Líquidos inflamáveis, como combustíveis, tintas, diluentes etc.
 - e) Materiais radioativos, qualquer que seja sua categoria.
 - f) Materiais oxidantes e peróxidos orgânicos, tais como: alvejantes, fertilizantes etc.
 - g) Substâncias tóxicas e infecciosas como inseticidas, pesticidas, produtos biológicos que contém germes patogênicos etc.
 - h) Sólidos inflamáveis como fósforos.
 - i) Armas, entendidas como qualquer elemento ou objeto que seja feito, ou possa ser usado, para ataque ou defesa, tais como armas de fogo, facas, gases, elementos de choque elétrico, afiados, pontudos, incluindo cassetetes, machados e bastões ou paus com peso no interior ou em forma de espigão.
 - j) Qualquer outro elemento classificado como perigoso pela legislação aplicável.
8. De forma a garantir a segurança do voo e cumprir os regulamentos em vigor, o Transportador e o pessoal de segurança do aeroporto podem retirar artigos e substâncias perigosas transportadas pelo Passageiro, ou na sua bagagem de mão, colocando-os à disposição das respectivas autoridades, de acordo com os regulamentos locais aplicáveis a este respeito.
9. Em caso de destruição, perda ou dano à bagagem, ocorrido durante o transporte, ou em caso de atraso em sua entrega, serão seguidas as normas contidas nas Convenções Internacionais, o Código Aeronáutico Chileno, o Código Aeronáutico Argentino., a Lei da Aeronáutica Civil Peruana e seus Regulamentos (Lei nº 27261 e Decreto Supremo nº 050-2001-MTC e emendas), Regulamentos Aeronáuticos da Colômbia, Leis Brasileiras, especialmente Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil e outros, o Código Aeronáutico do Paraguai e o Código Aeronáutico do Uruguai conforme aplicável.

Para os efeitos do parágrafo anterior, entende-se por "atraso" todo o atraso que se origine na recepção da bagagem e que tenha sido produzido por responsabilidade direta do Transportador.

VI. DAS MUDANÇAS NOS SERVIÇOS CONTRATADOS. –

Salvo nos casos excetuados nestas Condições Gerais ou por expressa disposição legal, qualquer alteração e / ou modificação que o Passageiro pretenda efetuar nos serviços contratados com o Transportador, pode ficar condicionada à obrigação do primeiro em fazer um ou mais diferentes pagamentos daquele que foi originalmente realizado por ocasião da contratação dos referidos serviços. A lista detalhada das alterações e modificações permitidas, o valor das mesmas, assim como os procedimentos associados foram informados ao Passageiro e por ele aceitos no processo de compra e também podem ser consultados no site www.jetsmart.com.

VII. DOS LIMITES DE RESPONSABILIDADE. –

1. A obrigação do Transportador entender-se-á total e integralmente cumprida com o transporte do Passageiro e sua bagagem com razoável pontualidade, tendo em conta as circunstâncias especiais do caso. O Transportador fará todos os esforços razoáveis para transportar os Passageiros e suas bagagens de acordo com os itinerários publicados e aqueles refletidos no Bilhete. O Transportador pode ser substituído por companhias aéreas alternativas, por outra aeronave, pode atrasar ou cancelar voos, alterar a atribuição de assento e modificar ou suprimir escalas previstas no Bilhete a qualquer momento que julgar necessário, por motivos justificados e de acordo com as normas atuais.
2. Qualquer isenção ou limitação de responsabilidade da transportadora em virtude das normas locais ou internacionais atuais e aplicáveis será aplicada e beneficiará os agentes, funcionários e representantes da transportadora e qualquer outra pessoa ou empresa cuja aeronave a transportadora use para efetuar o transporte, os agentes, ou representantes dessa pessoa ou empresa.
3. Caso um agente emita passagem para realização do transporte em trechos onde estejam envolvidos diferentes Transportadores, a Empresa só se responsabilizará pelo trecho efetivamente executado por ela. Da mesma forma, a agência de viagens será responsável por entregar todas as informações ao Passageiro, especialmente quanto aos requisitos de entrada em determinados países ou trânsito, entre outras informações.
4. A responsabilidade do Transportador em caso de morte ou lesão corporal do Passageiro, por recusa de embarque, por atrasos e cancelamentos de voos e / ou por perda, atraso ou dano à bagagem em voos internacionais, será limitada pelas disposições de Convenções internacionais ou qualquer norma internacional aplicável e, nos voos em que a viagem comece e termine dentro do mesmo país, será limitada pelas disposições da legislação desse país.
5. No que diz respeito aos artigos de alto valor comercial, eletrônicos e outros que dite a legislação aplicável, o passageiro deve transportá-los como bagagem de mão, de forma a mantê-los sempre sob a sua guarda e responsabilidade. O Transportador não será responsável por estes além dos limites estabelecidos na legislação aplicável ou Convenções Internacionais e sujeito a acreditação.

VIII. CHILE: DIREITOS DOS PASSAGEIROS CONFORME O CÓDIGO AERONÁUTICO DO CHILE, APLICÁVEIS A OPERAÇÕES NO CHILE.

VIII.I Embarque negado devido a excesso de reservas (overbooking)

Em caso de recusa de embarque por excesso de reservas (overbooking), o Passageiro terá os direitos previstos nos artigos 133 e 133A do Código Aeronáutico Chileno.

Caso o Transportador preveja que terá que negar o embarque de um ou mais passageiros por overbooking, que tenham se apresentado em tempo hábil e cujo Bilhete tenha sido previamente confirmado em um determinado voo, deverá primeiro solicitar aos voluntários para que renunciem

às suas reservas em troca de certos benefícios e reparos que são acordados entre os voluntários e o Transportador.

Se o número de voluntários for insuficiente para que os demais passageiros com bilhetes confirmados possam embarcar no respectivo voo, o Transportador pode recusar o embarque a um ou mais pessoas contra a sua vontade, as quais terão direito a:

1. À escolha do Passageiro:
 - a) Embarcar no próximo voo disponível do Transportador, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - b) Ser reembolsado do valor total pago pelo bilhete, se o Passageiro rescindir o contrato de transporte aéreo e não tiver iniciado a sua execução; ou
 - c) Caso uma viagem com escala e / ou conexão já tenha sido iniciada, o Passageiro poderá escolher entre:
 - i. Ser embarcado no próximo voo que o Transportador tiver disponível ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado pela parte não utilizada; ou
 - iii. Voltar ao ponto de partida, com reembolso do preço do bilhete.
2. A ser compensado pela recusa de embarque com um valor determinado de acordo com a tabela a seguir

<i>Distância do voo em que houve a negativa de embarque (km)</i>	<i>Tempo de atraso da hora de chegada ao destino entre 1 e 3 horas</i>	<i>Tempo de atraso da hora de chegada ao destino entre 3 e 4 horas</i>	<i>Tempo de atraso da hora de chegada ao destino superior a 4 horas</i>
<i>Menos de 500 km</i>	<i>2 UF</i>	<i>2 UF</i>	<i>2,5 UF</i>
<i>Entre 500 km e 1.000 km</i>	<i>3 UF</i>	<i>3 UF</i>	<i>3,75 UF</i>
<i>Entre 1.000 km e 2.500 km</i>	<i>4 UF</i>	<i>4 UF</i>	<i>5 UF</i>
<i>Entre 2.500 km e 4.000 km</i>	<i>8 UF</i>	<i>10 UF</i>	<i>10 UF</i>
<i>Entre 4.000 km e 8.000 km</i>	<i>12 UF</i>	<i>15 UF</i>	<i>15 UF</i>
<i>Mais de 8.000 km</i>	<i>16 UF</i>	<i>20 UF</i>	<i>20 UF</i>

Em relação às compensações mencionadas, deve-se ter em mente:

- a) O Passageiro que aceitar a referida indenização não poderá posteriormente intentar ações contra o Transportador pelo mesmo fato, sem prejuízo das infrações e indenizações previstas na Lei nº 19.496, que estabelece normas sobre a proteção dos direitos do consumidor.
- b) Se, conforme indicado na letra a) do item 1. acima, se o Passageiro embarcar no próximo voo disponível para o Transportador e a diferença no horário de partida em relação ao

programado para o voo inicialmente reservado for inferior a três horas, nenhuma compensação será feita pela recusa de embarque.

3. Se o Passageiro decidir perseverar no contrato em face de uma recusa de embarque, terá o direito de receber os seguintes benefícios de assistência do Transportador:
 - a) Comunicações que o Passageiro deverá efetuar, quer por telefone, meio eletrônico ou de natureza semelhante, se a diferença entre a hora de saída prevista para o voo inicialmente reservado e a nova hora de saída for superior a uma hora;
 - b) Refeições e bebidas equivalentes a pelo menos 0,5 unidades de promoção quando o tempo decorrido entre a hora de saída programada para o voo inicialmente reservado e a nova hora de saída for igual ou superior a duas horas. Decorrido o período anterior, o Passageiro terá direito a um novo benefício, e no mesmo valor, cada vez que decorridas três horas adicionais de espera. Esses benefícios serão entregues dentro de cada período correspondente, portanto não serão cumulativos, e não serão aplicáveis enquanto o Passageiro não estiver pessoalmente no aeroporto, ou os benefícios da letra c) abaixo operarem;
 - c) Alojamento, para Passageiros com voo de regresso e para Passageiros com voo de ida que tenham o embarque negado num ponto de ligação, não residentes na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, se for oferecido um novo voo cuja partida seja, pelo menos, no dia seguinte ao da saída programada no Bilhete do Passageiro, desde que o Passageiro tenha de pernoitar uma ou mais noites, e o tempo de espera para embarcar no outro voo assim o exija. Para esses fins, "noite" significará da meia-noite às 6 da manhã;
 - d) Transporte do aeroporto ao local de residência do passageiro na cidade, localidade ou zona do aeroporto de partida, ou ao local de alojamento, e vice-versa, se for o caso; e,
 - e) As providências e benefícios necessários à continuidade da viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com a reserva confirmada.

Para efeito do que se indica nesta seção, entender-se-á que se confirma um Bilhete de Passagem, relativamente aos pontos de partida e de destino nele indicados, incluindo ligação intermédia ou pontos de escala, desde que se estabeleça que a reserva ou o Bilhete foi aceito e registrado pela transportadora aérea ou seu agente autorizado. Por “viagem de escala e / ou ligação” entende-se aquela cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos de escala e / ou ligação intermédios, quando fazem parte do mesmo contrato.

Sem prejuízo de outros serviços adicionais que os Transportadores possam oferecer, de acordo com as circunstâncias e a condição especial do Passageiro, em caso de recusa de embarque, o Transportador embarcará prioritariamente crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, passageiros com idade avançada ou doentes, gestantes que, devido ao seu estado, requeiram embarque prioritário e, em geral, Passageiros que, por razões humanitárias habilitadas pelo Transportador, devam embarcar com preferência.

VIII.II Atrasos e cancelamentos

O Transportador obriga-se a efetuar o transporte na data, hora e demais condições estipuladas. No entanto, pode suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivos de segurança ou força maior, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou

ameaças contra a aeronave. Nestes casos, qualquer das partes contratantes pode rescindir o contrato, arcando cada uma com as suas perdas.

Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento do voo, o Passageiro afetado terá os seguintes direitos:

1. Ser embarcado no próximo voo disponível do Transportador ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo; se o voo ainda não ou já houver começado ou estiver em uma escala e / ou conexão.
2. Receber os benefícios assistenciais indicados no item 3 da seção VIII.I. "Embarque negado por excesso de reservas" acima, desde que a causa do atraso ou cancelamento seja imputável ao Transportador.
3. Receber compensação pelos danos incorridos, se o atraso ou cancelamento for devido a causas atribuíveis ao Transportador, de acordo com o seguinte:
 - a) Se o voo for nacional: A indenização dos danos sofridos em voos domésticos não excederá 250 UF para cada um dos Passageiros afetados e será processada nos seguintes casos:
 - i. Se o atraso for superior a três horas em relação ao horário de saída previsto no Bilhete Aéreo, ou quatro horas em voos que utilizem aeronaves projetadas para capacidade de até 29 assentos.
 - ii. No momento do cancelamento, a menos que o Passageiro seja informado e lhe seja oferecido outro voo que lhe permita partir ao seu destino com não mais de três horas de atraso em relação ao horário de partida programado, ou quatro horas em voos em aeronaves que tenham sido projetado para uma capacidade de até 29 lugares.

Para qualquer alteração no itinerário por motivo de antecipação, atraso ou cancelamento do voo, a Transportadora informará o passageiro por meio de comunicação escrita, pelo meio mais rápido possível, indicando a causa da alteração. Para efeito das referidas comunicações e outras que se façam necessárias em relação a este Contrato, o Passageiro, ao efetuar a reserva ou compra do seu Bilhete de Passagem, deverá comunicar ao Transportador, diretamente ou por meio dos seus agentes autorizados, os seus dados de contato, tais como endereço, telefone e e-mail.

Em todo o caso, deve-se ter em mente que a indenização pelos danos regulados nesta seção não terá prosseguimento se a Transportadora comprovar que adotou as medidas necessárias para evitar o fato gerador do atraso, ou que foi impossível adotá-las.

- b) Se o voo for internacional: Em caso de danos causados por atraso no transporte de Passageiros, a responsabilidade da transportadora ficará limitada a 5.346 Direitos Especiais de Saque (do Fundo Monetário Internacional) por Passageiro. Referido limite não se aplicará se for comprovado que o dano é decorrente de ação ou omissão da Transportadora ou de seus dependentes ou agentes, com intenção de causar dano, ou por imprudência e sabendo que provavelmente causaria danos; desde que, em caso de ação ou omissão de dependente ou preposto, também se prove que ele agiu no exercício de suas funções.

Em qualquer caso, deve-se ter em mente que a indenização pelos danos regulados nesta seção não será processada se a Transportadora provar que ela, seus funcionários e agentes adotaram todas as medidas que foram razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que foi impossível para eles, para uns e outros, adotar tais medidas.

4. Ser reembolsado do valor total pago pelo Bilhete ou da parte não utilizada, conforme o caso, se o Passageiro decidir não perseverar no contrato e tenham decorrido os termos do parágrafo 3 acima, imputáveis ou não ao Transportador a causa do atraso ou cancelamento.

VIII.III Devolução de taxas

Caso a viagem não aconteça, seja por causas imputáveis ao Transportador, ao Passageiro ou por motivos de segurança ou força maior superveniente, as taxas, encargos ou direitos aeronáuticos pagos pelo Passageiro devem ser devolvidos pelo Transportador, com ou sem a pedido do Passageiro, no prazo de dez dias, pelo mesmo meio utilizado para pagar o bilhete de passagem. No entanto, no caso de não ter podido concretizar a referida restituição ou se o pagamento em dinheiro, o Transportador deverá contatar o Passageiro para que este indique os meios para efetuar a restituição, contato que deverá ser efetuado no prazo máximo de dez dias a partir da data em que a viagem deveria ter sido verificada. A referida restituição deverá ser feita no prazo máximo de dez dias contados a partir do momento em que o Passageiro indicar ao Transportador as informações necessárias para esses fins. Em caso de atraso injustificado, o referido reembolso será cobrado cinquenta por cento a favor do Passageiro a cada trinta dias. Decorrido o primeiro período de trinta dias sem verificação do reembolso ao Passageiro, este pode optar por exigir o reembolso ao agente autorizado que efetuou a venda, ou persistir no reembolso e nas sobretaxas nos termos do anterior.

En caso de reservas que contemplan varios pasajes, las tasas, cargos o derechos aeronáuticos de aquellos viajes de la reserva que no se hubieren verificado serán restituidos al medio de pago utilizado por la persona que haya realizado el pago de la reserva. No caso de reservas que incluam vários bilhetes, os impostos, taxas ou direitos aeronáuticos dessas viagens da reserva que não tenham sido realizadas serão devolvidos ao meio de pagamento utilizado pela pessoa que efetuou o pagamento da reserva.

No caso de reservas que incluam vários bilhetes, os impostos, encargos ou direitos aeronáuticos das viagens na reserva que não tenham sido verificados serão devolvidos ao meio de pagamento utilizado por quem efetuou o pagamento da reserva. No caso de reservas que incluam vários bilhetes, taxas, impostos ou direitos aeronáuticos dessas viagens, a reserva que não tenha sido efetuada será devolvida à metade do pagamento utilizado pela pessoa que efetuou a reserva. am sido incluídas no valor pago (ou seja, foram cobradas diretamente no aeroporto), o Passageiro deve solicitar o seu reembolso diretamente à respectiva autoridade aeroportuária, de acordo com os regulamentos aplicáveis.

VIII.IV Sem custo adicional em caso de atualização involuntária

No caso do Transportador acomodar um Passageiro em uma classe superior à que ele pagou, e isso se deva a qualquer causa além do controle do Passageiro, o Transportador não pode exigir nenhum pagamento suplementar.

Nenhum agente, funcionário ou representante da Transportadora tem autoridade para alterar ou renunciar a qualquer disposição ou termo destas Condições Gerais.

VIII.VI Impedimento de viagens devido a condições médicas

A data prevista para a viagem poderá ser alterada, ou poderá ser solicitado o reembolso do valor pago, caso o Passageiro comprove, por meio de atestado médico, que não está apto a viajar. O atestado médico deve indicar o motivo da deficiência e o período ou datas entre os quais o Passageiro está impedido de viajar de avião. O Passageiro deve notificar o Transportador da alteração antes do horário programado do voo e deve apresentar o respectivo atestado médico no prazo de vinte e quatro horas após a notificação. Se ele optar por solicitar o reembolso do valor pago, isso deve ocorrer dentro de trinta dias da data programada da viagem original. Caso a alteração seja feita por Bilhete de valor superior, o Passageiro deverá pagar a diferença. A nova data da viagem pode ser definida no prazo de até um ano a partir da data programada da viagem original. Este direito do Passageiro também pode ser invocado pelo seu cônjuge ou companheiro, pais e filhos do Passageiro, desde que estejam incluídos na mesma reserva.

O uso indevido ou falsificação do referido atestado médico será sancionado de acordo com o disposto no artigo 202 do Código Penal.

VIII.VII Limitação da exigência de ordem consecutiva de frações. Nos casos de serviços de transporte aéreo nacional ou cabotagem que se dividam por trechos e / ou percursos de ida e volta, a não utilização de qualquer dos trechos não poderá motivar a recusa ou condicionar a utilização dos demais trechos, se o Passageiro comparecer prontamente para check-in e embarque.

VIII.VIII Bancos adjacentes para passageiros menores. O Transportador deve tomar as medidas necessárias para que menores de 14 anos viagem em assentos contíguos aos de pelo menos um adulto da sua família ou de um adulto incluído na mesma reserva.

VIII.IX Cessão do Bilhete de Passagem

Para voos de cabotagem ou domésticos dentro do Chile, o Passageiro pode ceder livremente e sem nenhum custo o direito de ser transportado para viagens de ida e / ou volta.

A cessão só poderá ser feita até vinte e quatro horas antes do voo, e será validada mediante a identificação do cedente e do cessionário no formulário digital que o Transportador deve manter para esse fim em seu site oficial. Nesse documento, o Transportador também pode solicitar os dados que permitem identificar o Bilhete de passagem e outros aspectos necessários para garantir a correta transmissão do direito. O anterior também poderá ser realizado presencialmente nos escritórios de venda de passagens, balcões de aeroportos e agências autorizadas do Transportador. Uma vez verificada a entrada das informações acima mencionadas, o cedente receberá a comprovação da transferência.

Será de responsabilidade exclusiva do cedente que as informações fornecidas sejam precisas e corretas.

Sem prejuízo do disposto nos itens anteriores, a cessão do direito em questão só pode ser efetuada entre pessoas naturais e apenas uma vez por cada bilhete, sendo inválida qualquer transmissão posterior pelo cessionário. Da mesma forma, em um ano calendário, o Passageiro só poderá ceder seu direito até no máximo duas vezes por transportadora, à razão de uma transferência por semestre.

As cessões não podem, em caso algum, ser feitas com fins lucrativos, nem como atividade comercial ou regular. Sem prejuízo do anterior, as cessões efetuadas ao abrigo deste artigo, desde que até ao número máximo de vezes indicado no item anterior, não constituirão atividade habitual. Aquele que, em violação do disposto neste parágrafo (parágrafo sétimo do artigo 131 bis do Código da Aeronáutica), renunciar ao direito de ser transportado em voo doméstico, ou facilitar a referida cessão, será sancionado com multa de onze a vinte unidades tributárias mensais. Com a mesma pena, será sancionado o cessionário do referido direito que em violação do disposto no parágrafo quinto do artigo 131 bis, o transferir novamente, a qualquer título, ou aquele que facilite a referida operação. Em caso de repetição das referidas condutas, serão aplicadas a pena de reclusão menor em grau médio e a multa de vinte e uma a trinta unidades fiscais mensais.

VIII.X Direito de retirada

Para as compras realizadas por meio do site JetSMART.com e do Contact Center, não se aplica o direito de rescisão estabelecido no artigo 3 bis alínea b) da Lei nº 19.496 de Proteção aos Direitos do Consumidor. Não obstante o acima exposto, o Passageiro terá o direito de rescindir unilateralmente o contrato de transporte aéreo em voos de cabotagem ou domésticos dentro do Chile no prazo de 48 horas após a aquisição de um Bilhete de Passageiro, para as viagens que forem adquiridas pelo menos sete dias corridos antes da data e hora de partida programada do voo. Os passageiros, nestas condições, podem rescindir o Contrato, sendo reembolsados na íntegra do valor pago, sem penalização.

No entanto, caso a saída programada do voo seja realizada em prazo igual ou superior a cento e oitenta dias após a aquisição da passagem, o prazo de retirada poderá ser exercido nos sete dias subsequentes a contar da celebração do contrato de transporte aéreo. Nestes casos, os Passageiros, da mesma forma, receberão o reembolso integral do valor pago, sem multa, ficando a convenção sem efeito.

Para o exercício desta competência, o Transportador contará com um formulário digital, disponível no site oficial www.jetSMART.com, onde o Passageiro poderá manifestar a sua vontade expressa de desistência. Isso também pode ser feito pessoalmente em escritórios de vendas de passagens, balcões de aeroportos e agências autorizadas, se houver.

A devolução decorrente do exercício do direito de rescisão deverá ser reembolsada pelo Transportador, com ou sem solicitação do Passageiro, no prazo de dez dias, pelos mesmos meios utilizados para pagar o Bilhete do Passageiro. Referido prazo será estendido para trinta dias nos casos acima mencionados, em que a saída programada do voo seja verificada em prazo igual ou superior a cento e oitenta dias após a aquisição do Bilhete de Passagem.

Porém, caso o reembolso não tenha sido viabilizado ou o pagamento tenha sido feito em dinheiro a Transportadora deverá contatar o Passageiro para que este indique a forma de efetuar o reembolso, contato que deverá ser feito dentro do prazo máximo de dez dias a partir da data em que a viagem deveria ter sido realizada. Referido reembolso deverá ser feito no prazo máximo de dez dias a partir da data em que o Passageiro fornecer ao Transportador as informações necessárias para o efeito. Em caso de atraso injustificado, o referido reembolso terá acréscimo de cinquenta por cento a favor do Passageiro a cada trinta dias.

Uma vez que o primeiro período de trinta dias tenha expirado sem a realização do reembolso ao Passageiro, este último pode escolher exigir o reembolso do agente autorizado que fez a venda, ou persistir no reembolso e sobretaxas de acordo com o parágrafo anterior. O anterior, sem prejuízo do direito do agente autorizado de repetir contra a Transportadora, quando for o caso.

VIII.IX Informações de contato e resolução de conflitos

Em caso de dúvida em relação à viagem, o Passageiro pode entrar em contato com a Companhia por telefone, fazer consultas via redes sociais ou navegar pelas perguntas mais frequentes disponíveis no site da Companhia. Mais informações de contato estão disponíveis na seção "Central de Ajuda" do site. (<https://jetsmart.com/cl/es/centro-de-ayuda/>).

Por sua vez, em caso de qualquer controvérsia, queixa ou reclamação, o Passageiro terá o direito de recorrer ao tribunal competente de acordo com o estabelecido no Código Aeronáutico Chileno e na Lei 19.496 de Proteção aos Direitos do Consumidor.

IX. PERU E COLÔMBIA: DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM A DECISÃO ANDINA 619 REGIDA NO PERU E NA COLÔMBIA, APLICÁVEL PARA OPERAÇÕES NA REPÚBLICA DO PERU E DA COLÔMBIA.

IX.I Embarque recusado por motivos imputáveis à transportadora

Em caso de recusa de embarque por excesso de reservas, o Passageiro terá os direitos estabelecidos nos regulamentos pertinentes da legislação peruana e da Comunidade Andina, aplicável aos passageiros que embarcam do / para o Peru, e os regulamentos colombianos aplicáveis aos passageiros que embarcam da / para a Colômbia de acordo a corresponde.

Caso o Transportador preveja que terá de recusar o embarque, deve, em primeiro lugar, solicitar que Passageiros voluntários renunciem às suas reservas em troca de certos benefícios acordados. Os Passageiros Voluntários receberão adicionalmente assistência de acordo com as disposições dos itens a) e e) do ponto seguinte, conforme apropriado.

En caso de que el número de Pasajeros voluntarios resulte insuficiente para transportar a los restantes usuarios con reserva confirmada, el Transportista podrá denegar el embarque a otros usuarios contra la voluntad de éstos, en cuyo caso deberá compensarles, reembolsarles y asistirles en los términos que se indican en el siguiente punto. Caso o número de Passageiros voluntários seja insuficiente para transportar os demais usuários com reserva confirmada, a Transportadora poderá negar o embarque a outros usuários contra sua vontade, devendo, neste caso, indenizá-los, reembolsá-los e auxiliá-los nos termos indicados no próximo ponto.

IX.II Direito a indenização

Em caso de cancelamentos, interrupções ou atrasos em que o reembolso não tenha ocorrido, ou em caso de qualquer outro evento imputável à transportadora aérea, bem como nos casos de

sobrevalorização de cotas, será buscado transporte alternativo e, se não for possível, o Passageiro será compensado de acordo com o seguinte:

1. Atraso. Quando houver atraso no início do voo (início do taxiamento para saída) e, portanto, o horário programado do voo autorizado não for cumprido, será observado o seguinte:
 - a) Quando o atraso for maior que duas (2) e menor que quatro (4) horas, o Passageiro terá direito a lanche e comunicação gratuita pelo meio mais adequado, equivalente a uma ligação telefônica que não ultrapasse três (3) minutos, para o local de sua escolha;
 - b) Quando o atraso for maior que 4 (quatro) e menor que 6 (seis) horas, além do acima, o Passageiro deverá receber alimentação (café da manhã, almoço ou jantar, dependendo do horário); e,
 - c) Quando o atraso for superior a 6 (seis) horas, além do acima, a Transportadora deverá indenizar o Passageiro de acordo com o disposto no item e) desta lista. Neste caso, o Transportador Aéreo deverá, adicionalmente, providenciar acomodação nos casos em que seja necessário pernoite, despesas de viagem ou reembolso (imediatamente se não estiverem em seu local de residência habitual), à escolha do Passageiro, a menos que o passageiro concorde voluntariamente em estender a espera quando for previsível que o voo será realizado em um intervalo de tempo razoável.
2. Em caso de interrupção do transporte, caso o Passageiro não opte pela devolução da parte proporcional do preço correspondente ao trecho não contemplado, o atraso sofrido até o reinício da viagem será indenizado, de acordo com o disposto na alínea a) acima conforme o caso.
3. Cancelamento. Nos casos em que o Transportador Aéreo decida cancelar o voo com reserva confirmada do Passageiro, sem ter reembolsado o valor líquido do bilhete ou ter obtido um voo substituto para o mesmo dia, as despesas de traslado e alojamento durante a noite serão cobertas. Além disso, caso haja atraso antes do cancelamento do voo, o usuário receberá a indenização prevista no item a) acima, conforme o caso.
4. Excesso de reservas. Caso o embarque seja negado por overbooking, tendo o usuário uma reserva confirmada e tendo-se apresentado em tempo hábil no aeroporto, a transportadora aérea deverá providenciar sua viagem até seu destino final no próximo voo da própria companhia aérea que tenha espaço disponível, na mesma data e rota. No caso de não haver voo, a transportadora aérea deve tomar por conta própria as providências necessárias para que o usuário embarque em outra transportadora aérea o mais rápido possível.
5. Remuneração adicional. O Transportador Aéreo indenizará o Passageiro com um montante mínimo equivalente a 25% do valor da viagem perdida para o Peru e 30% do valor da viagem perdida para a Colômbia, pagável em dinheiro ou qualquer outra forma aceita pelo Passageiro, tais como Bilhetes nas rotas da Transportadora Aérea, vouchers para compra de Bilhetes, reconhecimento de milhas etc., nos seguintes casos:
 - a) Overbooking, se não houver acordo direto com o usuário pelo qual ele concorde em não viajar voluntariamente no voo planejado.
 - b) Demora superior a seis (6) horas da hora programada, por causas atribuíveis à transportadora aérea.

Para efeito de determinação do valor do percurso objeto da compensação, o valor líquido do Bilhete pago será multiplicado pela relação entre a distância desse percurso e a distância total.

6. Trânsitos e conexões. As compensações acima serão igualmente aplicáveis no que for pertinente aos usuários em trânsito ou em conexão que não possam continuar sua viagem por causas imputáveis ao Transportador.

IX.III Endosso do Bilhete de Passagem

Para voos domésticos no Peru, em qualquer modalidade, os Passageiros podem endossar ou transferir a propriedade do serviço adquirido em favor de um terceiro devidamente identificado. Da mesma forma, os Passageiros podem adiar o voo contratado conforme acordado, devendo notificá-lo com antecedência e de forma confiável ao Transportador com, no mínimo, vinte e quatro (24) horas de antecedência da data e horário programados para o voo contratado. O passageiro poderá solicitar essas alterações por meio do Contact Center, assumindo apenas as despesas relativas à emissão da nova passagem aérea, que não devem exceder o custo efetivo da referida emissão, incluindo a diferença tarifária, se houver. Em caso de postergação do voo contratado, a solicitação de nova data ficará condicionada à disponibilidade de voo e espaço na aeronave da Transportadora na data solicitada.

Da mesma forma, e por meio de comunicação ao Transportador com pelo menos vinte e quatro (24) horas de antecedência da partida do primeiro voo, caso o Passageiro adquira passagens aéreas de ida e volta ou para vários destinos ou trechos não vai fazer uso de qualquer uma deles, ele terá o direito de usar os seguintes destinos ou trechos, a menos que o consumidor tenha outra reserva ou passagem aérea para a mesma rota entre as datas incluídas na passagem aérea cujo trecho que ele deseja preservar.

X. ARGENTINA: DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO MEYOSP 1532/1998 APLICÁVEL ÀS OPERAÇÕES NA REPÚBLICA ARGENTINA.

X.I Embarque negado e atraso na entrega da bagagem

Em caso de recusa de embarque por excesso de reservas, o Passageiro terá os direitos previstos na regulamentação pertinente da jurisdição argentina, aplicável ao embarque de / para a Argentina e ao transporte interno, conforme o caso.

Se devido a circunstâncias operacionais, técnicas ou comerciais, a transportadora cancelar ou atrasar um voo ou a entrega de bagagem por mais de quatro (4) horas, ou negar o embarque por não poder fornecer espaço previamente confirmado (overbooking), ou não puder fazer uma escala no ponto de parada ou destino do Passageiro, ou fazer com que um Passageiro perca um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada, o mesmo terá o direito de:

1. Sua inclusão obrigatória no voo subsequente imediato da mesma Transportadora ao seu destino, ou
2. Ao endosso do seu contrato de transporte, incluindo conexões com espaço confirmado, quando for aceitável para o Passageiro, ou
3. Ser reencaminhado por outra rota até o destino indicado no contrato, pelos serviços do Transportador ou de outro Transportador, ou por outro meio de transporte, neste último caso sujeito à disponibilidade de espaço.

Se a soma da tarifa, a taxa por excesso de bagagem e qualquer outra taxa de serviço aplicável para a nova rota for maior do que o valor de reembolso do Bilhete ou a parte aplicável dele, o Passageiro não pagará nenhuma tarifa ou taxa adicional. E a Transportadora reembolsará a diferença se a tarifa e os encargos para a rota reprogramada forem menores:

1. Para compensação por recusa de embarque de acordo com os regulamentos da transportadora,
2. À devolução imediata, se for o caso, do preço do contrato de transporte não utilizado e de acordo com os meios de pagamento praticados.

Os passageiros que, voluntária e expressamente, aceitarem a indenização por recusa de embarque e realizar o transporte em qualquer das condições detalhadas nesta subseção, não terão o direito de fazer qualquer tipo de reclamação subsequente ao Transportador; sem prejuízo de ser beneficiado com os serviços eventuais prestados pelo Transportador encarregado desta situação.

Da mesma forma, o Transportador fornecerá ao Passageiro, gratuitamente, os seguintes serviços incidentais:

1. Comunicação por telefone ou cabo com o destino e comunicações locais.
2. Refeições e refrigerantes de acordo com o tempo de espera até o embarque em outro voo.
3. Hospedagem em hotel, no aeroporto ou na cidade, quando o atraso de um voo for superior a 4 (quatro) horas.
4. Transporte terrestre de e para o aeroporto.

O Transportador ficará dispensado de prestar os serviços incidentais acima mencionados aos seus Passageiros nos casos em que o voo seja cancelado ou atrasado em consequência de circunstâncias meteorológicas, assim como a entrega da bagagem seja atrasada, não seja possível fazer escala no ponto de parada ou destino do Passageiro ou perder um voo de conexão para o qual ele tinha uma reserva confirmada. Porém, nestes casos, o Transportador deve arbitrar todos os meios à sua disposição para que o Passageiro receba informações adequadas e verdadeiras sobre os atrasos causados por tais circunstâncias, até que o serviço seja prestado ou retomado ou seja reencaminhado através dos serviços de outro Transportador ou meios de transporte alternativos.

X.II

Informação sobre autoridade aeronáutica Argentina para reclamações de usuários de transporte aéreo. Para fazer uma reclamação à autoridade aeronáutica da República Argentina, clique aqui <http://www.anac.gov.ar/anac/web/index.php/2/396/reclamos-transp-aereo/reclamos>

X.III Não aplicação do direito de rescisão

No caso de compras realizadas por meio do site JetSMART.com e do Contact Center, não se aplica o direito de rescisão previsto no artigo 34 da Lei nº 24.240 (de acordo com o disposto no artigo 63 da Lei 24.240, artigo 2º do Código da Aeronáutica e artigo 10 inc. a) segundo parágrafo do Anexo I da Resolução MEOySP 1532/1998).

X.IV Para o transporte interno na República Argentina, aplicar-se-ão exclusivamente as normas do Código Aeronáutico Argentino e a Resolução 1532/1998 do MEOySP, sem exceção.

XI. BRASIL: DIREITOS DO PASSAGEIRO DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO QUE REGULA O TRANSPORTE AÉREO NO BRASIL: CONSTITUIÇÃO FEDERAL, CÓDIGO DE AERONAVES DO BRASIL, CÓDIGO CIVIL, CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DELIBERAÇÕES DA ANAC (AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL)

Atualmente no Brasil, além das disposições específicas que se aplicam ao transporte aéreo nacional (dentro do território nacional brasileiro), estabelecidas nas regras acima citadas, destacamos as regras que se referem às “Condições Gerais de Transporte Aéreo”, reguladas pela Resolução nº 400/2016 e nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC. Da mesma forma, o transporte aéreo é regido pela Convenção de Montreal (Decreto 5910/2006).

Estas regras definem os novos direitos e deveres dos Passageiros Aéreos e consolidam os respectivos regulamentos. Abaixo estão as principais regras aplicáveis ao transporte aéreo no Brasil:

XI.I Obrigações prévias ao transporte aéreo

1. Informações a respeito da oferta do voo.

A empresa deve fornecer informação detalhada, em português, que permita a compreensão imediata e fácil pelo Passageiro, de forma clara sobre todos os serviços oferecidos e esclarecer:

- a) O valor total (preço da passagem aérea e taxas) a pagar em moeda nacional, bem como o valor final;
- b) Todas as regras de transporte, bem como o cancelamento e alteração do contrato com eventual penalização;
- c) Tempo de escala e conexão e eventual mudança de aeroportos; e
- d) Regras de franquia de bagagem enviada e valor a pagar em caso de excesso de bagagem.

O Transportador oferecerá ao Passageiro pelo menos uma opção de passagem aérea em que a multa por reembolso ou alteração de reserva não ultrapasse 5% do valor total dos serviços de transporte aéreo.

2. Cupom de passagem aérea.

A companhia aérea deve apresentar ao Passageiro o comprovante de compra que contenha: nome e sobrenome do passageiro, data e hora do voo, procedimento e horário de embarque, produtos e serviços adquiridos e validade da passagem (se no prazo de um ano).

3. Correção de nome na passagem aérea.

O erro de nome ou sobrenome deve ser corrigido pela companhia aérea gratuitamente, a pedido do Passageiro, se o Passageiro fizer a solicitação até ao momento do check-in. Em caso de erro de nome em voo internacional inter linhas (envolvendo mais de uma companhia aérea), os custos da correção poderão ser repassados ao Passageiro.

4. Violação de contrato pelo Passageiro.

É proibida a cobrança de multa acima do valor da passagem aérea, e as taxas aeroportuárias não podem fazer parte do cálculo da multa. Em caso de reprogramação da passagem aérea, o Passageiro deverá pagar ou receber a variação da tarifa aeroportuária (se aplicável) e a diferença

entre o valor dos serviços no momento da contratação e o valor ofertado no momento do reescalonamento.

5. Direito de desistir da compra do bilhete aéreo.

O Passageiro poderá desistir da compra da passagem aérea em até 24 horas após o recebimento da mesma, gratuitamente, desde que a compra ocorra mais de 7 dias antes da data de embarque.

6. Mudança agendada pela Transportadora.

Mudanças programadas devem ser sempre informadas aos Passageiros assim que forem conhecidas e pelo menos 72 horas antes do voo.

Quando a mudança de horário ocorrer com menos de 72 horas do horário do voo ou mais de 30 minutos (voos domésticos) e 1 hora (voos internacionais) do horário originalmente reservado e o Passageiro não concordar, a companhia aérea deve oferecer realocação em uma Transportadora similar sem custo extra ou o reembolso total.

Se a companhia aérea não avisar a tempo de impedir o Passageiro de comparecer ao aeroporto, ela prestará assistência material oferecendo as seguintes opções: hospedagem, reembolso integral e prestação do serviço em outro meio de transporte.

7. Franquia de bagagem.

Para bagagem despachada, as permissões são liberadas. Quanto à bagagem de mão, a transportadora deve permitir uma franquia mínima de 10 quilos.

A Transportadora informará aos Passageiros qual bagagem estará sujeita a procedimentos especiais de liberação e a bagagem que não couber poderá ser rejeitada ou sujeita a um contrato de carga.

O transporte de cargas e animais deve seguir regime de contratação e procedimentos de despacho próprios.

XI.II Execução de Transporte Aéreo

1. Documentos para embarque.

a) Se o Passageiro é brasileiro:

- i. Nos voos domésticos, o Passageiro pode apresentar qualquer documento oficial que permita a sua identificação. Cópias autenticadas de documentos são aceitas.
- ii. Em voos internacionais para brasileiros, um passaporte brasileiro válido deve ser apresentado. No caso de viagens para a Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, também é aceito como documento de viagem a Cédula de Identidade Civil (RG) emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados ou do Distrito Federal.

- b) Se o Passageiro é estrangeiro:
- i. Os voos domésticos exigem passaporte ou carteira de identidade de estrangeiro - CIE (RNE). A identidade diplomática ou consular ou outro documento legal de viagem também são aceitos de acordo com o Decreto nº 5.978 / 2006 ou em decorrência de acordos internacionais firmados pelo Brasil.
 - ii. Nos voos internacionais, o passaporte ou a carteira de identidade civil (RG) é obrigatório para os cidadãos dos países do Mercosul.

Em caso de extravio ou furto de documentos, crianças e adolescentes, consultar:

<https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/novas-regras/documentos-para-embarque>

2. Procedimento de declaração de valor de bagagem especial.
O Passageiro deve informar ao Transportador se transportar em sua bagagem despachada mercadorias que excedam um valor superior a 1.288 SDR (Direitos Especiais de Saque). Neste caso, a empresa poderá cobrar do Passageiro o pagamento de um valor adicional ou seguro.
3. Obrigações do Passageiro.
O Passageiro, para a execução do transporte aéreo, tem a obrigação de:
 - a) Apresentar-se para o embarque com a documentação em ordem e no prazo estabelecido pelo Transportador;
 - b) Cumprir todos os requisitos relativos ao transporte, tais como obtenção de visto, certificados de vacinação etc.;
 - c) Obedecer aos avisos da Transportadora.
4. Proibição ou cancelamento automático do trecho de retorno.
No transporte internacional, se o Passageiro não utilizar o trecho inicial, o Transportador poderá cancelar o trecho de volta. No transporte nacional, o não comparecimento do Passageiro no primeiro trecho de um voo de ida e volta não implicará no cancelamento automático do trecho de volta, desde que o Passageiro notifique a companhia aérea do 'não comparecimento' até o horário originalmente programado. do voo de ida.
5. Atraso, cancelamento e interrupção dos serviços.
O Transportador deve informar imediatamente o Passageiro pelos meios de comunicação disponíveis sobre atrasos, cancelamentos e interrupções do serviço. A companhia aérea também deve manter o Passageiro informado, no máximo, a cada 30 (trinta) minutos do horário programado de saída do voo em caso de atraso.

As informações sobre o motivo do atraso, cancelamento, interrupção do serviço e recusa serão fornecidas por escrito pelo Transportador sempre que solicitado pelo Passageiro.

O Transportador oferecerá as alternativas de hospedagem, reembolso e prestação do serviço por outro meio de transporte, cabendo ao Passageiro escolher, nos seguintes casos: atraso do voo superior a quatro horas do horário originalmente acordado; cancelamento de voo ou interrupção do serviço; recusa de passageiros; e a subsequente perda de voo pelo Passageiro em voos de conexão, incluindo a mudança de aeroporto, onde a causa da perda é a Transportadora.

6. Compensação financeira em caso de recusa de embarque (overbooking)

Sempre que o número de Passageiros para o voo exceder a disponibilidade de assentos na aeronave, a companhia aérea buscará voluntários para serem acomodados em outro voo após compensação negociada entre o Passageiro voluntário e a companhia aérea, e a companhia aérea poderá condicionar o pagamento da compensação a assinar um documento de aceitação específico. O rearranjo de Passageiros voluntários em outro voo aceitando compensação não constituirá uma recusa.

Caso não haja consenso entre a companhia aérea e o Passageiro que compareceu no horário agendado e teve o embarque negado, a companhia aérea deverá efetuar imediatamente o pagamento da compensação financeira ao Passageiro, que pode ser por transferência bancária, voucher ou em dinheiro, 250 SDR (Direitos de Saque Especiais) para voos domésticos e 500 DES (Direitos de Saques Especiais) para voos internacionais, além da prestação de demais assistências previstas na regulamentação aplicável.

6. Assistência material

Em casos de atraso, cancelamento, interrupção do serviço ou recusa de Passageiros, a companhia aérea deve prestar assistência material ao Passageiro, que consiste em: direito à comunicação após uma hora de atraso, alimentação, após duas horas de atraso, e as seguintes alternativas, após quatro horas de atraso, à escolha do Passageiro: alojamento, reembolso total ou prestação do serviço em outro meio de transporte.

No caso de Passageiro com Necessidade de Assistência Especial - PNAE e seus acompanhantes (Resolução 280 de 2013), a assistência material será prestada independente da necessidade de pernoite, a menos que possa ser substituída por acomodação em local que atenda às suas necessidades e com a concordância do Passageiro ou acompanhante.

O direito à assistência material não pode ser suspenso em casos de força maior ou imprevisto.

No entanto, o Transportador poderá deixar de oferecer serviços de hospedagem ao Passageiro residente na cidade do aeroporto de origem, garantindo o traslado de ida e volta. A companhia aérea também poderá deixar de prestar assistência material quando o Passageiro decidir por trocar o voo da própria companhia aérea, o que ocorrerá na data e horário de sua conveniência, ou pelo reembolso total da passagem aérea.

7. Reacomodação

A reacomodação será gratuita, não cancelará os contratos de transporte já firmados e terá prioridade sobre a celebração de novos contratos de transporte, devendo ser feita à escolha do Passageiro da seguinte forma: (1) em voos próprios ou de terceiros para o mesmo destino o mais rápido possível; ou (2) em voo da própria companhia aérea que ocorrerá na data e horário de conveniência do Passageiro. Passageiros que Necessitam de Assistência Especial: o PNAE (e seus acompanhantes) terão prioridade na reacomodação.

8. Prazo para reembolso

O reembolso da passagem aérea deve obedecer ao meio de pagamento utilizado para a compra da passagem aérea além do seguinte:

- a) Nos casos de reembolso, as taxas aeroportuárias e os valores pagos a entes públicos serão reembolsados integralmente.
- b) Para compras à vista, o reembolso deve ser feito no prazo de 7 dias;
- c) Para compras com cartão de crédito, a empresa terá 7 dias para iniciar o processo de reembolso pelas administradoras de cartão de crédito;
- d) Para compras feitas por meio de agência de viagens, a companhia aérea será responsável por autorizar o crédito remanescente da passagem no prazo de 7 dias após a solicitação do pedido de reembolso, que terá início com a notificação do agente de viagens.

Em caso de atraso ou cancelamento do voo, interrupção do serviço ou recusa do Passageiro, o reembolso será dado da seguinte forma: total, se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão, garantindo, nos últimos 2 (dois) casos, o retorno ao aeroporto de origem; proporcional ao trecho não utilizado, se a viagem já realizada beneficiar o Passageiro.

O reembolso pode ser feito em créditos para a compra de passagens aéreas, mediante a concordância do Passageiro e o crédito e sua validade serão informados ao Passageiro por escrito e o uso gratuito do crédito deve ser garantido, inclusive para a compra de passagens aéreas para terceiros.

XI.III Obrigações posteriores ao transporte aéreo

1. Provisões em caso de perda, dano e violação de bagagem.
O recebimento da bagagem despachada, sem protesto do Passageiro, constituirá presunção de que a mesma foi entregue em bom estado.

Em caso de extravio, o passageiro deve fazer o protesto imediatamente. Nos casos em que o Passageiro constatar violação do conteúdo da bagagem ou seu mau funcionamento, deverá apresentar uma reclamação à transportadora em até 7 (sete) dias após o recebimento.

O prazo para devolução da bagagem perdida no local indicado pelo Passageiro é de 7 dias em voo doméstico e 21 dias em voo internacional. Caso a companhia aérea não encontre a bagagem no prazo estipulado, terá até 7 dias para efetuar o pagamento da indenização devida ao Passageiro

O Transportador deverá, no prazo de sete (7) dias a partir da data do protesto, tomar uma das seguintes medidas, conforme apropriado: reparar o dano, quando possível; substituir a bagagem danificada por outra equivalente; indenizar o Passageiro em caso de violação.

Em caso de extravio de bagagem, o reembolso de eventuais despesas será por conta do Passageiro que estiver fora de sua residência, o que deverá ser feito em até 7 (sete) dias após a apresentação do comprovante de despesas. As regras contratuais devem estabelecer a forma e os limites diários de reembolso, e caso a bagagem não seja encontrada: I - o reembolso das despesas poderá ser deduzido dos valores pagos a título de indenização final (observado o limite de 1.288 DES); II - a Transportadora reembolsará o Passageiro por qualquer valor adicional eventualmente pago pelo transporte da bagagem. A transportadora pode oferecer créditos de reembolso e serviços de reembolso a critério do passageiro.

Danos causados a item frágil embarcado não podem ser indenizados pela Transportadora, conforme estipulado no contrato de transporte.

2. Atendimento aos passageiros

A companhia aérea deve disponibilizar ao usuário pelo menos um canal eletrônico de atendimento para recebimento de reclamações, solicitação de informações, alteração contratual, cancelamento e reembolso.

A Transportadora que registrar menos de 1.000.000 (um milhão) de Passageiros transportados no ano anterior poderá continuar operando o Centro de Atendimento ao Consumidor (SAC) para atendimento telefônico nos dias em que operar voos no Brasil e durante o horário comercial.

A companhia aérea prestará atendimento presencial no aeroporto para tratar de pedidos de informação, dúvidas e reclamações dos usuários, bem como das suas obrigações decorrentes de atrasos ou cancelamento de voos, interrupção do serviço e recusa de Passageiros, sendo que este atendimento poderá ser realizado em local separado e devidamente identificado ou na área de check-in a critério da Transportadora, e deverá operar por no mínimo 2 (duas) horas antes de cada decolagem e 2 (duas) horas após cada pouso; Permanecerá enquanto houver operação e necessidade em casos de atraso ou cancelamento de voo, interrupção do serviço e negação de Passageiro.

As informações solicitadas pelo Passageiro devem ser fornecidas de imediato e as suas reclamações devem ser resolvidas no prazo máximo de dez (10) dias a contar do registro, observados os prazos específicos constantes da legislação em vigor.

A companhia aérea deve responder, em até (dez) dias, as manifestações do usuário enviadas pelo sistema de atendimento eletrônico adotado pela ANAC - www.consumidor.gov.br .

XII. COLÔMBIA: DISPOSIÇÕES APLICÁVEIS A PASSAGEIROS NA COLÔMBIA DE ACORDO COM OS REGULAMENTOS AERONÁUTICOS DA COLÔMBIA.

XII.I Apresentação do Passageiro

O Passageiro deverá apresentar-se no aeroporto de embarque e efetuar o check-in no prazo indicado pela Companhia no momento da compra do seu bilhete ou reserva. Na ausência dessa indicação, você deverá fazê-lo pelo menos 1 (uma) hora antes da partida de voos domésticos e 2 (duas) horas antes da partida de voos internacionais; horários que serão entendidos como duplicatas nos períodos de alta temporada.

XII.II Negativa e Limitações ao Transporte

Sem prejuízo às demais causas estabelecidas pela Empresa de acordo com os regulamentos aplicáveis, o transporte do Passageiro pode ser negado ou limitado se:

1. Se encontre em um estado de saúde mental ou física que a critério da companhia aérea possa representar um risco para o si mesmo, os outros passageiros, a tripulação ou a propriedade.
2. Recusou submeter-se a uma verificação de segurança.

3. Não pagou a taxa, impostos, taxas, contribuições aplicáveis, serviços adicionais ou outros custos e despesas aos quais é obrigado.
4. Não compareça com os documentos de viagem e de identificação exigidos, destrua os seus documentos durante a viagem ou recuse-se a entregá-los ao pessoal da companhia aérea ou às autoridades competentes, quando necessário.
5. Apresentar Bilhete de Passagem: (i) adquirido contra a lei e estas disposições; e (ii) que foi adquirido por meio de pessoa não autorizada pela empresa aérea; (iii) que tenha sido emitido ou modificado por alguém que não seja a companhia aérea ou sem a autorização desta.
6. Não é possível comprovar por meio de documento de identidade válido com foto, que se trata da pessoa indicada no Bilhete.
7. Quando as medidas de segurança, disposições ou filtros determinados pelo aeroporto forem violados.
8. Quando o Passageiro violar os pontos de controle de segurança da empresa aérea e / ou gerar acesso forçado à aeronave.
9. Não é permitido o transporte de menores em incubadora.

No exercício deste poder discricionário, a Empresa pode recusar a prestação do serviço de transporte e não será responsável pelas despesas que isto represente para o Passageiro.

Em caso de recusa de embarque de um Passageiro por qualquer dos motivos mencionados nesta seção, o valor da passagem não será reembolsado, exceto conforme previsto no regulamento aplicável.

XII.III Reembolsos

Haverá reembolso ou outra compensação, segundo as condições e termos estabelecidos pela Companhia de acordo com o quadro legal aplicável, no caso em que por responsabilidade da JetSMART o voo não possa partir ou deva ser suspenso após seu início, devido a atrasos, cancelamentos ou desvio do voo.

1. Um reembolso total será feito quando um passageiro da empresa falecer antes de iniciar a viagem, desde que a JetSMART possa comprovar o falecimento.
2. O Passageiro deve ter presente que: (i) existem Tarifas promocionais que não permitem o reembolso do Bilhete.
3. Resgate: Nos casos em que os serviços tenham sido adquiridos com a empresa aérea por meio de sistemas de financiamento concedidos pelo produtor ou fornecedor, venda de *timeshare* ou vendas que utilizem métodos não tradicionais ou à distância, que não tenham começado a ser executados antes de cinco (5) dias, o consumidor poderá cancelar a compra em até 5 (cinco) dias úteis após a mesma.
4. Desistência: O Passageiro pode desistir da viagem até 24 horas antes do início da viagem, desde que o Contrato de Transporte tenha origem na Colômbia. A transportadora pode reter até 10%

do valor da tarifa, excluindo taxas, impostos e taxas administrativas. O anterior não se aplica quando se trata de tarifas promocionais.

5. A Desistência não se aplica a tarifas promocionais.

XIII. URUGUAI: DIREITOS DO PASSAGEIRO DE ACORDO COM O CÓDIGO AERONÁUTICO URUGUAIO E OS REGULAMENTOS APLICÁVEIS ÀS OPERAÇÕES.

XIII.I. Embarque negado devido a reservas excessivas

Em caso de recusa de embarque por overbooking, o Passageiro terá os direitos previstos no Código Aeronáutico do Uruguai, na Convenção de Montreal (Lei 18.169) e demais disposições pertinentes. Outros direitos e deveres dos passageiros, limites de responsabilidade da JetSMART Airlines e condições gerais do contrato de transporte aéreo que são informados e aceitos no momento da compra e que fazem parte do Bilhete, podem ser baixados e impressos em: <https://jetsmart.com/cl/es/tyc/condiciones-generales>.

Caso o Transportador preveja que terá que negar o embarque de um ou mais passageiros por overbooking, que tenham sido apresentados em tempo hábil e cujo Bilhete de Passagem tenha sido previamente confirmado em determinado voo, deverá primeiro solicitar aos voluntários que renunciam às suas reservas em troca de certos benefícios e reparos que são acordados entre os voluntários e o Transportador.

Se o número de voluntários for insuficiente para que os demais Passageiros com Bilhetes confirmados possam embarcar no respectivo voo, o Transportador pode recusar o embarque a um ou mais passageiros contra a sua vontade, os quais terão direito a:

1. À escolha do passageiro:
 - a) Ser embarcado no próximo voo disponível do Transportador, ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - b) Ser reembolsado na totalidade do valor pago pelo Bilhete, caso o passageiro rescinda o contrato de transporte aéreo e não tenha iniciado a sua execução; ou
 - c) Caso a viagem com escala e / ou conexão já tenha sido iniciada, o passageiro poderá escolher entre:
 - i. Ser embarcado no próximo voo disponível do Transportador ou em transporte alternativo, caso decida persistir no contrato de transporte aéreo;
 - ii. Ser reembolsado pela parte não utilizada; ou
 - iii. Voltar ao ponto de partida, com reembolso do preço do bilhete.
2. No caso de voos internacionais, a ser indenizado com um valor que será limitado a 5.346 Direitos Especiais de Saque (do Fundo Monetário Internacional) por Passageiro, conforme estipulado na Convenção de Montreal (Lei 18.169) e regulamentos aplicáveis. Referido limite não se aplicará se for comprovado que o dano é decorrente de ação ou omissão da Transportadora ou de seus dependentes ou agentes, com intenção de causar dano, ou por imprudência e sabendo que

provavelmente causaria danos; desde que, em caso de ação ou omissão de dependente ou preposto, também se prove que ele agiu no exercício de suas funções.

A indenização dos danos não ocorrerá se a Transportadora, seus dependentes e agentes adotarem todas as medidas que forem razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que seja impossível para um e outro adotar tais medidas.

Em relação às compensações mencionadas, deve-se ter em mente:

- a) O Passageiro que aceitar a referida indenização não poderá posteriormente acionar o Transportador pelo mesmo fato.
 - b) Se, conforme indicado na letra a) do item 1) acima, o Passageiro embarcará no próximo voo disponível para o Transportador, e se a diferença no horário de partida em relação ao programado para o voo inicialmente reservado não exceder 4 horas, nenhuma compensação será feita pela recusa de embarque.
3. Se o Passageiro decidir perseverar no contrato em face de uma recusa de embarque, terá o direito de que o Transportador lhe conceda os seguintes benefícios de assistência:
- a) Comunicações que o Passageiro deverá efetuar, quer por via telefônica, eletrônica ou de outra natureza semelhante, se houver diferença no horário de saída previsto para o voo inicialmente reservado superior a quatro horas;
 - b) Refeições e refrigerantes necessários até ao embarque no outro voo, se houver diferença no horário de saída previsto para o voo inicialmente reservado superior a quatro horas;
 - c) Alojamento para Passageiros com voo de regresso e para Passageiros com voo de ida que tenham o embarque negado num ponto de ligação, não residentes na cidade, localidade ou área do aeroporto de partida, se for oferecido um novo voo cuja partida seja, pelo menos, no dia seguinte ao da saída programada no Bilhete do Passageiro, desde que o Passageiro tenha de pernoitar uma ou mais noites, e o tempo de espera para embarcar no outro voo assim o exija. Para esses fins, "noite" significará da meia-noite às 6 da manhã;
 - d) Transporte do aeroporto ao local de residência do Passageiro na cidade, localidade ou zona do aeroporto de partida, ou ao local de alojamento e vice-versa, se for o caso; e,
 - e) As providências e benefícios necessários à continuidade da viagem, caso o Passageiro perca um voo de conexão com a reserva confirmada.

Para os efeitos do que se indica nesta seção, entender-se-á que se confirma um Bilhete de Passagem, relativamente aos pontos de partida e de destino nele indicados, incluindo ligação intermédia ou pontos de escala, desde que se estabeleça que a reserva ou o bilhete de passagem foi aceito e registrado pela transportadora aérea ou seu agente autorizado. Por "viagem de escala e / ou ligação" entende-se aquela cuja chegada ao destino inclui um ponto de partida e um ou mais pontos de escala e / ou ligação intermédios, quando fazem parte do mesmo contrato.

Sem prejuízo de outros serviços adicionais que os Transportadores possam oferecer, de acordo com as circunstâncias e a condição especial do Passageiro, em caso de recusa de embarque, o Transportador embarcará prioritariamente crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência e Passageiros com idade avançada ou doentes, gestantes que, devido ao seu estado, requeiram

embarque prioritário e, em geral, Passageiros que, por razões humanitárias habilitadas pelo Transportador, devam embarcar com preferência.

XIII.II Atrasos e cancelamentos

O Transportador obriga-se a efetuar o transporte na data, hora e demais condições estipuladas. No entanto, pode suspender, atrasar e cancelar o voo ou modificar suas condições por motivos de segurança ou força maior, como fenômenos meteorológicos, conflitos armados, distúrbios civis ou ameaças contra a aeronave. Nestes casos, qualquer das partes contratantes pode rescindir o contrato, arcando cada uma com as suas perdas.

Não obstante o acima exposto, em caso de atraso ou cancelamento de voo, o Passageiro afetado terá os direitos conferidos pelos regulamentos em vigor e, em qualquer caso, a responsabilidade do Transportador será limitada a 5.346 Direitos de Saque Especiais (do Fundo Monetário Internacional) por Passageiro, conforme estipulado na Convenção de Montreal (Lei 18.169) e regulamentos aplicáveis.

A indenização dos danos não ocorrerá se o Transportador, seus funcionários e agentes adotarem todas as medidas que forem razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que seja impossível para um ou outro adotar tais medidas.

XIV. CONDIÇÕES DE EMERGÊNCIA COVID-19

A fim de proteger a segurança dos nossos Passageiros e tripulantes, em resposta à pandemia global provocada pelo surto do vírus COVID-19, e no exercício dos poderes conferidos pela legislação aplicável e pelas autoridades competentes, a Transportadora informa seus clientes e Passageiros que o embarque em seus voos estará sujeito ao cumprimento das medidas ditadas pela autoridade sanitária e aeronáutica, podendo negar o embarque em caso de descumprimento de tais medidas ou da recusa do Passageiro em se declarar ou certificar o seu cumprimento, nos termos da legislação. A Transportadora exigirá que os Passageiros usem máscaras obrigatórias durante todo o voo, incluindo durante o embarque e o desembarque, a assinatura de declarações e / ou a extensão da documentação comprobatória que permita comprovar que o transporte do Passageiro não constitui risco de transmissão do referido vírus em os casos que correspondam e / ou qualquer outra medida necessária e conducente à garantia da segurança e higiene dos seus passageiros e tripulantes, nos termos e condições permitidos pela legislação aplicável.

Em consideração ao anterior, o Transportador pode negar o transporte em qualquer uma dos trechos do itinerário contratado pelo Passageiro, para aqueles que: (i) apresentem sintomas indicativos de provável infecção por COVID-19 conforme relatado pelas autoridades de saúde, como febre acima de 37,8 °, tosse, dificuldade respiratória, cefaleia e / ou dor de garganta, a menos que comprovem por meio de atestado médico ou da forma prevista na legislação aplicável que tais sintomas não são causados por infecção por COVID e / ou (ii) não conceda a seguinte declaração juramentada no processo de check-in de cada trecho de seu voo, seja pessoalmente ou por seu representante ou agente, ou seja determinado que a declaração não é eficaz: “Eu declaro que todos os passageiros desta reserva: **(i)** Não estão sujeitos a nenhuma restrição sanitária que implique isolamento ou quarentena, proibição de movimento, ou restrição de entrada ou saída de um território incluído na viagem, ou que estando sujeito a qualquer uma dessas medidas, têm todas as autorizações

temporários ou permanentes que são necessários para se deslocar, emitido pela autoridade competente; **(ii)** Não são pacientes confirmados com diagnóstico de COVID-19, ou tendo sido confirmados, que satisfazem os critérios estabelecidos pela autoridade sanitária para serem considerados pacientes sem risco de contágio; **(iii)** Eles não estão esperando pelos resultados do teste COVID-19; **(iv)** não estiveram em contato próximo com uma pessoa com diagnóstico de COVID-19, ou que, tendo sido, tenham descartado a doença na forma fornecida pela autoridade competente e **(v)** revisaram e tomaram conhecimento das restrições, requisitos e informações disponíveis na seção COVID-19 em JetSMART.com <https://jetsmart.com/cl/es/minisitios/covid-19#seccion-2>.

Não obstante o anterior, e em virtude da cláusula III Do Passageiro e sua Documentação.- item 3, será da responsabilidade dos Passageiros obter informações, obter e cumprir os requisitos específicos impostos pelas autoridades sanitárias de cada local de origem , escala e destino, devendo apresentar a documentação e / ou submeter-se a exames ou procedimentos por eles exigidos. O Transportador não terá qualquer responsabilidade por atrasos e / ou recusas de embarque ou entrada em um país sofrido pelo Passageiro associado ou derivado do incumprimento por este último das obrigações exigidas pelas autoridades sanitárias de cada local de origem, escala ou destino do voo.

REGULAMENTOS PARTICULARES JETSMART AIRLINES

Detalhes da tarifa

Na JetSMART Airlines, há uma única tarifa que se aplica a todos os voos, a tarifa SMART, que inclui:

Tarifa	Bolsa de Mão	Bagagem de Mão	Bagagem despachada	Escolha de assento	Alterações	Devoluções
SMART	Incluída	Custo Adicional	Custo Adicional	Atribuição aleatória sem custo adicional. Seleção de assento com custo adicional	São permitidas alterações de nome, voo, data e rota, com custo adicional	Não são realizadas devoluções ou reembolso de passagens ou opcionais. Apenas devoluções de taxas de embarque

A bagagem incluída é composta por 1 (uma) mala de mão com as dimensões máximas de 45cm x 35cm x 25cm (inclui rodas, bolsos e alças) e um peso máximo de 10 kg. Pode ser qualquer artigo que possa ser transportado a bordo por baixo do banco dianteiro (com exceção dos passageiros sentados na saída de emergência ou na primeira fila, caso em que deve ser guardado no porta-bagagens superior).

Além da bolsa de mão, o passageiro pode levar um casaco, um pequeno guarda-chuva de bolso (sem ponta), uma pequena câmara ou um artigo de leitura (livros, revistas, tablet) sem custo adicional. Além disso, é recomendável transportar qualquer item de valor e (ou) itens frágeis dentro da bolsa sob a custódia e supervisão do Passageiro, uma vez que JetSMART Airlines não será responsável pela perda ou dano de tais pertences, exceto nos casos e de acordo com os limites estabelecidos na lei ou nas convenções internacionais aplicáveis.

As bagagens que não cumprirem o permitido serão enviadas pela empresa ao porão do avião como bagagem despachada, cabendo ao Passageiro, neste caso, o pagamento de excesso de bagagem, serviço opcional de bagagem ou cobrança de excesso de bagagem, conforme o caso.

Cada trecho / rota do bilhete é independente e não precisa ser utilizado no pedido emitido. Cada passagem é válida até a data e hora da viagem.

A empresa pode negar o transporte em qualquer um dos trechos, caso a tarifa contratada não tenha sido paga (total ou parcialmente), a passagem obtida em violação da lei e / ou o Passageiro não possua a documentação e / ou requisitos necessários para viajar.

Reservas em Grupo

Serão consideradas reservas de grupo aquelas feitas para 10 ou mais de passageiros. As reservas de grupo devem ser realizadas por meio da seção "Reservas de grupo" em www.jetSMART.com.

Para efetuar pedidos de reserva de grupo, deve ser indicado o número de Passageiros e a lista com os nomes de cada Passageiro ficará em branco até que os nomes sejam inseridos diretamente pelo cliente em jetsmart.com na seção "Administre sua viagem". Os nomes devem ser inseridos no máximo 72 horas antes do voo para a realização do processo de check-in e podem ser alterados gratuitamente até 24 horas antes do voo. A partir desse momento, a mudança de nome de qualquer dos passageiros será regida pela regra geral aplicável à tarifa SMART, devendo o cliente pagar o custo do serviço de mudança segundo o valor em vigor na data da solicitação e de acordo com as condições então vigentes. Não haverá direito a reembolso ou redução de preço no caso da alteração não ser informada no prazo um ou mais nomes dos Passageiros da reserva.

O ingresso na folha de pagamento e individualização dos Passageiros beneficiários dos Bilhetes de Passagem de Reserva em Grupo serão de responsabilidade exclusiva de quem efetuou a reserva, não sendo admitida a realização do check-in ou embarque dos referidos passageiros se for comunicado por escrito ao Transportador a respectiva folha de pagamento, pelo menos 24 horas antes da data do voo.

A reserva de grupo pode ser paga integralmente no ato da reserva ("Reserva de grupo com pagamento total") ou pode-se optar pela reserva com pagamento parcial ("Reserva de grupo com pagamento parcial").

A opção de Reserva de Grupo com Pagamento Parcial somente será concedida para as cotações feitas com 60 dias ou mais de antecedência da data do voo do primeiro trecho da reserva.

Depois de efetuada a Reserva de Grupo com Pagamento Parcial, o cliente terá o prazo de 48 horas para efetuar o pagamento do equivalente a 10% do valor total da reserva. Só depois de efetuado o referido pagamento, a reserva se entenderá como efetuada e vigorará até 30 dias antes da data do voo, prazo em que o cliente deverá ter confirmado a reserva, completando o seu pagamento, ou seja, pagando o saldo devedor do valor da reserva (incluindo o valor das taxas, encargos ou direitos aeronáuticos aplicáveis).

Se no 30º dia antes da data e hora do voo (720 horas antes do voo) o cliente não tiver confirmado a sua Reserva de Grupo com Pagamento Parcial efetuando o pagamento da mesma nos termos indicados, a reserva será automaticamente cancelada na íntegra, não tendo o cliente o direito de solicitar o reembolso do pagamento parcial efetuado. Neste caso, todo o pagamento feito no momento de fazer a Reserva de Grupo com Pagamento Parcial será retido em benefício da JetSMART, a título de compensação.

As reservas de grupos, qualquer que seja a forma de pagamento, não permitem a devolução ou o cancelamento sem custo, salvo nos casos de rescisão expressamente previstos na legislação aplicável. Consequentemente, tanto no caso de Reservas de Grupo com Pagamento Integral, como no caso de Reservas de Grupo com Pagamento Parcial, a não utilização dos bilhetes reservados, ou o pedido de reembolso ou cancelamento da reserva por parte do cliente não dá direito ao reembolso ou devolução das quantias pagas à JetSMART, que serão retidas em benefício da companhia aérea, a título de compensação, a menos que sejam cumpridas as condições para aplicar o direito de rescisão de acordo com a legislação aplicável.

Não obstante o anterior, fica ressalvado o valor correspondente às taxas, encargos ou direitos aeronáuticos pagos pelo cliente, nos termos da lei, no caso de Reservas de Grupo com Pagamento Total, as quais serão restituídas por meio do site www.jetSMART.com ou na forma prevista pela legislação aplicável.

Fica expressamente declarado que em caso de não utilização ou pedido de devolução ou cancelamento da Reserva do Grupo com Pagamento Parcial, todo o pagamento feito no momento de fazer a Reserva do Grupo com Pagamento Parcial será retido para o benefício da JetSMART, como compensação. Nenhuma parte do pagamento parcial efetuado pelo cliente na referida modalidade de reserva será debitada ao pagamento de taxas, encargos ou direitos aeronáuticos.

Nas reservas de grupos, os bilhetes aéreos só serão emitidos depois de efetuado o pagamento integral, incluindo as respectivas taxas, encargos ou direitos aeronáuticos, nos termos e prazos indicados nestas Condições.

A alteração da reserva de grupo será regida pelo disposto no título seguinte, permitindo alterações de data, voo e rota, mediante o pagamento, para todos os passageiros, do total da multa correspondente acrescida da diferença tarifária, se aplicável.

Alterações

Todas as tarifas permitem alterações de data, voo, rota e nome, mediante o pagamento de multas e / ou a correspondente diferença tarifária.

As alterações são por Passageiro e por trecho e podem ser feitas até uma hora antes do horário de saída do voo por meio do Contact Center. Não serão permitidas alterações no aeroporto e nem alterações após o voo.

- Para alterações de data, voo ou rota, uma multa de \$ 15.000 CLP deve ser paga para voos feitos dentro do território nacional da República do Chile, de AR \$ 899 para voos feitos dentro do território nacional da República da Argentina e de \$ 24USD para voos internacionais e até \$ 65USD para voos de e para a Colômbia, tudo por passageiro para cada trecho, mais a diferença de tarifa se aplicável.
- Para alterações no nome do Bilhete de Passagem, exceto nos casos de transferência expressamente permitida de acordo com a legislação aplicável, uma multa de \$ 40.000 deve ser paga para voos feitos dentro do território nacional da República do Chile, de AR \$ 2.899 para voos feitos dentro do território nacional da República da Argentina e até \$ 65USD para voos internacionais, ou voos de e para a Colômbia, tudo por passageiro por trecho. Uma vez iniciada a viagem, o nome do Bilhete de Passagem de qualquer um dos trechos contidas no itinerário não pode ser alterado. No caso de reservas que incluam voos de ida e volta, a solicitação de mudança de nome deve obrigatoriamente ser feita em ambos os voos (trechos), devendo ser designada a mesma pessoa como beneficiária de ambos os Bilhetes.

No entanto, conforme indicado no parágrafo anterior, as alterações de nome relacionadas com Bilhetes de Passagem emitidos em uma reserva de grupo (entendida como reserva de Bilhetes de Passagem para 10 ou mais passageiros), não estarão sujeitos à multa indicada acima, desde que o

nome o pedido de alteração é comunicado ao Transportador pelo menos 24 horas antes da data do voo, nos termos indicados no item anterior (Reservas de Grupo).

Se a mudança for por um serviço de valor inferior, a diferença poderá ser utilizada para pagar a multa ou serviços opcionais adicionais.

Todos os opcionais são mantidos para o novo voo. Caso não seja possível confirmar algum opcional, pode-se trocá-lo pela opção mais semelhante. Havendo saldo a favor por divergência no valor dos opcionais, ou no caso de não se poder comprovar em nenhuma categoria, esse saldo poderá ser utilizado como crédito para multa de troca de bilhete, sem ultrapassar o valor do multar. Qualquer saldo excedente permanecerá em favor da JetSMART Airlines, não admitindo qualquer reembolso ou utilização.

Devoluções

Os bilhetes e opcionais não dão direito à devolução ou reembolso, exceto nos casos de rescisão expressamente previstos na legislação aplicável. Em caso de não realização da viagem por motivos imputáveis ao Passageiro, o reembolso da totalidade das taxas de embarque e impostos só poderá ser solicitado nos termos da lei, os quais serão restituídos através do site deste último ou na forma prevista na legislação aplicável.

- Para voos de e para o Brasil, existe uma tarifa que oferece a possibilidade de reembolso, a referida passagem pode ser adquirida exclusivamente através do serviço de Call Center.

Check-in e apresentação no aeroporto

O check-in pode ser feito de 72 horas a 40 minutos antes do horário de saída do voo através do JetSMART.com sem custo adicional.

O Passageiro também pode fazer o check-in no aeroporto, no balcão da JetSMART Airlines, após o pagamento do serviço.

Os passageiros em voos para destinos nacionais, em qualquer uma das jurisdições aplicáveis, devem apresentar-se ao aeroporto 120 minutos antes da hora de saída do seu voo. O check-in e (ou) a entrega da bagagem despachada no balcão pode ser feita até 50 minutos antes da saída do voo.

Passageiros com destino internacional devem se apresentar no aeroporto 180 minutos antes do horário de saída do voo. O check-in e (ou) entrega da bagagem despachada no balcão pode ser feito até 70 minutos antes da saída do voo.

Caso ocorram circunstâncias excepcionais que tornem necessário modificar os horários indicados nos parágrafos anteriores, JetSMART informará seus passageiros por e-mail em tempo hábil.

O cartão de embarque pode ser obtido gratuitamente no JetSMART.com a qualquer momento após o check-in online e deve ser apresentado no portão de embarque em formato digital ou impresso. Caso o Passageiro deseje obter o cartão de embarque no balcão do aeroporto, deverá pagar por este serviço. O valor do serviço de impressão do cartão de embarque será informado durante o processo de seleção e contratação, detalhando o preço e as condições do mesmo durante o processo de compra. Mais informações sobre os valores do referido serviço, no site:

<https://jetsmart.com/cl/es/opcionales/home>

Os passageiros que adquiriram opcionais após a impressão do cartão de embarque devem imprimi-lo ou baixá-lo novamente para validar a nova compra e ser apresentado no portão de embarque. Isso porque os vouchers das opções adquiridas estarão impressos no cartão de embarque.

Os portões de embarque fecharão 20 minutos antes da partida do voo para destinos nacionais e internacionais.

É responsabilidade do Passageiro conhecer, obter e cumprir os requisitos de viagem impostos por cada autoridade e deve informar-se da documentação e validade necessária para sua viagem.

Meios de Pagamento

- Para pagamentos no Chile, o sistema aceita cartões de crédito e débito nacionais e internacionais como meio de pagamento. A utilização, condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são da exclusiva responsabilidade do seu emissor. A compra de bilhetes com cartão de crédito está sujeita à aprovação do emissor do seu cartão e às validações que possam ser cabíveis por motivos de segurança, sem as quais não poderá finalizar a sua compra e confirmar ou manter a sua reserva, na qual caso seja rejeitado ou cancelado. Para pagamentos feitos no aeroporto, são aceitos pagamentos em dinheiro.
- Para pagamentos no Uruguai, o sistema aceita cartões de crédito e débito nacionais e internacionais como meio de pagamento. A utilização, condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são da exclusiva responsabilidade do seu emissor. A compra de bilhetes com cartão de crédito está sujeita à aprovação do emissor do seu cartão e às validações que possam ser cabíveis por motivos de segurança, sem as quais não poderá finalizar a sua compra e confirmar ou manter a sua reserva, na qual caso seja rejeitado ou cancelado. Para pagamentos feitos no aeroporto, só serão aceitos pagamentos com cartão de crédito ou débito.
- Para pagamentos no Peru, cartões de crédito são aceitos como meio de pagamento. A utilização, condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são da exclusiva responsabilidade do seu emissor. A compra de bilhetes com cartão de crédito está sujeita à aprovação do emissor do seu cartão e às validações que possam ser cabíveis por motivos de segurança, sem as quais não poderá finalizar a sua compra e confirmar ou manter a sua reserva, na qual caso seja rejeitado ou cancelado. Para pagamentos feitos no aeroporto, são aceitos pagamentos em dinheiro.
- Para pagamentos na Argentina, são aceitos cartões de crédito e débito como meio de pagamento. A utilização, condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são da exclusiva responsabilidade do seu emissor. A compra de bilhetes com cartão de crédito está sujeita à aprovação do emissor do seu cartão e às validações que possam ser cabíveis por motivos de segurança, sem as quais não poderá finalizar a sua compra e confirmar ou manter a sua reserva, na qual caso seja rejeitado ou cancelado. Para pagamentos feitos no aeroporto, são aceitos pagamentos em dinheiro.

- Para pagamentos feitos do Brasil, JetSMART Airlines reserva-se o direito de proibir compras com cartão de crédito de terceiros, ou mesmo solicitar o cartão ou a autorização expressa do titular do cartão antes de efetuar o pagamento.
- Para pagamentos na Colômbia, o sistema aceita cartões de crédito e débito nacionais e internacionais como meio de pagamento. A utilização, condições de pagamento e demais condições aplicáveis aos cartões de crédito são da exclusiva responsabilidade do seu emissor. A compra de bilhetes com cartão de crédito está sujeita à aprovação do emissor do seu cartão e às validações que possam ser cabíveis por motivos de segurança, sem as quais não poderá finalizar a sua compra e confirmar ou manter a sua reserva, na qual caso seja rejeitado ou cancelado. Para pagamentos feitos no aeroporto, são aceitos pagamentos em dinheiro.

Nos mercados onde o pagamento de bilhetes JetSMART está disponível à vista, nos escritórios de terceiros prestadores de serviços de caixas de pagamento (pagamento offline) ("Caixas de Pagamento Presencial de Terceiros"), o pagamento deve ser efetuado por meio do preenchimento e assinatura do formulário previsto para o efeito de acordo com as instruções e prazos estabelecidos no processo de compra em www.jetsmart.com e os estabelecidos pelo fornecedor da respectiva Caixa de Pagamento Presencial de Terceiros, sendo da exclusiva responsabilidade do pessoa que efetua a reserva e assinatura do formulário correspondente, a exatidão e veracidade dos dados pessoais e bancários constantes do mesmo.

A devolução de qualquer quantia monetária que possa corresponder de acordo com estes Regulamentos Particulares, para pagamentos feitos em caixas de pagamento de terceiros, uma vez que o pedido de devolução inserido em www.jetsmart.com tenha sido aceito, será feita por JetSMART por transferência bancária para o conta indicada pelo assinante no referido formulário, a qual é conhecida e expressamente por ele aceita, eximindo JetSMART de toda responsabilidade pelos inconvenientes que possam ocorrer em decorrência da inexatidão e / ou falta de veracidade dos dados informados.

Qualquer reserva gerada para pagamento em Caixa de Pagamentos Presencial de Terceiros que não seja paga em dinheiro, na forma e no prazo estabelecido nos termos informados ao cliente no processo de compra, será cancelada e tornada ineficaz. A confirmação da reserva só será feita depois de JetSMART receber e confirmar o efetivo pagamento do total da reserva. Confirmada a reserva, a JetSMART emitirá e enviará por e-mail o respectivo tíquete e comprovante de compra ao cliente, para o endereço de e-mail fornecido pelo mesmo no formulário de pagamento na Caixa de Pagamento Presencial de Terceiros.

Gift Card

Caso já tenha recebido um dos nossos "Gift Cards", pode ser trocado em www.jetsmart.com, por uma ou mais passagens aéreas e serviços opcionais, consoante a disponibilidade, nos valores publicados em www.jetsmart.com. Cada Gift Card é um cupom numerado único que representa o valor nominal fixo indicado nele. Só é possível usar um (1) Gift Card para cada reserva e, se não for usado na sua totalidade, o saldo não será devolvido e permanecerá em benefício da JetSMART Airlines. Por outro lado, se o valor a pagar for superior ao valor do Gift Card, a referida diferença poderá ser paga com o meio de pagamento disponível em www.jetsmart.com.

O Gift Card não pode ser resgatado em dinheiro e não pode ser usado para pagar taxas de embarque; para isso, podem ser utilizados os meios de pagamento disponíveis em www.jetSMART.com.

Cada Gift Card tem uma data de validade máxima nele indicada, após a qual ele ficará sem efeito e sem valor, e seu valor será automaticamente extinto.

É expressamente proibida a utilização do Gift Card para fins comerciais, sua venda ou transferência.

Gift Card de Pagamento

No caso de o Passageiro ter adquirido ou recebido um Gift Card de pagamento, sua validação e uso serão regidos de acordo com os Termos e Condições de Aquisição e Uso de Gift Card de pagamento aceitos no momento da compra do mesmo. O texto atual dos Termos e Condições de Aquisição e Uso do Gift Card de Pagamento está disponível em <http://www.jetSMART.com/cl/es/tyc/giftcard>.

Taxas de embarque e impostos

As taxas aeroportuárias e os impostos aplicáveis são adicionais às taxas e serviços publicados pela empresa e estão incluídos no valor final publicado durante o processo de compra. Antes da cobrança, o sistema mostrará separadamente o valor das tarifas por pessoa, as taxas aeroportuárias, os impostos e o valor total a cobrar. Os governos e / ou autoridades aeroportuárias locais podem impor e cobrar taxas ou impostos adicionais no aeroporto.

Taxas de serviço na compra de passagens

Compras de passagens aéreas realizadas por meio do Contact Center e / ou no aeroporto terão um encargo adicional devidamente informado pelo canal de vendas correspondente. As compras de bilhetes aéreos efetuadas pelo Contact Center e / ou no aeroporto terão um custo adicional devidamente informados no respectivo canal de venda.

Encargos da agência de viagens

As compras de passagens aéreas realizadas por meio de intermediários terceirizados, como agências de viagens, podem incluir encargos adicionais pelo serviço prestado por tais intermediários, os quais serão determinados e informados ao cliente pelo respectivo intermediário. As agências de viagens podem incorporar a respectiva posição de agência sob a denominação de "Cargo A.", no momento da compra de passagens aéreas no portal das empresas / agências de viagens www.jetSMART.com, e devem ter consentimento informado, e o devido poder de representação, do seu cliente. A posição da agência, caso exista, será indicada no respectivo recibo de compra e reserva, sendo a respectiva agência a proprietária e responsável pela referida posição.

Encargos de administração / taxa administrativa

É o encargo por serviços de administração da página web e meios de pagamento e que já está incluído dentro da tarifa SMART.

Objetos de Valor

Recomenda-se carregar itens de valor e (ou) itens frágeis na bolsa, sob sua custódia, uma vez que JetSMART Airlines não se responsabilizará além dos limites estabelecidos pela lei pela perda ou dano desses pertences.

Necessidades Especiais

Os passageiros com necessidades especiais que necessitem de assistência especial não são obrigados a avisar previamente o seu estado de saúde, mas recomenda-se que o avisem no momento da compra do bilhete ou ligando para o Contact Center para um melhor atendimento.

A empresa poderá requerer determinadas informações, atestado médico, procedimentos especiais e / ou acompanhante para atendimento, no embarque de passageiros com necessidades especiais, enfermidades ou incapacidades, nos casos e condições previstos em lei. Os passageiros serão informados sobre isso em tempo hábil e, adicionalmente, esta informação está disponível na seção "Perguntas frequentes" do site. (<https://jetsmart.com/cl/es/PreguntasFrecuentes/>).

Em nenhuma circunstância a empresa terá que verificar ou emitir qualquer diagnóstico sobre a saúde ou condição física do Passageiro, cabendo ao mesmo fazer a verificação do seu estado de saúde com a ajuda de médico ou profissional competente que vai avaliar se ele está apto a realizar o procedimento com segurança. Conseqüentemente, a empresa não será responsável por qualquer deterioração, evento ou estado de saúde sofrido pelo Passageiro, incluindo sua morte, durante o transporte aéreo, que tenha origem na falta de consulta ou exame médico do Passageiro ou por não ter cumprido um procedimento médico opinião.

A companhia não possui em suas aeronaves: **(i)** oxigênio medicinal certificado para uso na aviação, para ser utilizado na cabine de passageiros da aeronave; nem **(ii)** alojamento para pessoa que necessite deslocar-se em maca por motivos de descanso, dificuldade de levantar-se ou simples perda de autonomia, para os quais tais serviços não estejam disponíveis.

Os passageiros com deficiência ou com necessidades especiais e seus acompanhantes que embarcarem no Peru terão prioridade e / ou instalações de embarque de acordo com a legislação da comunidade andina.

Cadeiras de rodas, muletas, bengalas e próteses podem ser transportadas sem custo adicional, de acordo com os procedimentos e condições estabelecidas na regulamentação aplicável. O Passageiro será o único responsável pelo desarmamento e montagem de sua cadeira de rodas (seja mecânica ou elétrica), bem como pela retirada de sua bateria, para que esteja em condições adequadas ao seu transporte adequado pela empresa.

Os passageiros que necessitarem de indicação médica para transportar um concentrador de oxigênio portátil (POC) ou oxigênio médico certificado para uso na aviação, podem fazê-lo sem custo adicional, mas devem cumprir as seguintes condições:

1. A marca e o modelo do POC ou oxigênio médico deve ser um dos aprovados pela Administração Federal de Aviação dos Estados Unidos (FAA) ou ter um certificado ou etiqueta indicando que o equipamento está autorizado para uso na aviação. A lista detalhada de equipamentos POC

aprovados pela FAA pode ser consultada em <https://assets-us-01.kc-usercontent.com/b2956330-c34f-0064-2c6f-27bd5c0147fc/13188d5b-c603-4e8b-a77d-b9149d07eb5e/concentrador-oxigeno.pdf>

2. Atendida a necessidade de verificar se o Passageiro pode garantir a sua própria segurança, recomenda-se, e o Transportador reserva-se o direito de exigir, nos termos da lei, a apresentação de um atestado médico que ateste que o Passageiro possui a condição de saúde que lhe permite viajar de avião de forma segura para a sua saúde, utilizando o POC ou oxigênio médico, conforme o caso, incluindo a menção da origem - destino do voo e as datas da ida e volta.
3. Recomenda-se que o Passageiro informe por meio do Contact Center que irá viajar com POC ou oxigênio médico na cabine, pelo menos 24 horas antes da saída do voo. O referido aviso prévio será uma condição necessária caso o Passageiro exija do Transportador qualquer acomodação em relação ao uso de oxigênio médico certificado na cabine.
4. O Passageiro deve ser capaz de captar, compreender e atender atempadamente os alarmes e indicadores que o POC possa transmitir, caso contrário deve viajar acompanhado por quem o faça por ele.
5. As baterias do POC devem estar em bom estado e ter autonomia equivalente a 150% do tempo de voo, incluindo escalas e conexões. As baterias extras devem ser embaladas individualmente para evitar o contato umas com as outras.
6. O passageiro não pode ser colocado em um assento na primeira fila ou saída de emergência. Se necessário, o POC pode permanecer conectado durante a viagem, desde que esteja posicionado sob o assento dianteiro.

Não será permitido o transporte de POC ou oxigênio médico ou dispositivos que os contenham e que não estejam em conformidade com os requisitos acima.

Poderá ser recusado o embarque aos Passageiros quando, devido ao seu estado de saúde, for evidente que essa pessoa não pode garantir a sua segurança ou bem-estar dos demais passageiros, e o contrário não conste do atestado médico conforme. O Transportador pode requerer um Passageiro acompanhante quando for evidente que o Passageiro não é autossuficiente.

- Aplicável na República do Chile: O transporte aéreo de Passageiros com necessidades especiais será realizado de acordo com o disposto no Decreto 369, expedido pelo Subsecretário para as Forças Armadas em 26 de julho de 2017, bem como demais normas aplicáveis.
- Aplicável na República Argentina: De acordo com o Artigo 8 - Anexo I da Resolução MEOySP 1532/1998, o Transportador tem o direito de negar o transporte se a conduta, idade ou condição física ou mental do Passageiro for tal que requeira assistência especial da operadora.
- Aplicável no Brasil: O transporte aéreo de Passageiros com necessidades especiais será realizado de acordo com a Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil, bem como demais regulamentações aplicáveis.
- Aplicável no Peru: O transporte aéreo de pessoas com deficiência, gestantes e idosos será realizado de acordo com o estabelecido na Lei nº 28735, bem como nas demais normas aplicáveis. Para voos domésticos no Peru, Passageiros com deficiência, mulheres grávidas e idosos têm a obrigação de informar a Transportadora de forma inegável no momento de adquirir a passagem ou reservar o voo, com pelo menos vinte e quatro (24) horas de antecedência. de

saída do voo, exceto em casos de emergência, a atenção especial que requerem de acordo com a sua condição.

Bebês e crianças

Crianças menores de 2 anos são consideradas bebês e viajam gratuitamente. Bebês não têm direito a assento e devem viajar nos braços do adulto acompanhante, sendo permitido apenas um bebê por adulto.

Os bebês podem viajar com uma bolsa e um carrinho de bebê. Ambos os itens sem custo adicional.

La edad se aplica en la fecha de término del viaje, no a la fecha de compra. Si en la fecha de viaje no cumple con la edad permitida para ser considerado como infante, deberá pagar boleto de niño ocupando asiento. A idade se aplica à data de término da viagem, não à data de compra. Se na data da viagem a criança não atingir a idade permitida para ser considerado criança, deve pagar por uma passagem de criança que ocupe um assento.

A JetSMART Airlines não tem um serviço "Menor Desacompanhado", portanto os passageiros entre 0 e 14 anos menos um dia não poderão viajar sozinhos, eles devem estar acompanhados por um adulto, maior de 18 anos, que é responsável por seus cuidados durante o voo.

Grávidas

Se constatar que está com menos de 28 semanas de gravidez, sem complicações e com boa saúde, a gestante pode viajar sem ter que apresentar um atestado médico. Porém, se tiver complicações na gravidez, estiver em alto risco ou tiver problemas de saúde, deverá apresentar um atestado médico nos termos indicados no próximo parágrafo.

Se você estiver grávida de 29 semanas ou mais, deverá apresentar um atestado médico à companhia aérea autorizando-a a viajar para poder embarcar. O certificado deve conter as seguintes informações mínimas:

1. Data de emissão do Certificado Médico (máximo 10 dias antes do início da viagem).
2. Dados do passageiro: Nome e sobrenome, assim como o número de identificação do passageiro.
3. Itinerário de voo (datas e rota)
4. Semanas de gravidez
5. Declaração expressa de que o passageiro está apto a viajar de avião.
6. Detalhes do médico (deve ser um obstetra/ginecologista) (Rut ou DNI, assinatura e carimbo).

O embarque não será autorizado se for até 7 dias antes ou 7 dias após a data prevista para o parto.

Os regulamentos acima mencionados aplicam-se a gestações normais e múltiplas.

- Para voos com origem no Brasil, o transporte aéreo da gestante será realizado de acordo com a Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil, bem como demais regulamentações aplicáveis.

- Para voos com origem no Uruguai, o transporte aéreo de gestantes será realizado de acordo com a Resolução nº 165/997 da Direção Nacional de Aviação Civil e Infraestrutura Aeronáutica e normas aplicáveis.

Bagagem

Bolsa de mão

Bagagem incluída na passagem aérea que cada Passageiro poderá embarcar durante a viagem, sob sua supervisão. Suas dimensões máximas são **45cm x 35cm x 25cm** (comprimento, largura, altura) e peso máximo de 10 kg, incluindo rodas, alças, bolsos etc. É permitida apenas uma bolsa por passageiro. Se o passageiro quiser transportar uma bolsa de segunda mão, ela deve ser transportada e carregada como bagagem de mão.

Valores de Opcionais e Pacotes de Opcionais

O valor de todos os opcionais e / ou pacote de opcionais depende do momento da compra do mesmo, da sua disponibilidade e da data e / ou destino do seu voo, conforme informado durante o processo de seleção e contratação, detalhando o preço final e as condições do mesmo antes de efetuar a tua compra.

Consequentemente, caso decida adiar a compra de opções e / ou pacotes de opções, ou alterar a data e / ou percurso da sua viagem, os valores das mesmas podem variar, sendo aplicáveis os valores publicados e em vigor em o momento da compra dos respectivos opcionais e / ou pacote de opções.

Se o Passageiro decidir economizar comprando um pacote opcional disponível em www.jetsmart.com, deve lembrar que os pacotes opcionais podem ser contratados apenas no momento da compra da sua passagem e estão sujeitos às mesmas condições dos opcionais descritos nestes Regulamentos Pessoas Físicas, pelo que não permitem devoluções ou reembolsos, sendo que o preço final e as condições dos mesmos serão informados antes de efetuar a sua compra. A contratação de Pacote de opcionais aplica-se a todos os passageiros da mesma reserva e seu valor é por Passageiro e por trecho. Nos pacotes que incluem escolha de assento, a confirmação estará sujeita à disponibilidade no momento da compra.

Uma vez efetuada a compra de qualquer opcional pacote de opcionais, o Passageiro receberá o recibo correspondente que inclui as informações relevantes da sua compra e demais condições aceites, que fazem parte das condições do seu bilhete.

A disponibilidade dos opcionais será informada no momento da solicitação da compra e caso não estejam disponíveis, isso será informado no momento da solicitação. Da mesma forma, a disponibilidade de opcionais a qualquer momento não garante que eles permanecerão disponíveis para compra no futuro, nem nas mesmas condições ou valores.

Bagagem de Mão

Bagagem, com custo adicional, que é levada na cabine do avião sob supervisão do Passageiro.

Pode pesar até **10kg** e não pode exceder as seguintes dimensões: **55cm x 35cm x 25cm** (comprimento, largura, altura), incluindo rodas, alças, bolsos etc.

É permitida apenas uma bagagem de mão por passageiro. Se o passageiro quiser transportar uma segunda bagagem de mão, ela deverá ser transportada como bagagem despachada.

Caso a bagagem de mão ultrapasse as dimensões ou o peso estabelecido, não poderá ser transportada na cabine do avião e será despachada e enviada ao porão do avião, cabendo ao Passageiro pagar a diferença correspondente em valor.

Guitarras ou baixos devidamente embalados podem ser considerados bagagem de mão.

Bagagem despachada

Bagagem, com custo adicional, transportada no porão do avião sob supervisão da empresa.

Deve pesar até **23Kg** e não pode exceder os **158cms lineares**.

Cada Passageiro pode levar no máximo 5 bagagens faturadas, sujeitas à disponibilidade.

A bagagem despachada deve ser apresentada no balcão do aeroporto, a menos que seja expressamente declarado o contrário. O não cumprimento desta condição pode resultar em multas.

Bagagem de grandes dimensões (artigos esportivos ou instrumentos musicais)

Bagagem despachada, com custo adicional, com peso máximo de 23Kg e dimensões maiores que 158cm lineares e menores que 230cm lineares com exceção das pranchas de surfe que podem medir até 300cm lineares.

Cada passageiro pode transportar no máximo 3 bagagens de grandes dimensões, sujeito a disponibilidade.

A bagagem superdimensionada deve ser apresentada no balcão do aeroporto, a menos que seja expressamente avisado de outra forma. O não cumprimento desta condição pode resultar em multas.

Excesso de bagagem

É a bagagem que ultrapassar 23Kg (até 32Kg) e que será permitida mediante o pagamento do preço do excesso de bagagem.

Si un Pasajero se presenta al embarque con equipaje que excede lo que está permitido y no ha pagado el respectivo cargo, se cobrará la diferencia en el aeropuerto, sujeto a disponibilidad, conforme al valor de exceso de equipaje entonces vigente. Si el Pasajero no realiza el pago, o no hubiese disponibilidad de contratación de exceso de equipaje, se impedirá el ingreso del equipaje no pagado.

Não serão aceitas bagagem que pesem mais de 32Kg.

A compra de bagagem opcional despachada, bagagem de grandes dimensões e / ou excesso de bagagem, regulada nos parágrafos anteriores, estará sujeita à sua disponibilidade no momento da compra, observadas as limitações de espaço e peso do porão da aeronave. Portanto, a venda dessas opções pode não estar disponível em nenhum dos canais de venda da empresa, incluindo www.jetSMART.com, Contact Center e/ou aeroporto.

Demora ou perda de bagagem

Em caso de extravio e / ou dano de bagagem, o Passageiro deverá fazer sua reclamação imediatamente na área de entrega de bagagem do aeroporto ou até no máximo 7 dias após a chegada do voo.

- Porém, para voos realizados dentro do território nacional da República da Argentina, em caso de extravio, destruição ou atraso, sua reclamação deverá ser feita ao Transportador, no setor de entrega de bagagem, imediatamente ou em até no máximo 10 dias após a data de chegada do voo. Em caso de avaria, o prazo máximo será de 3 dias a contar da data de entrega da bagagem.
- Para voos com destino ao Brasil, o recebimento da bagagem despachada, sem qualquer protesto por parte do Passageiro, constituirá presunção de que a mesma foi entregue em bom estado. O Transportador deverá devolver a bagagem extraviada, no local indicado pelo Passageiro, respeitando os seguintes prazos: **(i)** em até 7 (sete) dias no caso de voos domésticos; ou **(ii)** - em até 21 (vinte e um) dias, no caso de voos internacionais. Caso a bagagem não seja entregue dentro dos prazos estabelecidos neste parágrafo, o Transportador deverá indenizar o Passageiro no prazo de 7 (sete) dias. Nos casos em que o Passageiro perceber violação do conteúdo da bagagem ou danos a ela, deverá protestar junto à transportadora no prazo de 7 (sete) dias após o recebimento.
- No caso do Uruguai, a responsabilidade pela bagagem será regulada pelas normas aplicáveis. O recebimento da bagagem, sem protesto do destinatário, presumirá que a mesma foi entregue em bom estado e de acordo com o título de transporte. Em caso de avaria, o Passageiro deverá enviar seu protesto ao Transportador no prazo de três dias para a bagagem, a contar da data do recebimento. Em caso de atraso, o protesto deve ser feito, no máximo, no prazo de quatorze dias a contar da data em que a bagagem deveria ter sido colocada à disposição do Passageiro. Qualquer protesto deve ser formulado por reserva inscrita no título de transporte ou por escrito emitido no prazo previsto para o referido protesto. Na falta de protesto, as ações contra a Transportadora serão inadmissíveis, exceto no caso de fraude por ela cometida.

Escolha de Assentos

Os assentos podem ser escolhidos pagando as taxas associadas conforme relatado durante o processo de seleção e contratação.

Os passageiros podem viajar em um assento na fila de saída de emergência, desde que atendam aos seguintes requisitos:

1. Ter mais de 15 anos
2. Ser capaz de ler, compreender e comunicar-se em espanhol ou inglês
3. Não deve viajar a cargo de outro passageiro que necessite de sua assistência ou cuidados. Exemplo: crianças menores de 15 anos ou pessoas que sofrem de alguma doença ou necessidades especiais.
4. Ter mobilidade, força, equilíbrio e destreza suficientes para remover obstáculos, manipular saídas de emergência e sair rapidamente, auxiliando outros Passageiros.
5. Ter capacidade de ouvir e enxergar, o que lhe permite compreender as instruções dadas pelos tripulantes, dar informações verbais aos outros passageiros e operar a saída de emergência.
6. Não ter nenhum problema que possa ser afetado ou agravar-se ao manipular a saída de emergência.
7. Estar disposto a ajudar os demais passageiros caso seja necessário.
8. Não viajar com animal de estimação na cabine.

Caso o Passageiro não atenda a nenhum desses requisitos, por motivos de segurança operacional, lhe será atribuído outro assento e o valor pago não será reembolsado. De acordo com a regulamentação em vigor, a companhia aérea é obrigada a não atribuir a uma pessoa um assento próximo a uma saída de emergência, se avaliar que essa pessoa não é capaz de desempenhar uma ou mais das funções exigidas para ocupar esse assento, ou se a pessoa não deseja desempenhar essas funções ou pode sofrer lesões corporais como resultado do desempenho dessas funções.

Passageiros com necessidades especiais e gestantes têm direito à troca de poltronas preferenciais mediante solicitação no balcão do aeroporto e conforme disponibilidade.

Sem a compra prévia de assentos, a JetSMART Airlines não se responsabiliza por crianças sendo atribuídas a assentos separados de seus pais.

No caso de emergências em que não haja um membro da tripulação em cada assento de saída disponível para assistir, um Passageiro ocupando um assento de saída pode ser chamado para realizar as seguintes tarefas, sem que isso gere para a JetSMART Airlines o dever de responder ou recompensar o mesmo em dinheiro ou em espécie – são elas:

1. Localizar a saída de emergência.
2. Reconhecer o mecanismo de abertura da saída de emergência.
3. Compreender as instruções para operar as saídas de emergência.
4. Operar a saída de emergência.
5. Avaliar se os perigos aos quais os passageiros podem estar expostos aumentarão se a saída de emergência for aberta.
6. Seguir as instruções orais e sinais manuais dados por um membro da tripulação.
7. Guardar o mecanismo de abertura da saída de emergência para que não impida o uso da saída. 7. Cuidar da porta de saída de emergência de forma que não haja impedimentos para seu uso.
8. Avaliar a condição do tobogã de escape, ativá-lo e mantê-lo estável após o desdobramento para ajudar outras pessoas a usar o dispositivo.
9. Passar eficazmente pela saída de emergência e
10. Avaliar, selecionar e seguir um caminho seguro a partir da saída de emergência

Embarque prioritário

É o direito de embarcar no avião antes dos demais passageiros que não têm embarque prioritário.

Para garantir a prestação do serviço, o Passageiro deve comparecer ao portão de embarque pelo menos 30 minutos antes da saída do voo. O não cumprimento do aviso exigido implica que o preço do serviço não será reembolsado. O valor do serviço de embarque prioritário será informado durante o processo de seleção e contratação, detalhando o preço final e as condições do mesmo antes de efetuar a sua compra.

Animais de estimação na cabine

Na JetSMART Airlines, queremos que seu animal de estimação possa viajar SMART. O transporte de seu animal de estimação na cabine é um serviço ao qual as condições de transporte de bagagem serão aplicadas, para todos os fins legais, uma circunstância aceita pelo passageiro e pela pessoa contratante do serviço, se diferente, e será condicionado ao pagamento do respectivo serviço de acordo com o valor informado durante o processo de contratação, e ao cumprimento dos termos do serviço. Para garantir o padrão de atendimento aos nossos passageiros e o cuidado de seu animal de estimação, a prestação deste serviço está sujeita aos seguintes termos e condições:

- O serviço de animais de estimação de cabine está disponível apenas em vôos diretos, sem conexão, e o valor informado do serviço é um valor por passageiro por perna.
- Somente cães e gatos de comportamento dócil são permitidos a bordo, sem prejuízo das exclusões devidamente indicadas neste documento. O transporte de outros animais de estimação não é permitido.
- Um passageiro só pode transportar um (1) animal de estimação (cão ou gato).
- O número máximo de animais de estimação a serem transportados em cada vôo é de quatro (4). Em vista do exposto acima, a prestação do serviço estará sempre sujeita à disponibilidade, que deve ser consultada pelo passageiro através do Contact Center com pelo menos 48 (quarenta e oito) horas de antecedência, contadas para trás a partir da partida de seu vôo;
- O peso máximo permitido do animal mais o recipiente é de dez (10) quilos, eles devem ter pelo menos três (3) meses de idade, não podem estar em estado de gravidez, não podem estar sob o efeito de tranquilizantes e não podem ter um mau cheiro ou gerar ruídos que incomodem os passageiros e/ou a tripulação;
- Os passageiros que fazem uso deste serviço devem assegurar que seu animal de estimação esteja em condições de saúde apropriadas para o transporte sob os mais altos padrões de segurança, e concordam em ser responsáveis por seus cuidados, medicação e atenção durante toda a viagem, bem como por quaisquer contingências que possam surgir a partir disso.
- A aceitação para o transporte de animais está sujeita à condição de que o passageiro assuma total responsabilidade pelo animal. A JetSMART Airlines não será responsável por dano, perda, atraso, doença ou morte do animal caso lhe seja negada a entrada ou trânsito por qualquer país, estado ou território.
- Os passageiros que fazem uso deste serviço são responsáveis por adquirir, pagar e providenciar todos os certificados de saúde e vacinação válidos, autorizações de entrada, Certificados Veterinários Internacionais e todos os outros documentos e/ou procedimentos exigidos pelos estados de partida e entrada.
- Os animais devem viajar e permanecer durante todo o curso do vôo em um container macio, pessoal e fechado no qual devem entrar em pé, e que, posicionado sob o assento dianteiro, tem as seguintes características: 38 centímetros de comprimento; 35 centímetros de largura; 22 centímetros de altura;

deve ter um piso impermeável/absorvente; deve ter ventilação adequada para que o animal possa respirar sem problemas. - Os passageiros que utilizam este serviço não podem viajar em um assento da primeira fila ou em uma fila de saída de emergência;

- Considerando que nem todos os animais de estimação têm as condições fisiológicas necessárias para serem transportados com segurança por via aérea, e não obstante o fato de ser responsabilidade final do passageiro assegurar que seu animal de estimação tenha as condições fisiológicas necessárias. Sem prejuízo de outra documentação e procedimentos que possam ser exigidos pela JetSMART Airlines ou pelas autoridades competentes, a aceitação e transporte do animal de estimação em vôos domésticos está sujeita à apresentação da seguinte documentação no balcão, pelo menos duas (2) horas antes da partida do vôo: Certificado emitido por um veterinário (na República Argentina, de acordo com o modelo fornecido pelo Conselho ou Colégio da Jurisdição) com validade não superior a 10 dias contados a partir da data do vôo, indicando sua idade e raça, e certificando que seu estado de saúde é adequado para que ele faça a viagem; Sem prejuízo de outra documentação e procedimentos que possam ser exigidos pela JetSMART Airlines ou pelas autoridades competentes, a aceitação e transporte do animal de estimação em vôos internacionais, está sujeita à apresentação da seguinte documentação (original e fotocópias), pelo menos três (3) horas antes da partida do vôo: Certificado emitido por um veterinário (Para voos de ou para a República Argentina, de acordo com o modelo fornecido pelo Conselho ou Colégio da Jurisdição) com validade não superior a 10 dias contados para trás a partir da data do voo, que mostra sua idade e raça, e que credita que seu estado de saúde está apto a fazer a viagem; Zoosanitary Export Certificate (CZE), emitido pelo Serviço Agrícola e Pecuário (SAG), se aplicável e/ou Certificado Veterinário Internacional (CVI) emitido pelo Serviço Nacional de Saúde e Qualidade Agroalimentar (SENASA) da Argentina, se aplicável, que certifica que o animal de estimação atende aos requisitos de entrada do país de destino. Consulte as exigências do país de destino em <http://reqpecuaria.sag.gob.cl/> (ver informações abaixo para a Argentina).

Não obstante o acima exposto, o transporte do animal de estimação está sujeito às restrições sanitárias e de documentação estabelecidas pela autoridade sanitária de cada país, portanto será responsabilidade do passageiro ser informado sobre elas e será responsável por quaisquer custos decorrentes de seu cumprimento.

- Para a República da Argentina, tanto a entrada e saída temporária de animais de estimação (cães e gatos), como seu transporte interno, é de responsabilidade exclusiva do passageiro, que além da apresentação dos requisitos acima, é obrigado e responsável por conhecer e cumprir todos os requisitos e procedimentos documentais impostos pelas autoridades sanitárias competentes. Para maiores informações, pedimos que entre em contato com você: Departamento de Documentação e Informação Pública do SENASA através de qualquer um destes canais: E-mail: cdei@senasa.gob.ar. Telefone: (54-11) 4121- 5460/5461 - Ligação gratuita: 0800-999-2386. Horário de abertura: de segunda a sexta-feira das 9h às 17h http://mascotas.senasa.gob.ar/index.php/consultar_requisitos <http://mascotas.senasa.gob.ar/index.php/default/index>.

- Para vôos com origem ou destino no Brasil, é necessário um IVC (Certificado Veterinário Internacional) ou um passaporte para o trânsito de cães e gatos (para países com os quais o Brasil tem um acordo de equivalência), emitido pela GEOGLAM (sigla brasileira VIGIAGRO), International Agriculture Monitoring Initiative). A Resolução nº 280 da Agência Nacional de Aviação Civil determina que os cães-guia devem ser transportados gratuitamente no chão da cabine da aeronave, juntamente com seu dono e sob seu controle, equipados com um arnês e estão isentos do uso do açaimo. O cão

guia deve ser acomodado de forma a não obstruir o corredor da aeronave, e deve portar certificados atestando que eles são cães-guia. Além disso, as exigências das autoridades sanitárias nacionais e as do país de destino devem ser cumpridas.

Com referência ao transporte de cães-guia, para a República Federativa do Brasil, aplicam-se as regras estabelecidas na Resolução 280 da ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil (Para mais informações, consulte: https://www.anac.gov.br/assuntos/legislacao/legislacao-1/resolucoes/resolucoes2013/resolucao-no-280-de-11-07-2013/@@display-file/arquivo_norma/RA2013-0280.pdf)

- Para o transporte de animais de estimação para ou do Paraguai, as exigências do Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal del Paraguay (SENACSA), e em particular a Resolução MERCOSUL/GMCM/RES. No. 17/15, "Zoosanitary Requirements of the States Parties for the Entry of Domestic Canines and Felines: <http://documentos.senacsa.gov.py/share/s/uy3CHGS0RT63b7e7BO716g>.

- Para o transporte de animais de estimação (limitado a cães e gatos) para ou do Uruguai, os requisitos atuais exigidos pelo Ministério da Pecuária, Agricultura e Pesca e/ou qualquer outra autoridade competente devem ser observados: <https://www.gub.uy/tramites/solicitud-ingreso-mascotas-uruguay> e <https://www.gub.uy/tramites/solicitud-egreso-mascotas-uruguay>.

FlexiSMART

FlexiSMART é um opcional que é oferecida no momento da compra do bilhete em www.jetSMART.com, na seção de opcionais, e permite ao cliente alterar o seu itinerário (alteração de data, hora e / ou percurso), sem pagar a penalidade ou multa por alteração aplicável nos termos do título "Alterações" deste Regulamento Particular, mas pagando a diferença tarifária correspondente, se houver. FlexiSMART não se limita a uma única mudança, mas permite múltiplas mudanças em um único bilhete, durante um ano a partir da data do voo original.

O FlexiSMART aplica-se a toda a reserva e a todos os passageiros sob ela. O valor do FlexiSMART será informado durante o processo de compra, detalhando o preço final e as condições antes de efetuar sua compra.

O valor pago pelo FlexiSMART não admite devolução ou reembolso, exceto nos casos em que a JetSMART é obrigada a devolver a passagem, caso em que também reembolsará o que foi pago pelo opcional. A não utilização do direito de alteração do itinerário fornecido pelo FlexiSMART não conferirá o direito de devolução ou reembolso de qualquer valor pago por tal opcional.

O FlexiSMART não permite alterações além das indicadas acima (alteração de data, hora e / ou rota). Qualquer outro tipo de alteração será regida pelas disposições sob o título "Alterações" deste Regulamento Particular.

O exercício do direito de alteração concedido pelo FlexiSMART, estará sujeito à disponibilidade de voo e assento no novo itinerário escolhido.

As alterações são por Passageiro e por trecho e podem ser feitas até uma hora antes do horário de saída do voo por meio do Contact Center. Não serão permitidas alterações no aeroporto e nem alterações após o voo. As demais condições aplicáveis às alterações encontram-se detalhadas no título “Alterações” deste Regulamento Particular.

Defina seu preço

Defina seu Preço é um opcional que a JetSMART poderá oferecer ao cliente no processo de compra dos seus bilhetes em www.jetsmart.com após ter selecionado os seus voos e escolhido o Pacote de Opcionais, e que permite ao cliente congelar o preço final da sua reserva e mantê-lo disponível por um período de 24 horas ou 48 horas, conforme a escolha do cliente, pagando o valor correspondente à opção escolhida.

Defina seu Preço permite ao cliente efetuar a compra da sua reserva no período de congelamento selecionado, mantendo o preço final e a sua disponibilidade, evitando assim o risco de aumento do preço e garantindo a disponibilidade nos voos selecionados, dentro do referido prazo de congelamento.

A seleção do opcional Defina seu Preço se aplicará a todos os Passageiros e trechos da reserva.

O valor do opcional Defina seu Preço se dá por cada Passageiro e por cada trecho da reserva, e será informado durante o processo de compra, detalhando o preço final e as condições do mesmo antes de efetuar a compra da opção.

O valor do opcional Defina seu Preço não é reembolsável ou reutilizável para outra reserva, e não será descontado do preço da reserva no ato da compra e pagamento integral.

Definir seu Preço permite que você mantenha disponível apenas o preço de sua reserva congelada. Os valores das opções que se encontrem disponíveis na data da reserva, mas que não tenham sido selecionadas e integradas na mesma, não serão considerados congelados. Para maior clareza do exposto anteriormente; caso o cliente tenha selecionado o Pack Light Fly (Pack cujo preço está incluído no valor do bilhete), o preço de qualquer opção disponível nessa data em www.jetsmart.com, mas apenas o preço final da reserva do pacote Light Fly. Caso o cliente tenha selecionado um SMART Pack ou um FULL Pack e contrate a opção Defina seu Preço, o preço final do Pack completo será congelado, incluindo os respectivos opcionais incluídos em cada um deles, mas não se congelará o preço de qualquer outro opcional não incluído nos respectivos Packs, que está disponível em www.jetsmart.com.

O opcional Defina seu Preço não é oferecida em todos os voos JetSMART, e a empresa se reserva o direito de oferecer ou não este opcional no processo de compra de seus voos em www.jetsmart.com. Defina seu Preço não está disponível no Contact Center, apenas para compras em www.jetsmart.com.

Defina seu Preço só estará disponível em voos determinados pela JetSMART e desde que a cotação seja feita com pelo menos sete (7) dias corridos de antecedência do primeiro voo da reserva.

Para a compra do opcional Defina seu Preço, o cliente apenas irá inserir os seus dados e não terá que inserir a folha de pagamento de todos os Passageiros da reserva, isto só deverá ser feito no momento da compra dos seus bilhetes e pagamento do valor total da reserva.

O cliente que adquiriu a opção Defina seu Preço, deve comprar os seus bilhetes e pagar a totalidade da reserva dentro do período de congelamento selecionado, ou seja, no prazo de 24 horas ou 48 horas a partir do momento da compra do opcional, segundo seja o caso. A compra e o pagamento da reserva cujo preço foi congelado deve ser realizada na seção "Gerenciar sua viagem" www.jetsmart.com dentro do prazo de congelamento correspondente, inserindo seu nome e sobrenome ou e-mail, e código da reserva.

Caso o cliente não pague o valor total da reserva dentro do período de congelamento selecionado, o prazo do opcional caducará, acabando inevitavelmente com o direito de congelamento ou invariabilidade do preço e disponibilidade da sua reserva, sem direito a devolução ou reembolso para o cliente do valor pago por este opcional. O cliente não poderá prorrogar ou entender o período de congelamento do preço e / ou da disponibilidade dos voos, razão pela qual a validade do opcional expira sem efetuar a compra e o pagamento integral da reserva, o cliente deverá citar novamente seus voos sujeitos aos valores e disponibilidades informados em www.jetsmart.com na data da nova cotação.

A JetSMART enviará um lembrete ao cliente antes de expirar o período de congelamento do preço selecionado, para que ele possa planejar e efetuar a compra e o pagamento de sua reserva antes do término do prazo. O envio do lembrete será meramente informativo, por e-mail para o endereço fornecido pelo cliente no momento da compra do opcional, sendo o cliente responsável por qualquer erro que possa conter o endereço de e-mail informado no momento de seu registro. Não obstante o anterior, será de responsabilidade do cliente efetuar a compra e o pagamento de sua reserva antes do vencimento do período informado, independente do lembrete que a JetSMART possa enviar como parte de seu compromisso de serviço. Consequentemente, caso por algum motivo o cliente não receba um lembrete da JetSMART, isso não gerará o direito de reclamação ou qualquer responsabilidade para a empresa.

O opcional Defina seu Preço não assegura que os voos cotados não possam sofrer redução de valor em www.jetsmart.com mesmo durante a validade do período de congelamento, mantendo a JetSMART o direito de realizar qualquer ação comercial ou promoção relativa aos referidos voos, nos termos da lei. No caso de ocorrer um evento em que o preço congelado seja superior ao preço publicado durante o período de congelamento, o cliente pode optar por não utilizar o preço congelado com o opcional, fazer um novo orçamento e comprar os seus bilhetes pelo valor então disponível em www.jetsmart.com sujeito à disponibilidade nos voos, o anterior sem direito a qualquer reembolso ou reembolso para o cliente do valor pago pela opção Defina seu Preço não utilizado.

O opcional Defina seu Preço não permite reembolsos ou alterações de qualquer tipo, mesmo quando a opção denominada FlexiSMART estiver incluída no orçamento, que só se aplicará à reserva uma vez que a mesma tenha sido comprada e paga na totalidade.

O benefício conferido pela opção Defina seu Preço é de natureza pessoal e intransferível para o cliente que efetuou a compra do opcional e que deve estar incluído na reserva, e, ao efetuar o

pagamento da reserva dentro do período de congelamento, o cliente deve permanecer na mesma e não poderá alterar o número total de passageiros, nem os voos, destinos e / ou trechos selecionados, de acordo com o preço com que foi contratada a opção Definir o seu Preço. Uma vez que a reserva seja adquirida e paga em sua totalidade, antes de expirar o período de congelamento, os bilhetes e opções adquiridos serão regidos pelas condições gerais e regulamentos particulares, sem que haja qualquer direito ou benefício para o Passageiro decorrente do opcional.

Reserva de hotéis, aluguel de automóveis e transporte terrestre

Em JetSMART.com o Passageiro encontra acesso a sites ou plataformas de terceiros, que oferecem serviços opcionais de hotelaria, além de aluguel de veículos e reserva de transporte terrestre, caso queira contratar tais serviços para sua viagem.

Os referidos serviços serão prestados exclusivamente pelos referidos terceiros, nas condições que forem contratadas pelo Passageiro, cujos termos são informados no processo de contratação, não cabendo à JetSMART Airlines a referida contratação ou as obrigações dela decorrentes, sem prejuízo às responsabilidades importadas pela Lei.

Contratação de Seguros

Em www.JetSMART.com podem ser contratados vários tipos de seguros, caso os Passageiros desejem adquirir os referidos serviços para a sua viagem.

A prestação de todos os serviços conducentes à contratação de seguros será efetuada única e exclusivamente pela Chubb Seguros de Chile SA, Relatório Fiscal Único n.º 99.225.000-3, com endereço em Miraflores 222, 17º andar, município e cidade de Santiago, Chile ("Chubb"), incluindo sua venda, distribuição, corretagem etc. Consequentemente, a emissão, modificação e cancelamento das apólices associadas ao seguro contratado serão realizadas diretamente pela Chubb. Em tudo o que se relacione com a contratação de seguros, bem como em geral no que diz respeito aos serviços prestados e / ou produtos oferecidos ou comercializados pela Chubb, aplicar-se-ão os termos, condições e limitações estabelecidas por esta última e pela lei.

A JetSMART Airlines se limitará exclusivamente a disponibilizar o portal www.JetSMART.com (o "Portal") para que a Chubb possa comercializar os referidos seguros e terceiros possam adquiri-los. A JetSMART Airlines não será responsável por interrupções, falhas ou quedas de rede / Internet, lucros cessantes como resultado de tais quedas, ou qualquer outro tipo de dano direto ou indireto que possa ser causado a terceiros compradores dos serviços prestados pela Chubb por meio do Portal, exceto por causas atribuíveis à negligência da JetSMART Airlines ou pelas quais a JetSMART Airlines deve responder por disposição legal expressa.

A JetSMART Airlines não atuará de forma alguma como seguradora, agente de vendas e / ou corretor de seguros. Diante do exposto, não prestará assessoria de qualquer espécie sobre seguros, não emitirá, modificará e / ou cancelará qualquer apólice associada ao seguro contratado, não terá ou assumirá qualquer responsabilidade nos termos da apólice emitida a favor de o terceiro, não será responsável em qualquer caso por qualquer reclamação ou qualquer outro assunto relacionado ou derivado da contratação do seguro prestado pela Chubb, nem corresponderá ao cumprimento das obrigações legais estabelecidas pela regulamentação em vigor para as referidas entidades .

O detalhe dos termos, condições e exclusões do seguro prestado pela Chubb está indicado nas condições gerais e particulares da (s) apólice (s) contratada (s) que, aceitos pelo contratante, irão ligar a Chubb aos que contratam os serviços por ela prestados.

De acordo com o acima exposto, e sem prejuízo das obrigações ou responsabilidades que são cobradas da JetSMART Airlines por expressa disposição legal, a Chubb será a única obrigada a cumprir integralmente as condições oferecidas ao cliente em relação ao seguro oferecido pela Chubb no Portal e na legislação aplicável à prestação dos seus serviços, cabendo-lhe resolver qualquer questão relacionada ou derivada da referida prestação. A Chubb será responsável pelo pagamento exclusivo de qualquer multa e / ou sanção pecuniária e / ou indenização de qualquer espécie, em decorrência ou por omissão ou cumprimento parcial e / ou intempestivo das obrigações por ela contraídas em favor de terceiros, incluindo especialmente eventuais compensações que possam resultar de responsabilidades contratuais ou extracontratuais e que possam estar direta e / ou indiretamente relacionadas com a prestação dos seus serviços; sem prejuízo das obrigações ou responsabilidades que são cobradas da JetSMART Airlines por disposição legal expressa.