

CONDIÇÕES GERAIS DO TRANSPORTE

1. ARTIGO 1: DEFINIÇÃO DE CADA EXPRESSÃO UTILIZADA NESTAS CONDIÇÕES
2. ARTIGO 2: APLICABILIDADE
3. ARTIGO 3: BILHETES
4. ARTIGO 4: ESCALAS
5. ARTIGO 5: TARIFAS, IMPOSTOS, TAXAS E ENCARGOS
6. ARTIGO 6: RESERVAS
7. ARTIGO 7: REGISTRO (CHECK-IN) E EMBARQUE
8. ARTIGO 8: RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE
9. ARTIGO 9: BAGAGEM
10. ARTIGO 10: HORÁRIOS, ATRASOS, CANCELAMENTO DE VOOS
11. ARTIGO 11: REEMBOLSOS
12. ARTIGO 12: CONDUTA A BORDO DA AERONAVE
13. ARTIGO 13: ARRANJOS PARA SERVIÇOS ADICIONAIS
14. ARTIGO 14: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS
15. ARTIGO 15: TRANSPORTADORAS SUCESSIVAS
16. ARTIGO 16: RESPONSABILIDADE POR DANOS
17. ARTIGO 17: LIMITE DE PRAZO PARA RECLAMAÇÕES E AÇÕES
18. ARTIGO 18: MODIFICAÇÃO E RENÚNCIA
19. ARTIGO 19: OUTRAS CONDIÇÕES
20. ARTIGO 20: INTERPRETAÇÃO

ARTIGO 1 – DEFINIÇÃO DE CADA EXPRESSÃO UTILIZADA NESTAS CONDIÇÕES

Ao ler estas condições, saiba que:

- 1.1 "Nós", "nosso" e "nos" significa a South African Airways SOC.
- 1.2 "Você" e "seu" significa qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a ser transportada numa aeronave conforme descrito em um Bilhete. (Veja também a definição de "Passageiro")
- 1.3 "Lugares de Escala" significa aqueles lugares, exceto o de partida e o ponto de destino, estabelecidos no Bilhete como local de parada programada na sua rota.
- 1.4 "CÓDIGO DESIGNATIVO DE TRANSPORTADORA AÉREA" significa o código com dois caracteres ou três letras que identificam cada uma das transportadoras aéreas.
- 1.5 "Agente Autorizado" significa um agente de vendas de passagens que tenha sido nomeado por nós para nos representar na venda de nossos serviços de transporte aéreo.
- 1.6 "Bagagem" significa os seus bens pessoais que acompanham você na sua viagem. Salvo disposição em contrário, trata-se tanto da sua Bagagem Despachada com da sua Bagagem de Mão.
- 1.7 "Ticket de Bagagem" significa as partes do Bilhete relativas ao transporte da sua Bagagem Despachada.
- 1.8 "Etiqueta de Identificação de Bagagem" significa um documento emitido apenas para identificação da Bagagem Despachada.
- 1.9 "Transportadora" significa outra Transportadora aérea, cujo Código Designativo da

Transportadora Aérea aparece no seu Bilhete ou em um Bilhete Conjugado.

1.10 "Bagagem Despachada" significa a bagagem sobre a qual tomamos custódia e para a qual emitimos um Ticket de Bagagem.

1.11 "Prazo para Check-in" significa que o limite de tempo especificado pela companhia aérea em que você deve completar as formalidades de check-in e receber seu cartão de embarque.

1.12 "CONDIÇÕES DO CONTRATO" significa as declarações contidas ou entregues juntamente com o Bilhete ou Itinerário/Recibo, identificado como tal e que incorporam, por referência, estas Condições de Transporte e avisos.

1.13 "Bilhete Conjugado" significa um Bilhete emitido para você relacionado a outro Bilhete que juntos formam um único contrato de transporte.

1.14 "CONVENÇÃO" significa qualquer um dos instrumentos aplicáveis a seguir:

1.14.1 a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929 (doravante referida como a Convenção de Varsóvia);

1.14.2 a Convenção de Varsóvia modificada pela Convenção de Haia em 28 de setembro de 1955;

1.14.3 a Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo Adicional nº 1 de Montreal (1975);

1.14.4 a Convenção de Varsóvia modificada pela Convenção de Haia e pelo Protocolo Adicional nº 2 de Montreal (1975);

1.14.5 a Convenção de Varsóvia modificada pela Convenção de Haia e pelo Protocolo Adicional nº 4 de Montreal (1975);

1.14.6 Convenção Suplementar de Guadalajara (1961) (Guadalajara)

1.14.7 a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional assinada em Montreal em 28 de maio de 1999.

1.15 "TALÃO" significa tanto um Talão de Voo em papel como um Talão Eletrônico, cada qual dando direito ao passageiro indicado de viajar no voo ali identificado.

1.16 "DANOS" inclui morte, ferimento ou lesão corporal de um Passageiro, perda, perda parcial, roubo ou outros danos decorrentes de ou em conexão com o transporte ou outros serviços conexos por nós prestados.

1.17 "DIAS" significa dias corridos, incluindo todos os sete dias da semana, desde que, para efeitos de notificação, o dia em que o aviso for enviado não deve ser contado e desde que, para fins de se determinar a validade de um Bilhete, o dia em que o Bilhete for emitido, ou o voo iniciado não deverá ser contado.

1.18 "TALÃO ELETRÔNICO" significa um talão de voo eletrônico ou outro documento de valor constante em nosso banco de dados.

1.19 "Bilhete Eletrônico" significa o Itinerário/Recibo emitido por nós ou em nosso nome, os Cupons Eletrônicos e, se aplicável, um documento de embarque.

1.20 "TALÃO DE VOO" significa que parte do Bilhete que tem impressa a anotação "bom para o passageiro" ou no caso de um Bilhete Eletrônico, o Talão Eletrônico e indica os lugares entre os quais você tem direito a ser transportado.

1.21 "FORÇA MAIOR" significa circunstâncias incomuns e imprevisíveis, além de seu controle, cujas consequências não poderiam ter sido evitadas apesar de todas as diligências terem sido exercidas.

1.22 "Itinerário/Recibo" significa um documento emitido para os Passageiros que viajam

com Bilhetes Eletrônicos contendo o nome do Passageiro, informação do voo e avisos.

1.23 "Passageiro" significa qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a ser transportada numa aeronave de acordo com um Bilhete. (Veja também a definição de "você" e "seu").

1.24 "CUPOM DE PASSAGEIROS" ou "RECIBO DO PASSAGEIRO" significa aquela parte do Bilhete emitida por nós ou em nosso nome que contém essa marcação e que deve ser mantido com você.

1.25 "SDR" significa Direito Especial de Saque conforme definido pelo Fundo Monetário Internacional.

1.26 "Escala" significa a parada programada na sua viagem em um ponto entre o local de partida e o destino.

1.27 "TARIFA" significa as tarifas publicadas, as Condições de Transporte cobradas e/ou relacionadas de uma companhia aérea registradas, se necessário, junto às autoridades competentes.

1.28 "BILHETE" significa ou o documento intitulado "Bilhete do Passageiro e Ticket de Bagagem" ou o Bilhete Eletrônico, em cada caso emitido por nós ou em nosso nome e inclui as condições do Contrato, avisos e Cupons.

1.29 "BAGAGEM DE MÃO" significa qualquer outra bagagem que não a Bagagem Despachada.

ARTIGO 2 - APLICABILIDADE

2.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1.1 Salvo o disposto nos artigos 2.2, 2.4 e 2.5, nossas Condições de Transporte se aplicam apenas àqueles voos, ou segmentos de voo, onde nosso nome ou Código Designativo da Transportadora Aérea esteja indicado no campo "carrier" do Bilhete para aquele voo ou segmento de voo e em quaisquer casos onde tivermos responsabilidade legal perante você.

2.1.2 Estas Condições também se aplicam ao transporte com tarifa reduzida e gratuita, salvo na medida em que houver disposição em contrário em nossas regras, ou regulamentos, ou nos contratos, passes ou bilhetes relevantes.

2.2 OPERAÇÕES CHARTER

No caso de transporte realizado nos termos de um acordo "charter", estas Condições de Transporte se aplicam apenas na medida em que são incorporados como referência no acordo charter ou no Bilhete.

2.3 PARTILHAS DE CÓDIGOS (CODE SHARES)

Em alguns serviços, temos acordos com outras transportadoras o que é conhecido como "Code Shares". Isto significa que mesmo que você tenha uma reserva conosco e tenha um bilhete em que o nosso nome ou código designativo da transportadora aérea esteja indicado como a transportadora, outra Transportadora poderá operar a aeronave. Se for esse o caso, iremos informá-lo sobre a transportadora que irá operar a aeronave no

momento em que fizer a reserva.

2.4 LEGISLAÇÃO PREVALECENTE

Estas Condições de Transporte serão aplicáveis a menos que sejam incompatíveis com nossas Tarifas ou com a legislação aplicável caso em que tais Tarifas ou legislação prevalecerão. Se qualquer disposição destas Condições de Transporte for inválida ao abrigo de qualquer legislação aplicável, as demais disposições permanecerão válidas.

2.5 RELAÇÃO ENTRE CONDIÇÕES E REGULAMENTAÇÃO

Exceto nos casos previstos nestas Condições de Transporte, no caso de conflito entre estas Condições de Transporte e qualquer outra regulamentação nossa que trate de assuntos específicos, estas Condições de Transporte deverão prevalecer.

ARTIGO 3 - BILHETES

3.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

3.1.1 Forneceremos transporte apenas ao Passageiro cujo nome está indicado no bilhete e este poderá ser solicitado a apresentar devida identificação.

3.1.2 O Bilhete é intransferível.

3.1.3 Alguns Bilhetes são vendidos com tarifas reduzidas, o que poderá ser total ou parcialmente não-reembolsável. Você deve escolher a tarifa mais adequada às suas necessidades. Deve também certificar-se de adquirir um seguro adequado para cobrir casos em que tenha que cancelar seu Bilhete.

3.1.4 Se tiver um Bilhete, conforme descrito no parágrafo 3.1.3 acima, que nunca foi usado e estiver impedido de viajar por motivo de Força Maior, desde que sejamos avisados imediatamente e apresente provas de tal Força Maior, forneceremos a você um crédito do montante não reembolsável da tarifa para futura viagem conosco, sujeito à dedução de uma taxa de administração razoável.

3.1.5 O Bilhete é e será sempre propriedade da transportadora emitente.

3.1.6 Exigência de um bilhete. Exceto no caso de um Bilhete Eletrônico, não terá direito a ser transportado num voo a menos que apresente um Bilhete válido contendo o Talão de Voo para aquele voo e todos os demais Talões de Voo não utilizados, além do Talão do Passageiro. Além disso, você não terá direito a ser transportado se o Bilhete que apresentar estiver mutilado ou tiver sido alterado por alguém que não nós ou por nosso Agente Autorizado. No caso de um Bilhete Eletrônico, não terá direito a ser transportado caso não apresente identificação positiva e um Bilhete Eletrônico válido tenha sido emitido em seu nome e entregue a você.

3.1.7 Perda do bilhete e outros

3.1.7 (a) Em caso de perda ou mutilação de um Bilhete (ou parte dele) ou de não apresentação de um Bilhete contendo o Talão do Passageiro e todos os Talões de Voo não utilizados, mediante sua solicitação iremos proceder a substituição desse Bilhete (ou parte dele) com a emissão de um novo Bilhete, desde que haja prova, a ser indicada naquele momento, de que um Bilhete válido para o(s) voo(s) em questão foi devidamente emitido e que assine uma declaração comprometendo-se a nos reembolsar quaisquer custos e perdas, até o valor do bilhete original, necessária e razoavelmente suportadas por

nós ou pela outra transportadora devido à utilização indevida do Bilhete ou fraude. Não reclamaremos o reembolso de tais perdas se as mesmas resultarem de nossa negligência. A empresa emissora poderá cobrar uma taxa de administração razoável por este serviço a menos que a perda ou mutilação se deva à negligência da transportadora emissora ou do seu agente.

3.1.7 (b) Quando esses elementos de prova não estiverem disponíveis ou caso não assine essa declaração, a transportadora que emitir o novo Bilhete poderá exigir o pagamento do valor integral do Bilhete para a emissão de um novo Bilhete, sujeito ao reembolso se e quando a transportadora emitente original estiver convencida de que o Bilhete perdido ou mutilado não foi usado antes de expirada sua validade. Caso encontre o Bilhete original antes de expirada sua validade, deverá entregá-lo à transportadora que emitir o novo Bilhete e o reembolso será então processado.

3.1.8 O bilhete é um item valioso e você deverá tomar as medidas adequadas para protegê-lo e garantir que não se perca ou que seja roubado.

3.2 PERÍODO DE VALIDADE

3.2.1 Salvo disposição em contrário no Bilhete, nestas Condições ou nas Tarifas aplicáveis (que podem limitar a validade de um Bilhete, caso em que a limitação será indicada no mesmo), um Bilhete é válido durante:

3.2.1.1 (a) um ano a contar da data de emissão para viagens internacionais, conforme definido na Convenção, ou

3.2.1.1 (b) seis meses a contar da data de emissão para viagens domésticas realizadas inteiramente dentro das fronteiras da República da África do Sul, ou

3.2.1.1 (c) caso a primeira viagem tenha ocorrido dentro de um ano ou seis meses a contar da data de emissão do Bilhete, para os casos de viagens internacionais e nacionais, respectivamente, um ano a contar da data da primeira viagem constante do Bilhete em relação a viagens internacionais e seis meses a contar da data da primeira viagem constante do Bilhete em relação às viagens domésticas.

3.2.2 Se não puder viajar durante o período de validade do Bilhete, em virtude de não podermos confirmar uma reserva quando solicitada, a validade desse Bilhete será prorrogada ou você terá o direito de ser ressarcido em conformidade ao disposto no Artigo 11.

3.2.3 Se, após ter iniciado a sua viagem, não puder viajar durante o período de validade do Bilhete por motivo de doença, poderemos prorrogar o prazo de validade do seu Bilhete até a data em que esteja apto para viajar ou até o nosso primeiro voo após essa data, a partir do ponto em que a viagem for retomada e que haja assento disponível na classe de serviço para o qual a tarifa tenha sido paga. Esse impedimento de saúde deverá ser comprovado por atestado médico. Quando os cupons de voo que restam no Bilhete, ou no caso de um Bilhete Eletrônico, o talão eletrônico envolver uma ou mais escalas, a validade desse Bilhete só poderá ser prorrogada por no máximo três meses a contar da data constante do referido atestado. Em tais circunstâncias, estenderemos também o período de validade dos Bilhetes de outros membros de sua família imediata que o acompanham.

3.2.4 Em caso de morte de um Passageiro em viagem, os Bilhetes das pessoas que acompanham o Passageiro poderão ser modificados ou por renúncia ao período mínimo de estada ou prorrogação da respectiva validade. Em caso de morte de membro da família imediata de um Passageiro que tenha iniciado a viagem, a validade dos Bilhetes do

Passageiro e dos membros de sua família imediata que o acompanham também poderá ser modificada. Qualquer das alterações mencionadas deverá ser efetuada assim que for recebida a certidão de óbito válida e essas prorrogações de validade não deverão exceder o período de 45 (quarenta e cinco) dias da data do óbito.

3.3 SEQUÊNCIA E UTILIZAÇÃO DE CUPONS

3.3.1 O Bilhete adquirido só é válido para o transporte indicado no mesmo, do local de partida via quaisquer Lugares de Escala Acordados até o destino final. A tarifa paga é baseada em nossas Tarifas e é válida para o transporte indicado no Bilhete. É uma parte essencial do nosso contrato. O Bilhete será cancelado e perderá sua validade se não forem utilizados todos os cupons na sequência indicada no Bilhete.

3.3.2 Se pretender alterar algum aspecto do seu transporte, deverá nos contatar com antecedência. A tarifa para o seu novo transporte será calculada e será oferecida a opção de aceitar o novo preço ou manter o seu transporte original tal como consta em seu Bilhete. Caso seja obrigado a alterar qualquer aspecto do seu transporte devido a Força Maior, deverá nos contatar o mais breve possível e empreenderemos todos os esforços razoáveis para transportá-lo para o seu próximo ponto de escala ou destino final, sem recalcular a tarifa.

3.3.3 Se alterar o seu transporte sem o nosso consentimento, calcularemos o preço correto para a sua viagem efetiva. Você terá de pagar qualquer diferença entre o preço pago e o preço total aplicável ao seu transporte revisto. Iremos restituir a diferença se o novo preço for menor, mas caso contrário, seus Talões não utilizados não terão nenhum valor.

3.3.4 Atente para o fato de que enquanto algumas alterações não implicam mudança de tarifa, outras, tais como a alteração do local de partida (por exemplo, se não voar o primeiro segmento) ou alteração da direção da viagem, podem resultar em um aumento no preço. Muitas tarifas são válidas apenas nas datas e para os voos indicados no Bilhete e não podem ser alteradas de nenhuma forma, ou só podem ser mudadas mediante o pagamento de uma taxa adicional.

3.3.5 Cada Talão de Voo contido no seu Bilhete será aceito para transporte na classe de serviço, na data e no voo para o qual tenha sido reservado. Se um Bilhete for originalmente emitido sem uma reserva especificada, o assento poderá ser reservado mais tarde, mas sujeito a nossa Tarifa e à disponibilidade de assento para o voo solicitado.

3.3.6 Informamos que caso não compareça para um voo sem nos avisar antecipadamente, poderemos cancelar suas reservas de retorno ou continuação. Entretanto, se nos avisar antecipadamente, suas reservas de voo não serão canceladas.

3.4 NOME E ENDEREÇO DA TRANSPORTADORA

O nosso nome pode ser abreviado no Bilhete pela utilização do nosso Código Designativo da Transportadora Aérea ou por outra abreviação. Nosso endereço deverá ser considerado como o aeroporto de partida indicado em frente à primeira abreviatura do nosso nome no campo “carrier” do Bilhete, ou no caso de um Bilhete Eletrônico, indicado para o nosso primeiro segmento de voo no Recibo do Itinerário.

ARTIGO 4 - ESCALAS

4.1 As escalas podem ser permitidas nos Locais de Escala Acordados sujeito a exigências governamentais e regulamentos.

4.2 As escalas poderão ser arranjadas junto à Transportadora antecipadamente e especificadas no Bilhete.

ARTIGO 5 - TARIFAS, IMPOSTOS, TAXAS E ENCARGOS

5.1 TARIFAS

As tarifas se aplicam apenas ao transporte do aeroporto do ponto de origem até o aeroporto no ponto de destino, salvo expressamente indicado contrário. As tarifas não incluem o transporte terrestre entre aeroportos e entre aeroportos e terminais da cidade. Sua tarifa será calculada de acordo com a nossa Tarifa em vigor na data do pagamento do seu bilhete para viagem nas datas e itinerários nele indicados. Se houver alteração no seu itinerário ou nas datas de viagem, isso poderá se refletir na tarifa a ser paga.

5.2 IMPOSTOS, TAXAS E ENCARGOS

É de sua responsabilidade o pagamento de impostos, taxas e encargos aplicados pelo governo ou outra autoridade, ou pelo operador de um aeroporto. Ao adquirir seu bilhete você será informado dos impostos, taxas e encargos não incluídos na tarifa, a maioria dos quais estarão indicados separadamente no Bilhete. Os impostos, taxas e encargos que incidem sobre as viagens aéreas mudam constantemente e podem ser aplicados após a data de emissão do Bilhete. Se houver um aumento de impostos, taxas ou encargos indicados no Bilhete, você será obrigado a pagar por essa diferença. Da mesma forma, se um novo imposto, taxa ou encargo é imposto, mesmo após a emissão do bilhete, você será obrigado a pagar pelo mesmo. Ainda, no caso de quaisquer impostos, taxas ou encargos que tiver pagado no momento da emissão do Bilhete forem abolidos ou reduzidos, de modo que já não se aplique ao seu caso, ou a ser devido um montante menor, você terá direito a pedir um reembolso.

5.3 MOEDA

As tarifas, impostos, taxas e encargos são pagos na moeda do país em que o Bilhete for emitido a menos que outra moeda seja indicada por nós ou pelo nosso Agente Autorizado, antes ou no momento em que o pagamento é feito (por exemplo, devido a não convertibilidade da moeda local). Poderemos, a nosso critério, aceitar o pagamento em outra moeda.

ARTIGO 6 - RESERVAS

6.1 REQUISITOS DE RESERVAS

6.1.1 Nós ou o nosso Agente Autorizado iremos registrar sua(s) reserva(s). Mediante solicitação, iremos lhe fornecer a confirmação por escrito de sua(s) reserva(s).

6.1.2 Algumas tarifas têm condições que limitam ou excluem o seu direito de alterar ou cancelar reservas. Você deve verificar as condições que se aplicam a sua tarifa, pois não assumimos nenhuma responsabilidade pela sua incapacidade de fazê-lo.

6.2 PRAZO PARA EMISSÃO DE BILHETES

Se não proceder ao pagamento do seu Bilhete dentro do prazo estabelecido, conforme indicado por nós ou pelo Agente Autorizado, sua reserva poderá ser cancelada.

6.3 DADOS PESSOAIS

Você reconhece que os dados pessoais fornecidos têm como finalidade fazer uma reserva, comprar um Bilhete, obter serviços relacionados, desenvolver e fornecer serviços, facilitar os procedimentos de imigração e de entrada e disponibilizar esses dados às agências governamentais relacionadas à sua viagem. Para esses fins, estamos autorizados a reter e usar esses dados e a transmitir os mesmos aos nossos escritórios, Agentes Autorizados, departamentos governamentais, outras Transportadoras ou aos prestadores dos serviços acima mencionados. Não nos responsabilizamos por quaisquer perdas ou despesas incorridas pelo uso ou transmissão desses dados, a menos que a perda ou despesa tenha sido gerada devido a nossa negligência. Regulamentações governamentais poderão exigir que nos forneça dados específicos ou informações pessoais, incluindo informações que nos permitam notificar membros da família em caso de emergência.

6.4 ASSENTOS

Faremos o possível para honrar os pedidos feitos com antecedência relacionados a assentos. No entanto, não podemos garantir qualquer lugar específico. Nós nos reservamos o direito de atribuir ou reatribuir os assentos, a qualquer momento, mesmo depois do embarque na aeronave. Isso poderá ser necessário por motivos operacionais ou de segurança.

6.5 RECONFIRMAÇÃO DE RESERVAS

6.5.1 Reservas de ida ou de volta podem estar sujeitas à obrigação de reconfirmação dentro de prazos especificados. Iremos informá-lo quando necessário reconfirmar as reservas e como e onde isso deverá ser feito. Caso seja necessária a reconfirmação e você não o fizer, poderemos cancelar suas reservas de ida ou de volta. No entanto, se nos avisar que ainda deseja continuar a viagem e não há espaço no voo, iremos rearranjar sua reserva e transportá-lo. Se não houver lugar no voo, empreenderemos os esforços razoáveis para transportá-lo ao seu próximo destino ou seu destino final.

6.5.2 Você deve verificar os requisitos de reconfirmação das outras Transportadoras envolvidas na sua viagem. Sempre que for exigido, você deverá confirmar com a Transportadora cujo código para o voo em questão está indicado no Bilhete.

6.6 CANCELAMENTO DE RESERVAS SUBSEQUENTES

Informamos que se você não comparecer para um voo sem nos avisar com antecedência, poderemos cancelar suas reservas subsequentes. Entretanto, se nos avisar com antecedência, suas reservas para os voos subsequentes não serão canceladas.

ARTIGO 7 – REGISTRO (CHECK-IN) E EMBARQUE

7.1 Os prazos para check-in são diferentes em cada aeroporto e recomendamos que você

se informe sobre esses prazos e os cumpra. Sua viagem será mais tranquila se cumprir os prazos de check-in com folga de tempo. Nós nos reservamos o direito de cancelar sua reserva caso você não cumpra os prazos previstos para check-in. Nós ou os nossos Agentes Autorizados iremos aconselhá-lo sobre o Prazo do Check-in indicado. Para todos os voos subsequentes da sua viagem, você deverá colher informações sobre os prazos de check-in. Os prazos para check-in de nossos voos podem ser encontrados em nosso quadro de horários ou podem ser obtidos diretamente conosco ou com nossos Agentes Autorizados.

7.2 Você deve estar presente pessoalmente no momento do check-in juntamente com sua bagagem despachada. Não é permitido que terceiros façam o check-in em seu lugar. Você pode ser recusado para transporte se você deixar de apresentar-se pessoalmente para o check-in.

7.3 Você deve estar presente no portão de embarque antes do prazo determinado quando fizer o check-in.

7.4 Poderemos cancelar o espaço reservado para você se você não chegar ao portão de embarque a tempo.

7.5 Não nos responsabilizamos por quaisquer perdas ou despesas incorridas devido ao não cumprimento do disposto no presente artigo.

ARTIGO 8 - RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE

8.1 DIREITO DE RECUSA DE TRANSPORTE

No exercício razoável de nosso critério, poderemos recusar a transportar você ou sua Bagagem se tivermos notificado por escrito de que não o transportaríamos a qualquer momento após a data dessa notificação em nossos voos. Nesta circunstância, você terá direito à restituição. Podemos também nos recusar a transportar você ou sua Bagagem se um ou mais dos seguintes casos tenha ocorrido ou razoavelmente acreditarmos que possam ocorrer:

8.1.1 essa ação é necessária para cumprir com qualquer legislação aplicável, regulamentos ou ordens;

8.1.2 o seu transporte ou de sua bagagem pode por em perigo ou afetar a segurança e/ou saúde e afetar gravemente o conforto de outros passageiros ou da tripulação;

8.1.3 o seu estado físico ou mental, incluindo sua debilidade pelo álcool ou drogas, apresenta perigo ou risco para si próprio, aos passageiros, à tripulação ou à propriedade;

8.1.4 ter se comportado inadequadamente em um voo anterior e temos razões para acreditar que tais comportamentos podem ser repetidos;

8.1.5 ter se recusado a submeter-se a uma verificação de segurança;

8.1.6 não tiver pagado tarifa, impostos, taxas ou encargos aplicáveis;

8.1.7 parecer não ter documentos de viagem válidos, procurar entrar num país em que esteja em trânsito ou para o qual não tenha documentos de viagem válidos, destruir seus documentos de viagem durante o voo ou recusar-se a entregar seus documentos de viagem à tripulação, contra recibo, se solicitado;

8.1.8 apresentar um Bilhete que tenha sido adquirido ilegalmente, comprado de fonte

diversa que não nós ou nosso Agente Autorizado, ou que tenha sido dado como perdido ou roubado, que seja uma falsificação, ou que não consiga provar que é a pessoa nomeada no Bilhete;

8.1.9 que não cumpriu os requisitos estabelecidos no Artigo 3.3 acima relativos ao uso e sequência dos Talões ou apresentar um Bilhete que tenha sido emitido ou alterado de alguma forma por fonte diversa que não nós ou nosso Agente Autorizado ou se o Bilhete estiver mutilado.

8.1.10 não cumprir nossas instruções relativas a segurança;

8.1.11 qualquer outra razão ou circunstância que em nossa razoável opinião nos permita recusar o seu transporte ou o transporte de sua Bagagem;

8.1.12 tiver incorrido anteriormente em um dos atos ou omissões mencionados acima.

8.2 ASSISTÊNCIA ESPECIAL

A aceitação para transporte de crianças desacompanhadas, pessoas com deficiência, mulheres grávidas, pessoas com doença ou outras pessoas que exigem assistência especial estará sujeita a acordo prévio. Aos Passageiros com deficiência que nos tiverem informado de quaisquer requisitos especiais que possam ter no momento da emissão do bilhete e foram aceitos não será recusado o transporte com base na deficiência ou necessidades especiais, mas nossos regulamentos ou os regulamentos governamentais podem se aplicar ao transporte de tais passageiros e cópias desses regulamentos podem ser obtidas no escritório local representante da SAA. Passageiros que requeiram assistência especial não podem se sentar próximos a uma saída de emergência.

8.3 SOBRECARGA

Se a Transportadora acreditar que o limite de peso da aeronave ou capacidade de passageiros tiver sido excedido a Transportadora decidirá, a seu critério razoável e sem prejuízo do disposto nos artigos 9.6.3 e 10.2.4 das presentes Condições Gerais de Transporte, quais Passageiros e Bagagem deverão ser transportados.

ARTIGO 9 - BAGAGEM

9.1 BAGAGEM GRATUITA PERMITIDA

Você pode levar alguma bagagem gratuitamente, sujeita às nossas condições e limitações, as quais estão disponíveis mediante solicitação junto a nossa empresa ou aos nossos Agentes Autorizados ou em nosso site: www.flysaa.com

9.2 EXCESSO DE BAGAGEM

Você será obrigado a pagar uma taxa pelo transporte de Bagagem que exceder o máximo de bagagem gratuita permitida. Estas tarifas estão disponíveis em nossos escritórios mediante sua solicitação ou em nosso site: www.flysaa.com.

9.3 ITENS NÃO ACEITOS COMO BAGAGEM

9.3.1 Sua Bagagem não deve conter

9.3.1.1 Itens que não constituam Bagagem, conforme definido no Artigo 1;

9.3.1.2 Itens que possam pôr em perigo a aeronave, ou pessoas, ou bens a bordo da aeronave, tais como aqueles especificados nas Instruções Técnicas para o Transporte Aéreo Seguro de Mercadorias Perigosas da Organização da Aviação Civil Internacional

(OACI) e os Regulamentos para o Transporte de Mercadorias Perigosas da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA), além dos definidos em nossa regulamentação (informações adicionais disponíveis mediante solicitação);

9.3.1.3 Itens cujo transporte é proibido por lei, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer país de partida ou destino;

9.3.1.4 itens que considerarmos razoavelmente como não apropriados para transporte porque são perigosos, inseguros ou em razão de seu peso, tamanho, forma ou natureza ou porque são frágeis ou perecíveis, tendo-se em conta, entre outras coisas, o tipo da aeronave utilizada. Informações sobre artigos não aceitos estão disponíveis mediante solicitação;

9.3.2 Armas de fogo e munições de qualquer natureza estão proibidas para o transporte como, ou dentro da Bagagem Despachada. Podemos aceitar esses itens como parte de sua bagagem e iremos dar assistência quanto à aceitação de tais itens. Armas de fogo devem estar descarregadas, com a trava de segurança acionada e devidamente embaladas. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da ICAO e da IATA conforme definido no parágrafo 9.3.1.2.

9.3.3 Armas como espadas, facas e artigos semelhantes podem ser aceitos como Bagagem Despachada, a nosso critério, mas não será permitido portá-las na cabine da aeronave.

9.3.4 Não inclua na Bagagem Despachada itens frágeis ou perecíveis, objetos de arte, dinheiro, jóias, metais preciosos, computadores, aparelhos eletrônicos pessoais, telefones celulares, câmeras, equipamentos de áudio e vídeo, papéis negociáveis, títulos ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras.

9.3.5 Se, apesar de proibido, qualquer um dos itens mencionados nas cláusulas 9.3.1, 9.3.2 e 9.3.4 estiverem incluídos em sua bagagem, a inclusão dos mesmos será por seu próprio risco, não implicará na perda de nenhum direito que tenhamos em relação a tal contravenção nem será a nossa responsabilização por qualquer perda ou dano a tais itens além da limitação de responsabilidade e será sujeita às medidas aplicáveis segundo a Convenção.

9.4 DIREITO DE RECUSAR O TRANSPORTE

9.4.1 Sujeito ao disposto nos parágrafos 9.3.2 e 9.3.3, recusaremos transportar como Bagagem os artigos descritos no parágrafo 9.3 e poderemos recusar a continuar o transporte de quaisquer desses artigos quando se tornarem de nosso conhecimento. O direito de revista, exercido ou não, constitui um acordo, expresso ou implícito, para transportar itens dentro de sua Bagagem que de outra forma seriam impedidos de transporte.

9.4.2 Poderemos recusar o transporte como Bagagem de qualquer artigo que razoavelmente consideremos como não apropriado para transporte devido ao seu tamanho, forma, peso, conteúdo, característica, ou por razões de segurança ou operacionais, ou conforto dos outros passageiros. Informações sobre artigos não aceitos disponíveis mediante solicitação.

9.4.3 Poderemos recusar o transporte como Bagagem de qualquer artigo, devido à segurança ou por motivos operacionais, incluindo a Bagagem que não pertencer a você e que tenha agregado* à sua Bagagem. *Bagagem ou itens embalados dentro de sua bagagem que foram passados a você por terceiros ou bagagens transportadas em nome de

outra pessoa, cujo conteúdo não seja de seu conhecimento deverão ser declarados. A identificação de tais artigos, sem que nos informe, poderá resultar na recusa de transporte e possível ação legal. Nós nos responsabilizamos por essa Bagagem e temos o direito a sermos indenizados por você em relação a reclamações ou perdas sofridas em consequência de danos causados.

9.4.4 Poderemos nos recusar a aceitar Bagagem para transporte a menos que esteja, na nossa razoável opinião, devida e seguramente embalada em embalagens apropriadas. Informações sobre embalagens e recipientes não aceitos estão disponíveis mediante solicitação.

9.5 DIREITO DE REVISTA

Por razões de segurança podemos solicitar que nos permita uma revista e verificação de sua pessoa e uma revista, verificação ou raios-X da sua Bagagem. Se você não estiver presente, sua Bagagem poderá ser revista na sua ausência com a finalidade de determinar se você está na posse ou se sua bagagem contém qualquer dos artigos descritos no parágrafo 9.3.1 ou armas de fogo, munições ou outras armas que não tenham sido apresentadas de acordo com o disposto nos parágrafos 9.3.2 ou 9.3.3. Se não estiver disposto a cumprir tal solicitação, poderemos recusar transportar você e sua bagagem. No caso de uma revista ou verificação causar algum dano a você, ou um raio-x ou verificação causar danos à sua Bagagem, não seremos responsáveis por tais danos, a menos que isso ocorra por nossa culpa ou negligência.

9.6 BAGAGEM DESPACHADA

9.6.1 Ao nos entregar sua Bagagem para ser despachada, passaremos a ter a custódia desta e emitiremos uma Etiqueta de Identificação de Bagagem para cada volume da sua Bagagem Despachada.

9.6.2 A Bagagem Despachada deve conter seu nome ou outra identificação pessoal fixada na mesma.

9.6.3 A Bagagem Despachada será, sempre que possível, transportada na mesma aeronave que você, a menos que decidamos, por motivo de segurança ou de ordem operacional, transportá-la em voo alternativo. Se a sua Bagagem Despachada for transportada em um voo posterior, iremos entregá-la a você, a menos que a legislação aplicável exija sua presença para efeitos alfandegários.

9.7 BAGAGEM DE MÃO

9.7.1 Poderemos especificar dimensões e pesos máximos para a Bagagem que levar em mãos dentro da aeronave. Se não o fizermos, a Bagagem de mão deverá caber debaixo do assento à sua frente ou em um compartimento de armazenagem na cabina da aeronave. Se a sua Bagagem não puder ser armazenada dessa maneira, a mesma deverá ser transportada como Bagagem Despachada.

9.7.2 Objetos não apropriados para transporte no compartimento de carga (tais como instrumentos musicais delicados) e que não preencham os requisitos estabelecidos no parágrafo 9.7.1 acima só serão aceitos para transporte na cabina se formos notificados com antecedência e se concedermos a permissão para tal. Poderá ser cobrada uma taxa adicional para este serviço.

9.8 RETIRADA E ENTREGA DE BAGAGEM DESPACHADA

9.8.1 Sem prejuízo do disposto no Artigo 9.6.3, você deverá retirar sua Bagagem Despachada logo que esteja disponível no seu destino ou Escala. Caso não a retire em um prazo razoável, poderemos cobrar uma taxa de armazenagem. Caso a sua Bagagem

Despachada não seja reclamada no prazo de 3 (três) meses a contar do momento em que for disponibilizada, poderemos descartá-la sem qualquer responsabilidade.

9.8.2 Apenas o portador da Bagagem Despachada e da Etiqueta de Identificação de Bagagem terá direito a receber a Bagagem Despachada.

9.8.3 Se uma pessoa que reclama a Bagagem Despachada for incapaz de comprovar o despacho e identificar a Bagagem por meio de Etiqueta de Identificação de Bagagem somente se efetuará a entrega da bagagem a essa pessoa se a mesma nos convencer do seu direito à Bagagem e, se assim requerermos, essa pessoa fornecerá garantia adequada para nos reembolsar por perdas, danos ou despesas que venham a ser incorridos como resultado de tal entrega.

9.9 ANIMAIS Se concordarmos em transportar animais, os mesmos serão transportados sujeito às seguintes condições:

9.9.1 Você deve se assegurar de que animais como cães, gatos, aves domésticas e outros animais de estimação estejam devidamente engaiolados e acompanhados de certificados de saúde e vacinação válidos, autorizações de entrada e outros documentos exigidos pelos países de entrada ou de trânsito, sem o que os mesmos não serão aceitos para transporte. Tal transporte pode estar sujeito a condições adicionais por nós indicadas disponíveis mediante solicitação;

9.9.2 Se aceito como Bagagem, o animal, juntamente com a gaiola e alimentação, não deverá ser incluído na sua franquia de Bagagem, mas constituir excesso de bagagem, pelo que você deverá pagar a taxa aplicável. Não serão transportados animais na cabine de passageiros da aeronave. Esses deverão ser transportados, devidamente acomodados, no compartimento de carga da aeronave.

9.9.3 Cães-guia acompanhando Passageiros com deficiência serão transportados gratuitamente, além do limite de Bagagem de mão, sujeito a condições por nós indicadas, disponíveis mediante solicitação.

9.9.4 Nos casos em que o transporte não está sujeito às regras de responsabilidade da Convenção, não seremos responsáveis por ferimentos ou perda, doença ou morte de um animal que concordamos em transportar, a menos que tenha havido negligência;

9.9.5 Não seremos responsabilizados por nenhum animal que não tenha todos os documentos necessários de saída, entrada, saúde e outros relativos à entrada ou passagem do animal por qualquer país, estado ou território e a pessoa que portar o animal deverá nos reembolsar quaisquer multas, custos, perdas ou responsabilidades impostas ou razoavelmente daí incorridas.

ARTIGO 10 - HORÁRIOS, ATRASOS, CANCELAMENTO DE VOOS

10.1 HORÁRIOS

10.1.1 O horário do voo indicado nos quadros de horários pode ser alterado entre a data da publicação e a data da sua viagem. Não podemos garantir esses horários e eles não fazem parte do seu contrato.

10.1.2 Antes de aceitarmos sua reserva, você será notificado do horário do voo válido à época e este estará indicado no seu Bilhete. É possível que seja necessário alterar a hora do voo posteriormente à emissão do seu Bilhete. Se nos der informações para contato,

faremos o possível para notificá-lo de quaisquer alterações. Se, depois de comprar o seu Bilhete, fizermos uma mudança significativa no horário do voo, que considere como inaceitável, e no evento de não sermos capazes de acomodá-lo em um voo alternativo que seja aceitável para você, você terá direito a uma restituição em conformidade ao disposto artigo 11.2.

10.2 CANCELAMENTO, ALTERAÇÃO DE ROTA (REROUTING), ATRASOS, ETC.

10.2.1 Tomaremos todas as medidas necessárias e razoáveis para evitar atrasos no seu transporte e no transporte de sua bagagem. No âmbito dessas medidas e com a finalidade de evitar o cancelamento de um voo, em circunstâncias excepcionais, poderemos arranjar um voo operado em nosso nome por outra transportadora e outra aeronave.

10.2.2 Salvo disposição em contrário da Convenção e do Regulamento EC 261/2004 onde aplicável, se cancelarmos um voo, não operaremos um voo razoavelmente de acordo com o horário, não pararmos no seu destino ou escala, ou fizermos com que perca uma conexão para a qual tenha uma reserva confirmada, poderemos, segundo sua opção:

10.2.2.1 transportá-lo na primeira oportunidade em outro de nossos serviços previstos em que haja assento disponível sem custo adicional e, se necessário, prorrogar a validade do seu Bilhete, ou

10.2.2.2 dentro de um período razoável de tempo alterar sua rota para o destino indicado no seu Bilhete através dos nossos serviços, ou os de outra transportadora, ou por outros meios e classe de transporte mutuamente acordados sem custo adicional. Se a tarifa e os encargos para a nova rota for menor do que o que você pagou, reembolsaremos a diferença, ou

10.2.2.3 faremos o reembolso de acordo com o previsto no Artigo 11.2

10.2.3 Na ocorrência de qualquer um dos eventos previstos no artigo

10.2.2, salvo disposição em contrário pela Convenção e pelo Regulamento EC 261/2004, onde aplicável, as opções descritas nos artigos 10.2.2.1 a 10.2.2.3 são os únicos e exclusivos recursos disponíveis sendo que não teremos qualquer responsabilidade adicional perante você.

10.2.4 Se não dispusermos do espaço previamente confirmado, iremos compensar aos Passageiros que tiveram seu embarque recusado ou que foram involuntariamente para uma classe inferior de acordo com a legislação aplicável e com nossa política de compensação por recusa de embarque.

ARTIGO 11 – REEMBOLSOS

11.1 Reembolsaremos um Bilhete ou qualquer parte não utilizada, em conformidade às regras estabelecidas pela Tarifa, como segue:

11.1.1 Salvo disposição em contrário no presente Artigo, teremos direito a fazer um reembolso à pessoa designada no Bilhete ou à pessoa que pagou pelo mesmo, mediante apresentação de prova desse pagamento.

11.1.2 Se um Bilhete tiver sido pago por uma pessoa que não seja aquela cujo nome do Passageiro estiver escrito no Bilhete e este indicar que há uma restrição para o reembolso, faremos um reembolso somente à pessoa que pagou pelo Bilhete, ou a sua ordem.

11.1.3 Salvo no caso de um Bilhete perdido, os reembolsos só serão feitos contra a entrega do Bilhete e de todos os Talões de Voo não utilizados.

11.1.4 Sujeito à apresentação desses documentos, conforme exigido pela Transportadora e empenho das precauções razoáveis por nós, se o reembolso for feito a quem se apresente como uma pessoa a quem esse reembolso possa ser feito, o mesmo será considerado um reembolso adequado e nos eximirá da responsabilidade e de qualquer outro pedido de reembolso apresentado por você ou por qualquer outra pessoa.

11.2 REEMBOLSOS INVOLUNTÁRIOS

11.2.1 No caso de cancelarmos um voo, de não operarmos um voo razoavelmente de acordo com o horário estabelecido, de não pararmos no seu destino ou escala, ou de causar-lhe a perda de um voo de conexão em que tenha uma reserva, o montante do reembolso será:

11.2.1.1 se nenhuma parte do Bilhete tiver sido utilizada, um montante igual à tarifa paga;

11.2.1.2 se uma parte do Bilhete tiver sido utilizada, o reembolso não será inferior à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável à viagem entre os pontos para os quais o Bilhete tenha sido utilizado;

11.2.1.3 após a aceitação de um reembolso por parte do Passageiro na compra de um bilhete sob essas circunstâncias, seremos eximidos de qualquer responsabilidade posterior.

11.3 REEMBOLSOS VOLUNTÁRIOS

11.3.1 Se tiver direito a um reembolso do seu Bilhete por outros motivos que não os definidos no parágrafo 11.2, o valor do reembolso será:

11.3.1.1 Se nenhuma parte do Bilhete tiver sido utilizada, um montante igual à tarifa paga, deduzidas quaisquer taxas de serviço ou de cancelamento razoáveis;

11.3.1.2 Se uma parte do Bilhete tiver sido utilizada, o reembolso será um montante igual à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável à viagem entre os pontos para os quais o Bilhete tenha sido utilizado, deduzidas quaisquer taxas de serviço ou taxas de cancelamento razoáveis.

11.4 REEMBOLSO DE BILHETE PERDIDO

11.4.1 Caso perca o seu Bilhete ou uma parte dele, e tendo nos fornecido prova satisfatória da perda e efetuado o pagamento de uma taxa administrativa razoável, o reembolso será feito o mais rapidamente possível após ter findado o período de validade do Bilhete, contanto que:

11.4.1.1 o Bilhete perdido, ou parte dele, não tenha sido utilizado, não tenha sido objeto de reembolso ou substituição, (exceto se essa utilização, reembolso ou substituição resultaram de negligência da nossa parte);

11.4.1.2 A pessoa a quem o reembolso é feito comprometa-se, na forma por nós indicada, a nos devolver o montante reembolsado no caso de mau uso ou fraude e/ou na medida em que o Bilhete perdido ou a parte deste tenha sido usado por terceiros (exceto se essa utilização, reembolso ou substituição resultaram de negligência da nossa parte);

11.4.2 Se nós ou algum de nossos Agentes Autorizados perder o Bilhete ou parte dele, essa perda será da nossa responsabilidade.

11.5 DIREITO DE RECUSAR REEMBOLSO

11.5.1 Poderemos recusar um reembolso quando o pedido for feito depois de expirada a validade do Bilhete.

11.5.2 Poderemos recusar um reembolso de um Bilhete que tenha sido apresentado a nós ou a funcionários do Governo como prova da intenção de sair do país, a não ser que fique demonstrado que tem autorização para permanecer no país ou que deixará aquele país utilizando outra transportadora ou outro meio de transporte.

11.6 MOEDA Reservamos-nos o direito de fazer um reembolso do mesmo modo e na mesma moeda utilizada para pagar o Bilhete.

11.7 QUEM FAZ O REEMBOLSO Os reembolsos voluntários serão feitos somente pela transportadora que originalmente emitiu o Bilhete ou pelo seu agente, se estiver autorizado a fazê-lo.

ARTIGO 12 - CONDUTA A BORDO DA AERONAVE

12.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1.1 Se, em nossa razoável opinião, sua conduta a bordo da aeronave pôr em perigo a aeronave ou qualquer pessoa ou bens a bordo, ou impedir a tripulação no desempenho das suas funções, ou deixar de cumprir as instruções da tripulação, incluindo, mas sem limitação, aquelas com respeito a fumar, consumo de álcool ou drogas, ou se comportar de uma maneira que provoque desconforto, incômodo, danos ou prejuízo a os outros passageiros ou à tripulação, poderemos tomar as medidas que considerarmos razoavelmente necessárias para impedir a continuidade de tal conduta, incluindo a sua detenção. Poderá ser desembarcado e recusado para seguir viagem para qualquer ponto e poderá ser processado por ofensas cometidas a bordo da aeronave.

12.1.2 Se você se comportar de forma descrita no parágrafo

12.1.1 acima, você deverá nos reembolsar por todas as reclamações, perdas, multas, sanções ou despesas, incluindo, mas sem limitação, todos os custos decorrentes do desvio da aeronave com a finalidade de desembarcá-lo e todos os prejuízos sofridos ou incorridos por nós, nossos agentes, funcionários, contratados independentes, passageiros e terceiros em caso de morte, lesão, perda, danos ou atraso a outras pessoas ou bens decorrentes de sua má conduta.

12.2 EQUIPAMENTOS ELETRÔNICOS

12.2.1 Por medidas de segurança, poderemos proibir ou limitar a utilização de equipamentos eletrônicos a bordo da aeronave, incluindo, mas sem limitação, telefones celulares, computadores portáteis, gravadores portáteis, rádios portáteis, leitores de discos compactos, jogos eletrônicos ou aparelhos de transmissão, incluindo brinquedos de rádio controle e walkie-talkies. É permitido o uso de aparelhos auditivos e marcapassos.

12.2.2 Se não cumprir o disposto no parágrafo 12.2.1, nos reservamos o direito de reter tais equipamentos até o fim da viagem ou até o prazo exigido pela legislação local.

ARTIGO 13 – ARRANJOS PARA SERVIÇOS ADICIONAIS

13.1 Se tratarmos com terceiros para fornecer outros serviços de transporte que não aéreo, ou se emitirmos um bilhete ou voucher relativo a transporte ou serviços (que não transporte aéreo) fornecidos por um terceiro, como reservas de hotel ou aluguel de carro, ao fazê-lo agimos apenas como seu agente. Serão aplicados os termos e condições do terceiro prestador dos serviços. Não seremos responsáveis perante o terceiro pelo custo dos serviços prestados e você concorda em nos reembolsar por essas despesas.

13.2 Se também estivermos prestando o transporte terrestre a você, outras condições poderão ser aplicadas a esse transporte. Essas condições estão disponíveis mediante solicitação.

ARTIGO 14 – FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

14.1 DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1.1 Você será responsável pela obtenção de todos os documentos de viagem e vistos necessários e pelo cumprimento de todas as leis, regulamentos, decisões, exigências e requisitos de viagem dos países em que ingressar, sair ou estiver em trânsito.

14.1.2 Não seremos responsáveis por consequências a qualquer Passageiro decorrentes da não obtenção dos documentos ou vistos ou do cumprimento de tais leis, regulamentos, decisões, exigências, requisitos, normas ou instruções.

14.2 DOCUMENTOS DE VIAGEM

Antes de viajar, você deve apresentar todos os documentos de saída, entrada, saúde e outros exigidos por lei, regulamento, ordem, pedido ou exigência de outros países e deverá permitir que façamos e guardemos cópias desses documentos. Reservamos-nos o direito de recusar o transporte se não tiver cumprido esses requisitos ou se seus documentos de viagem não parecem estar em ordem.

14.3 RECUSA DE ENTRADA

Se lhe for negada a entrada em um país, você será responsável pelo pagamento de qualquer multa ou encargo cobrado de nós pelo Governo em questão e também pelo custo do seu transporte a partir desse país. A tarifa cobrada para o transporte até o ponto de recusa ou negativa de entrada não será reembolsada.

14.4 RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO POR MULTAS, CUSTOS DE DETENÇÃO, ETC.

Se formos obrigados a pagar qualquer multa ou sanção, ou se incorrermos em qualquer despesa por motivo do seu não cumprimento às leis, regulamentos, decisões, exigências ou outros requisitos de viagem dos países em questão, ou sua não apresentação dos documentos necessários, você deverá nos reembolsar, assim que solicitado, por qualquer quantia paga ou incorrida. Poderemos, a nosso critério, considerar para esse pagamento ou despesas o valor de qualquer transporte não utilizado do seu bilhete, ou qualquer de seus fundos em nossa posse.

14.5 INSPEÇÃO ALFANDEGÁRIA

Se necessário, deverá estar presente à inspeção da sua Bagagem por funcionários aduaneiros ou outros funcionários do Governo. Não somos responsáveis por quaisquer

danos sofridos pelo cliente, no decurso de tal inspeção ou sua falta em cumprir este requisito a menos que causado por negligência nossa ou de nossos agentes.

14.6 INSPEÇÃO DE SEGURANÇA

Você deverá submeter-se às verificações de segurança por parte dos Governos, funcionários do aeroporto, Transportadoras ou por nós. Não seremos responsáveis por quaisquer Danos sofridos pelo cliente durante essas verificações de segurança ou de sua falta em cumprir este requisito, a menos que causado por negligência nossa ou de nossos agentes.

ARTIGO 15 – TRANSPORTADORAS SUCESSIVAS

O transporte a ser efetuado por nós e por outras Transportadoras segundo indicado em um Bilhete, ou um Bilhete Conjugado é considerado como uma única operação para efeitos da Convenção. No entanto, você deverá ler com atenção o artigo 16.3.2.

ARTIGO 16 – RESPONSABILIDADE POR DANOS

16.1 A responsabilidade da South African Airways (Proprietary) Limited e de cada Transportadora envolvida na sua viagem será determinada por suas próprias Condições de Transporte. As disposições sobre nossa responsabilidade são aquelas descritas neste artigo.

16.2 Salvo disposição em contrário neste documento, as viagens internacionais, como definido na Convenção, estão sujeitas às regras de responsabilidade da Convenção. É feita referência ao acordo especial que aplicamos (ver artigo 16.4).

16.3 Caso seu transporte não esteja sujeito ou seja conflitante com as regras de responsabilidade da Convenção, serão aplicadas as seguintes regras:

16.3.1 Qualquer responsabilidade que tenhamos por Danos será reduzida por qualquer negligência, ato doloso ou omissão de sua parte que cause ou contribua para o Dano, nos termos da legislação aplicável.

16.3.2 Somente seremos responsáveis por Danos ocorridos durante o transporte em voos ou segmentos de voo onde o nosso Código Designativo da Transportadora Aérea aparece no campo “carrier” do Bilhete para aquele voo ou segmento de voo. Se emitirmos um Bilhete ou se despacharmos a Bagagem para transporte por outra transportadora, fazemos isso apenas como agente da outra transportadora. No entanto, com relação à Bagagem Despachada, você poderá fazer uma reclamação contra a primeira ou a última transportadora.

16.3.3 Não seremos responsáveis por Danos à Bagagem de Mão a menos que tais Danos sejam causados por negligência nossa.

16.3.4 Não seremos responsáveis por quaisquer Danos resultante do cumprimento às leis ou regras e regulamentos governamentais aplicáveis, ou da sua falha em cumprir as mesmas.

16.3.5 Salvo no caso de ato ou omissão cometidos com a intenção de causar Danos ou imperícia e com consciência de que poderia resultar em Danos, nossa responsabilidade em caso de Danos à Bagagem Despachada deve ser limitada a 19 SDR por quilograma e em caso de Danos à Bagagem de Mão esse valor será limitado a 332 SDR por passageiro, quando a Convenção de Varsóvia se aplicar a sua viagem, ou 1.131 SDR por Bagagem Despachada e de Mão quando a Convenção de Montreal se aplicar a sua viagem, ressalvando-se que em ambos os casos, se em conformidade à legislação aplicável, diferentes limites de responsabilidade forem aplicáveis, esses diferentes limites deverão ser aplicados. Se o peso da bagagem não for registrado no Despacho da Bagagem, presume-se que o peso total da Bagagem Despachada não excede o limite de Bagagem livre aplicável para aquela classe de transporte. Se, no caso de Bagagem Despachada, for declarado um valor maior, por escrito, devido a uma avaliação de excesso, nossa responsabilidade ficará limitada a esse valor superior declarado.

16.3.6 Salvo onde houver disposição específica contrária nestas Condições, seremos responsáveis apenas por Danos relativos a perdas e custos comprovados nos termos da Convenção.

16.3.7 Não seremos responsáveis por Danos causados pela sua Bagagem. Você será responsável e deverá nos reembolsar pelos Danos causados pela sua Bagagem a outras pessoas ou bens, incluindo nossa propriedade.

16.3.8 Nossa responsabilidade por danos a artigos não permitidos encontra-se descrita na cláusula 9.3 que trata da Bagagem despachada, que inclui itens frágeis e perecíveis, itens de especial valor, dispositivos eletrônicos, jóias, metais preciosos, computadores, equipamentos pessoais, papéis negociáveis, títulos ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e demais documentos de identificação, ou amostras não deverão, sujeito às medidas que nos couberem, exceder os limites de responsabilidade estabelecidos na Convenção.

16.3.9. Não somos responsáveis por danos a nenhum equipamento esportivo ou instrumentos musicais que não sejam despachados em embalagem resistente ou estojo apropriado. Se não houver danos na parte externa da embalagem ou estojo resistente, não teremos nenhuma responsabilidade sobre seu conteúdo.

16.3.10. Não teremos nenhuma responsabilidade por nenhum dano existente na bagagem.

16.3.11. Não teremos nenhuma responsabilidade por bagagem com tamanho maior do que o permitido, excesso de peso ou excesso de embalagem.

16.3.12. No decorrer do manuseio normal, sua bagagem pode apresentar evidência de uso. Não somos responsáveis por condições que resultem em desgaste pelo uso comum

como pequenos cortes, arranhões, desgaste, amassados e manchas na bagagem. Não somos responsáveis por partes projetadas como rodas, tiras de pé, alças, inclusive telescópicas, puxadores, suspensores, ganchos, abas soltas, bolsos ou outros itens anexos.

16.3.13. Não somos responsáveis por danos na bagagem devido a defeitos de fabricação.

16.3.14. Não somos responsáveis por nenhuma doença, dano ou incapacidade, inclusive morte, atribuível a doença que você tenha ou agravamento de tal doença.

16.3.15. O contrato de transporte, incluindo estas Condições de Transporte e exclusões ou limitações de responsabilidade, é aplicável também, sem exceção, aos nossos Agentes autorizados, servidores, funcionários e representantes.

16.3.16. Nada nestas Condições de transporte deve isentar qualquer exclusão ou limitação de nossa responsabilidade sob a Convenção ou leis aplicáveis, a menos que expressamente declarado em contrário aqui.

16.3.17. Não teremos nenhuma responsabilidade sobre itens despachados em sacos ou bolsas de papel/plástico que não tenham durabilidade suficiente nem fechaduras seguras, ou que não ofereçam proteção suficiente para o conteúdo.

16.4 TRANSPORTE INTERNACIONAL – ACORDO ESPECIAL

16.4.1 O disposto neste Artigo 16.4 não vincula outras Transportadoras envolvidas na sua viagem, a menos que expressamente indicado por elas a você.

16.4.2 Concordamos que, em relação a todos os transportes internacionais de Passageiros, aos quais se aplica a Convenção, realizados em voos ou segmentos de voo onde o nosso Código Designativo da Transportadora Aérea aparece no campo “carrier” do Bilhete para aquele voo ou segmento de voo:

16.4.2.1 Não será invocada a limitação da responsabilidade disposta no Artigo 22(1) para qualquer pedido de indenização ao abrigo do Artigo 17 da Convenção;

16.4.2.2 Não nos serviremos de nenhuma defesa ao abrigo do Artigo 20(1) da Convenção no que diz respeito à parcela dessa reclamação que não exceda 113.100 SDR;

16.4.2.3 Efetuaremos sem demora e, em qualquer caso no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a identificação da pessoa natural com direito à indenização, os pagamentos antecipados que forem necessários para satisfazer as necessidades econômicas imediatas, proporcionalmente ao dano sofrido;

16.4.2.4 Sem prejuízo do disposto no parágrafo 16.4.2.3, um pagamento antecipado não deverá ser inferior ao equivalente em ECU de 16.000 SDR por Passageiro, em caso de morte;

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

16.5 A menos que expressamente previsto, nada neste documento constituirá renúncia a qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade ou outra defesa à nossa disposição nos termos da Convenção ou das leis aplicáveis. Sem prejuízo da generalidade do exposto acima nada aqui contido constituirá renúncia a qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade ou defesa à nossa disposição nos termos da Convenção ou das leis aplicáveis no que concerne morte, ferimento ou outro tipo de lesão corporal bem como contra qualquer seguro social público, ou órgão similar, ou qualquer pessoa que esteja sujeita a pagar uma indenização ou que tiver pagado uma indenização relativa a morte, ferimento ou outro tipo de lesão corporal. Tais pedidos ficarão sujeitos ao limite disposto no Artigo 22(1) e para as defesas ao abrigo do Artigo 20(1) da Convenção.

Compensaremos o Passageiro ou seus dependentes pelos danos recuperáveis que estejam além dos pagamentos recebidos de qualquer seguro social público ou órgão similar.

16.5.1 TRANSPORTE DOMÉSTICO NA ÁFRICA DO SUL

Para qualquer transporte com nossos serviços domésticos realizados dentro da República da África do Sul aos quais a Convenção não se aplicar, o limite de nossa responsabilidade por Passageiro, por morte, ferimento ou outro tipo de lesão corporal deverá ser de um total de R 1.000.000 (um milhão de Rands), incluindo honorários advocatícios e despesas sujeitas à comprovação do montante da reclamação e de que o incidente foi o resultado ou foi causado por negligência da nossa parte, desde que esse limite não se aplique a atos ou omissões que tenham a intenção de causar danos ou imperícia e com consciência de que poderia resultar em danos.

ARTIGO 17 – LIMITE DE PRAZO PARA RECLAMAÇÕES E AÇÕES

17.1 NOTIFICAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

A aceitação de Bagagem pelo portador do Ticket de Bagagem sem apresentar reclamação no momento da entrega é prova suficiente de que a Bagagem foi entregue em bom estado e em conformidade ao contrato de transporte, salvo prova em contrário. Se desejar apresentar uma reclamação ou ingressar com uma ação por Danos à Bagagem Despachada, você deverá nos enviar uma notificação logo que tome conhecimento do Dano e no prazo máximo de 7 (sete) dias após o recebimento da Bagagem. Se desejar apresentar uma reclamação ou ingressar com uma ação por atraso da Bagagem Despachada, você deverá nos enviar uma notificação dentro de 21 (vinte e um) dias contados da data em que a Bagagem foi colocada à sua disposição. Cada notificação deve ser feita por escrito e enviada imediatamente após tomar conhecimento do dano ou do atraso e dentro dos prazos máximos citados acima.

17.2 PRESCRIÇÃO DAS AÇÕES

Qualquer direito a Danos cessará se nenhuma ação for ingressada no prazo de 2 (dois) anos a contar da data de chegada ao destino, ou da data em que a aeronave deveria ter

chegado, ou da data em que o transporte cessou. O método de cálculo do prazo de prescrição deve ser determinado pela legislação do tribunal onde o caso tramitar.

Nota: Para os transportes nacionais (ou seja, totalmente dentro da República da África do Sul) o prazo de prescrição é de 3 (três) anos.

ARTIGO 18 - MODIFICAÇÃO E RENÚNCIA

Nenhum agente, empregado ou representante da Transportadora tem autoridade para alterar, modificar ou renunciar a qualquer disposição destas Condições de Transporte. Estas Condições Gerais representam um contrato entre as partes. Leia cuidadosamente todas as disposições para que tenha a certeza de ter compreendido e aceito todos os seus termos.

ARTIGO 19 - OUTRAS CONDIÇÕES

O transporte de sua Bagagem é fornecido também de acordo com determinados regulamentos e condições aplicadas ou adotadas por nós. Essas regulamentações e condições, que variam ao longo do tempo, são importantes. Dizem respeito, entre outras coisas, ao transporte de menores desacompanhados, mulheres grávidas, passageiros doentes, restrições ao uso de equipamentos e dispositivos eletrônicos, consumo de bebidas alcoólicas a bordo e transporte de animais.

ARTIGO 20 - INTERPRETAÇÃO

O título de cada Artigo das presentes Condições de Transporte serve apenas como referência e não deve ser utilizado para a interpretação de texto.

Nome da Transportadora: South African Airways SOC

Abreviação do Nome : SA

Informações complementares do Contrato de Transporte Aéreo South African

Recusa no transporte de objetos recebidos por pessoas desconhecidas na bagagem:

O Passageiro deve recusar o transporte de pacotes ou objetos recebidos de pessoas desconhecidas na bagagem de mão e na bagagem despachada.

Passageiro Armado:

Todo Passageiro portando arma de fogo, deverá apresentar-se com antecedência mínima de 02 horas para realização dos procedimentos de segurança, portando toda a documentação necessária, identificando-se ao agente de aeroporto no balcão de atendimento. Compete a Polícia Federal, ou na sua ausência, órgão de segurança pública com atividades de polícia no aeroporto, a verificação, aprovação e liberação do passageiro para embarque. As armas desportivas serão, obrigatoriamente, despachadas e alocadas em local próprio no porão da aeronave. A South African não se responsabilizará pela falta de documentação ou falta de informação que possa resultar no atraso ou negativa de embarque.

É vedado o transporte de arma de fogo, em voo internacional, exceto o disposto em tratados, convenções e acordos, considerando o princípio de reciprocidade, onde haja a expressa autorização do Governo Brasileiro e do Governo para onde se destina o voo. Para esses casos, o controle será exclusivo da Polícia Federal e caberá a South African, providenciar o despacho das armas conforme descreve seu Programa de Segurança do Operador Aéreo (PSOA) e Programa de segurança Aeroportuária (PSA).

Passageiro sob custódia:

O transporte aéreo de passageiro, sob condição judicial e escoltado, quando autorizado pela empresa aérea, deve ser coordenado com antecedência entre o órgão policial responsável pela escolta, a administração aeroportuária, a South African e o Departamento da Polícia Federal no aeroporto, visando a estabelecer, de acordo com as necessidades da escolta, medidas e procedimentos especiais de segurança, de embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo. Na ausência da Polícia Federal, o órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeroporto deve participar da coordenação.

Para o embarque do preso, com suas respectivas escoltas, será avaliada pela Polícia Federal. Os procedimentos para o embarque de passageiro, sob condição judicial e escoltado deverá seguir os procedimentos de segurança aprovados no Programa de Segurança do Operador Aéreo (PSOA South African) e Programa de segurança Aeroportuária (PSA).

Passageiro indisciplinado:

Se um passageiro se comportar a bordo da aeronave de modo a colocá-la ou qualquer pessoa ou propriedade a bordo em perigo, ou obstruir a tripulação no desempenho de seus deveres, ou deixar de cumprir qualquer instrução da tripulação, ou se comportar de uma maneira que outros passageiros possam razoavelmente objetar, a Companhia Aérea poderá tomar as medidas que julgar necessárias para impedir a continuidade dessa conduta, inclusive a contenção do passageiro. De acordo com a RBAC N° 108, (108.33), a South African poderá garantir o controle de passageiro indisciplinado por meio das

seguintes ações: - Coibir condutas típicas de passageiros indisciplinados utilizando-se de qualquer medida necessária para tanto;

- Impedir o embarque de passageiro indisciplinado; e

- Desembarcar o passageiro indisciplinado no aeródromo mais apropriado, em função da avaliação realizada pelo comandante, levando-se em consideração o risco à segurança do voo.

Obs: Se necessário, a fim de garantir o cumprimento das ações, o operador aéreo deve acionar a Polícia Federal ou, na sua ausência, o órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeródromo.