

# 1 MAP TRANSPORTES AÉREOS LTDA.

## Contrato de Transporte Aéreo de Passageiros

As disposições constantes no presente Contrato (“Contrato”) regulam o transporte aéreo de Passageiros e suas bagagens, realizados pela Transportadora MAP Transportes Aéreos Ltda. sociedade inscrita no CNPJ sob o nº 10.483.635/0001-40, com sede na Avenida Santos Dumont 1916 s/nº, Aeroporto Eduardo Gomes, TPSII, na cidade de Manaus, Estado do Amazonas, doravante designada (“MAP”), e se sujeita e é complementado pelo Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986), Código Civil (Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002), Resolução nº 400, de 13 de dezembro de 2016 e Resolução nº 280, de 11 de julho de 2013, ambas da Agência Nacional de Aviação Civil –, ao Código Brasileiro de Aeronáutica (Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986), ao Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), e demais prescrições regulamentares aplicáveis e vigentes.

Cópia deste contrato está à disposição dos Passageiros no website do transportador ([www.voemap.com.br](http://www.voemap.com.br)).

## 1 Disposições gerais

### 1.1 DEFINIÇÕES.

- 1.1.1 Termos e expressões utilizadas neste Contrato, salvo se o contexto da disposição expressamente dispuser o contrário, terão o significado abaixo e poderão ser utilizados no singular e plural, feminino e masculino:
- 1.1.2 O termo “**Bilhete**” significa o bilhete de passagem, que para todos os fins de direito integram o presente Contrato (“Contrato”).
- 1.1.3 O termo “**Tarifa**” é o valor do serviço do transporte aéreo prestado pelo transportador, devidamente registrado e aprovado pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil), que apresenta restrições e condições especiais.
- 1.1.4 Os termos “**Passageiro**” e “**Passageiros**” designam os usuários do serviço de transporte aéreo, é qualquer pessoa transportada ou que será transportada, nos termos desse contrato.
- 1.1.5 O Termo “**CBA**” significa Código Brasileiro de Aeronáutica, aplicado nas relações de transportes aéreos.
- 1.1.6 O Termo “**ANAC**” significa Agência Nacional de Aviação Civil.
- 1.1.7 O Termo “**Legislação**” são todas as leis aplicáveis a qualquer jurisdição, ordens, decretos, regras, regulamentos, licenças, permissões emanadas por qualquer autoridade governamental competente.
- 1.1.8 O Termo “**Tarifa**” é o valor do serviço de transporte aéreo prestado pelo Transportador, devidamente registrada e aprovada pela ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil).
- 1.1.9 A “**Aquisição de Bilhete pelo Passageiro**” significa e implica na sua expressa concordância com as disposições contidas neste Contrato e às regras específicas das tarifas aplicáveis ao bilhete, reconhecendo, o Passageiro, que cópia deste Contrato está à sua disposição nos balcões e endereços da MAP e poderá ser entregue aos interessados, mediante solicitação, no momento da aquisição do Bilhete, ou a qualquer outro momento, por meio eletrônico ([www.voemap.com.br](http://www.voemap.com.br)).
- 1.1.10 “**Transportador**” é a empresa de transporte aéreo que se obriga a transportar o Passageiro e sua bagagem segundo o presente Contrato.
- 1.1.11 O Termo “**Conexão**” é quando o Passageiro desembarca em uma cidade que não é seu destino final e embarca em outra aeronave da mesma transportadora, para continuar o voo. Nesta condição, são chamados de Passageiros em conexão e devem seguir as orientações dos comissários de bordo e dos agentes aeroportuários, que indicarão o horário e portão de embarque do próximo voo.
- 1.1.12 “**Escala**” ocorre quando a aeronave aterrissa em uma ou mais cidades antes do destino final para abastecer, embarcar, ou desembarcar Passageiros, mas não há necessidade de troca de aeronave até o destino final.
- 1.1.13 “**Voo**” representa o transporte executado, ou que será executado no âmbito deste Contrato.
- 1.1.14 “**Voo nacional/doméstico**” é todo voo em que os pontos de partida, intermediários e de destino estejam situados no Brasil.
- 1.1.15 “**Voo Internacional**” é todo voo em que um dos pontos de partida, intermediários ou de destino envolvam um país diferente do Brasil.
- 1.1.16 “**Codeshare**” e “**Interline**” são acordos de cooperação pelo qual uma companhia aérea comercializa Bilhetes para o transporte de Passageiros em Voos e aeronaves de outra companhia aérea.
- 1.1.17 “**Convenção de Montreal**” é o Tratado Internacional para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, de 28 de maio de 1999, e alterações posteriores, ratificados e vigentes no Brasil desde 18 de julho de 2006.
- 1.1.18 O termo “**Reserva**” indica intenção de compra, ou compra ainda não confirmada, quanto a sua aceitação e pagamento final. O Passageiro que adquirir sua passagem por meio eletrônico deverá confirmar que sua reserva foi confirmada antes do comparecimento para embarque.
- 1.1.19 “**No Show**” é o termo utilizado quando o passageiro deixa de se apresentar para check-in na forma estabelecida no presente instrumento, sem aviso prévio.

## 2. Canais de Venda MAP

2.1 A MAP Linhas Aéreas designa os seguintes meios de venda de passagens:

- Internet, por meio do website [www.voemap.com.br](http://www.voemap.com.br);
- Central de Reservas, pelo telefone: Capitais e Regiões Metropolitanas: 4020-1620 / Outras Regiões: (92) 4020-1620

(Informações sobre pontos de venda);

- Em Lojas físicas da MAP e agências de viagem diretas, consolidadoras e operadoras devidamente cadastradas na MAP.

### 3. DO BILHETE/RESERVA

#### 3.1 Do seu caráter intransferível

- 3.1.1 O bilhete é pessoal e intransferível, destinado exclusivamente ao transporte do Passageiro nele identificado. Registre-se, ainda, que o mesmo não será endossável e estará sujeito às regras da tarifa na qual foi adquirido, nos termos disposto pela MAP. O Passageiro, ou seus agentes, ou representantes, deverá preencher seus dados corretamente no ato da reserva conforme solicitado.

#### 3.2 Correção do nome

- 3.2.1 Em caso de qualquer incorreção das informações nos dados de identificação do Passageiro constantes no Bilhete, o Passageiro deve solicitar a correção, sem ônus, das eventuais alterações, substituições ou inclusões de caracteres no nome, ou demais dados do cadastro do Passageiro, decorrentes de erros meramente formais, o que poderá ser solicitado pelo Passageiro por meio da Central de Reservas, e até o momento do check-in, ou Lojas MAP, mediante apresentação de documento comprobatório, respeitados os prazos de antecedência do horário de embarque, nos termos do contrato.
- 3.2.2 A correção de nome não altera o caráter pessoal e intransferível da passagem aérea.
- 3.2.3 São considerados erros meramente formais aqueles cujas pequenas correções de letras, inclusão e/ou exclusão de sobrenome não descaracterize o nome do Passageiro e conste em seu documento de identidade.
- 3.2.4 Fica desde já esclarecido que, para fins de preenchimento de dados do Passageiro no ato da reserva, os termos “Filho”, “Sobrinho”, “Neto” e afins, devem constar do campo apropriado e devem vir obrigatoriamente antecidos de um sobrenome familiar. A correção do nome não altera a característica intransferível do bilhete.
- 3.2.5 Quando o embarque for impedido por não observância das cláusulas acima, para todos os fins, poderá ser configurado “não comparecimento” ou “no-show”, a critério da MAP.

#### 3.3 Efetivação da Reserva

- 3.3.1 A reserva só será considerada confirmada após a efetivação de seu pagamento.
- 3.3.2 A MAP poderá recusar-se a executar o transporte se a tarifa aplicável não houver sido paga, e/ou se o Bilhete tiver sido adquirido de forma fraudulenta, ou o Passageiro não observar o disposto neste contrato.
- 3.3.3 Os horários mencionados nos Bilhetes são os de partida da aeronave.

#### 3.4 Valores no bilhete

- 3.4.1 O valor do Bilhete pode incluir impostos e taxas aplicados ao transporte aéreo pelas autoridades governamentais. Tais impostos e taxas podem tanto, estar incluídos na Tarifa, como aparecer separadamente nos campos “taxa”. Poderão vir a ser cobrados impostos ou taxas não recolhidas.
- 3.4.2 O bilhete está sujeito às condições e restrições da tarifa aplicada.

#### 3.5 Alteração do contrato por parte do passageiro

- 3.5.1 A alteração de horário e/ou itinerário por parte do Passageiro, dependerá de aprovação da Transportadora, disponibilidade de assentos e aplicação de multas e eventuais diferenças tarifárias. O reembolso obedecerá às eventuais restrições constantes das condições de sua aplicação, inclusive taxa administrativa e outras penalidades.

### 4. DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM

#### 4.1 Apresentação de documentação para viagem

- 4.1.1 O passageiro deverá apresentar para embarque em voo doméstico e internacional documento de identificação civil, com fé pública e validade em todo o território brasileiro. Uma vez que assegure a identificação do passageiro e em se tratando de voo doméstico, deverá ser aceita a via original ou cópia autenticada do documento de identificação civil

4.1.2 Os documentos de identificação devem estar em bom estado de conservação, e a foto deve permitir a identificação do Passageiro.

#### 4.2 Classificação de clientes

- 4.2.1 Considera-se:
- 4.2.2 Criança de Colo (sem direito a assento individual): pessoa até dois anos de idade incompletos;
- 4.2.3 Criança: pessoa até doze anos de idade incompletos;
- 4.2.4 Adolescente: pessoa entre doze anos e dezoito anos de idade incompletos;
- 4.2.5 Idoso: pessoas com mais de 60 anos de idade.
- 4.2.6 Índio: É todo indivíduo de origem e ascendência pré-colombiana que se identifica e é identificado como pertencente a um grupo étnico cujas características culturais o distinguem da sociedade nacional.

#### 4.3 Documentação para passageiro de nacionalidade brasileira

- 4.3.1 Constituem documentos de identificação de Passageiro de nacionalidade brasileira:
- a) Passaporte nacional;
  - b) Carteira de identidade (RG) expedida pela Secretaria de Segurança Pública de um dos estados da Federação ou Distrito Federal;

- c) Cartão de identidade expedido pelo poder judiciário ou legislativo, no nível federal ou estadual;
- d) Carteira nacional de habilitação (modelo com fotografia);
- e) Carteira de trabalho (modelo com fotografia);
- f) Carteira de identidade emitida por conselho ou federação de categoria profissional, com fotografia e fé pública em todo território nacional;
- g) Licença de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional de voo emitido pela Agência Nacional de Aviação Civil -ANAC;
- h) Outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional;
- i) Certidão de nascimento para Passageiros menor de 12 anos.

#### **4.4 Furto, roubo ou extravio do documento de identificação**

4.4.1 Em se tratando de viagem em território nacional, poderá ser aceito o correspondente Boletim de Ocorrência - BO emitido por autoridade de segurança pública competente. O prazo de validade do documento será determinado pela autoridade de segurança emissora, e caso no documento não conste prazo de validade, o documento terá validade de 60 dias a partir da data de emissão.

#### **4.5 Documentos de suporte eletrônico:**

- a) Carteira Nacional de Habilitação Eletrônica – CNH-e;
- b) Documento Nacional de Identidade – DNI;
- c) Título de Eleitor eletrônico – e-Título.

#### **4.6 Nome social**

4.6.1 O uso do nome social também é aceito para embarque, desde que conste no documento eletrônico e/ou físico de identificação apresentado. O nome do bilhete deve ser igual constante no documento de identificação.

#### **4.7 Documentação para viagem internacional**

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

#### **4.8 Documentação para Viagem de criança ou adolescente:**

4.8.1 Viagem em território nacional em se tratando de criança, deve ser apresentada:

- Certidão de nascimento do menor original ou cópia autenticada (específico para menores de 12 anos)
- Documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, observadas as demais exigências estabelecidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pela Vara da Infância e Juventude do local de embarque (at.16, parágrafo 3 da Resolução 400 da ANAC);

4.8.2 No caso de viagem internacional, o documento de identificação é o passaporte, ou outro documento de viagem válido, observado o rol constante no artigo 1º do Decreto 5.978, de 4 de dezembro de 2006, sem prejuízo do atendimento às disposições do Conselho Nacional de Justiça, às determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque e às orientações da Polícia Federal - DPF.

4.8.3 Para mais informações de embarque de menores acompanhados e desacompanhados verificar nos canais de comunicação da empresa e, também, no Item “6” do presente Contrato.

#### **4.9 Documentação para Viagem de cliente Indígena:**

4.9.1 Nas viagens no território nacional, além daqueles previstos acima, incluem-se entre os possíveis documentos de identificação a autorização de viagem expedida pela Fundação Nacional do Índio - FUNAI ou outro documento que o identifique, emitido pelo mesmo Órgão;

#### **4.10 Documentação para Estrangeiro:**

4.10.1 Passaporte Estrangeiro;

4.10.2 Registro Nacional de Estrangeiros - RNE, respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;

4.10.3 Identidade Diplomática ou Consulares;

4.10.4 Outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

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

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

4.10.7 Tenham completado sessenta anos de idade até a data do vencimento do documento;

4.10.8 Sejam PNAE.

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

#### **4.11 Recusa de transporte**

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

#### **4.12 Documentação no check-in**

4.12.1 No processo de despacho do Passageiro (check-in), compete ao operador de aeronaves:

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

## 5. Embarque

- 5.1 Acesso a sala de embarque
- 5.1.1 Para o acesso à sala de embarque, o Passageiro deve apresentar à administração aeroportuária o cartão de embarque válido.
- 5.1.2 Considera-se cartão de embarque válido aquele expedido por um operador de aeronaves para embarque no aeroporto, data e horário compatíveis com os de sua apresentação.
- 5.1.3 Caso o Passageiro não apresente um cartão de embarque válido, a administração aeroportuária impedirá seu acesso à sala de embarque.
- 5.1.4 O operador de aeronaves deve assegurar que somente Passageiros atendidos para o voo sejam embarcados, por meio de conferência, no portão de embarque, do documento de identificação, com os dados constantes no cartão de embarque.

## 6. EMBARQUE DE PASSAGEIRO ARMADO

- 6.1 Em consonância com o disposto na Resolução nº 461 da Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, que dispõe sobre os procedimentos de embarque e desembarque de passageiros armados, despacho de armas de fogo e de munição e transporte de passageiros sob custódia a bordo de aeronaves civis, este deve se restringir aos agentes públicos que, cumulativamente, possuam porte de arma por razão de ofício e necessitem comprovadamente ter acesso a arma no período compreendido entre o momento do ingresso na sala de embarque no aeródromo de origem e a chegada à área de desembarque no aeródromo de destino.
- 6.2 Passageiros eletivos para embarque com armas**
- 6.2.1 O embarque armado não é permitido aos agentes públicos aposentados, reformados ou da reserva.
- 6.2.2 O oficial estrangeiro de proteção de dignitário designado por autoridades estrangeiras e reconhecido pelas autoridades diplomáticas é equiparado a agente público enquanto compõe equipe de proteção que inclua agente(s) público(s) do governo brasileiro.
- 6.2.3 A necessidade de acesso à arma para fins de embarque limita-se às hipóteses em que o agente público, durante o período mencionado na cláusula 5.1 realiza qualquer das seguintes atividades:
- Escolta de autoridade ou testemunha;
  - Escolta de passageiro custodiado;
  - Execução de técnica de vigilância; ou
  - Deslocamento após convocação para se apresentar no aeródromo de destino preparado para o serviço, em virtude de operação que possa ser prejudicada se a arma e munições forem despachadas.
- 6.3 Documentação exigida para embarque com armas de fogo**
- 6.3.1 A comprovação da necessidade de acesso a arma é realizada mediante a apresentação de documento específico da instituição com a qual o agente público possui vínculo, contendo indicação das datas e trechos das viagens e a hipótese em que o agente se enquadra entre as listadas na cláusula 5.1.3.
- Limitação de embarque de armas de fogo**
- 6.3.2 O porte de armas de fogo a bordo de aeronaves se limitará a 2 (duas) armas curtas (pistola ou revólver) por passageiro autorizado, desmuniçadas e acompanhadas de munição, limitada a 1 (uma) carga principal e 2 (duas) reservas para cada arma.
- 6.3.3 O porte de armas de fogo longas a bordo de aeronaves se limitará a 2 (duas) por passageiro e somente nos casos de a arma ser do tipo fuzil de precisão.
- 6.4 Acondicionamento das armas**
- 6.4.1 As armas de fogo longas deverão estar descarregadas, desmontadas e acondicionadas em estojos trancados, apropriados para transporte, observadas as restrições de peso e dimensões estabelecidas pela Companhia.
- 6.4.2 As munições das armas deverão respeitar as proibições e os limites de peso previstos no Regulamento Brasileiro da Aviação Civil nº 175 (RBAC nº 175).
- Documentação exigida para embarque de armas de fogo**
- 6.4.3 O embarque de passageiro armado e o despacho de arma de fogo e munições deverá ser autorizado por unidade da Polícia Federal presente no aeródromo ou responsável pela circunscrição do aeródromo.
- 6.4.4 Com anuência formal da Polícia Federal e previsão no Programa de Segurança Aeroportuária - PSA, a autorização prevista poderá ser emitida por órgão de segurança pública.
- 6.4.5 A autorização de embarque de passageiro armado ou para despacho de arma de fogo e munições, emitida por órgão de segurança pública, somente terá validade para embarque em aeródromo situado na circunscrição do órgão expedidor e para as conexões domésticas subsequentes.

6.4.6 A autorização de embarque de passageiro armado e para despacho de arma de fogo e munições devem ser precedidas do preenchimento de formulário de autorização de embarque armado ou de formulário de despacho de arma de fogo e munições pelo passageiro, conforme meios e modelos definidos pela Polícia Federal.

6.5 Apresentação da autorização de embarque de armas à Polícia Federal

6.5.1 No procedimento de embarque de passageiro armado, bem como, de despacho de arma de fogo e munições, em voos de transporte aéreo público regular doméstico, o passageiro deverá comparecer à representação da Polícia Federal para o aeródromo, previamente à realização de seu check-in, para o procedimento de verificação do formulário de autorização de embarque de passageiro armado ou do formulário de autorização para despacho de arma de fogo e munições.

6.5.2 O passageiro munido da devida autorização para transportar arma de fogo na cabine da aeronave ou para despachar arma de fogo e munições, deverá se apresentar para o check-in junto ao balcão de atendimento da Companhia, no mínimo duas (2) horas antes do horário do voo constante no Comprovante de Passagem Aérea.

## 6.6 Desmuniamento do armamento

6.6.1 A realização do desmuniamento das armas de fogo é de responsabilidade do passageiro e deve ocorrer previamente à chegada ao aeródromo ou no aeródromo, em local disponibilizado pelo operador de aeródromo, observando orientações da Polícia Federal e do fabricante da arma.

6.6.2 Emitida a autorização para embarque armado ou para despacho de arma de fogo e munições, o responsável pela verificação da documentação deverá assinar, física ou eletronicamente, o formulário de autorização.

6.6.3 Uma via do formulário de autorização de embarque armado ou de despacho de arma de fogo e munições ficará retida pelo órgão responsável por sua verificação, uma deverá ser apresentada pelo passageiro à Companhia, que irá retê-la na realização dos procedimentos de check-in, e a outra deverá permanecer com o passageiro, caso não seja adotado o procedimento por meio digital.

- **Apresentação do passageiro com arma ao check-in**

6.6.4 Emitida a autorização, o passageiro deverá se deslocar ao balcão da Companhia, observada a antecedência mínima estabelecida na cláusula 4.5, para fins de realização do check-in e comunicação sobre a necessidade de embarque armado ou despacho de arma de fogo e munições.

6.6.5 O passageiro deverá, para a realização do check-in, apresentar o formulário de autorização de embarque armado ou de despacho de arma e munições, para verificação da autorização emitida pelo órgão responsável, e um documento de identificação, com fé pública e validade em todo o território brasileiro.

6.6.6 A Companhia concederá atendimento prioritário ao passageiro com autorização para embarque armado ou para despacho de arma de fogo e munições e para equipe de escolta de passageiro sob custódia, no procedimento de check-in presencial, exceto em relação aos passageiros com necessidade de assistência especial, conforme regulamentação específica da ANAC.

6.6.7 A Companhia, no momento do check-in, informará ao passageiro armado os procedimentos de identificação para acesso à sala de embarque.

- O passageiro armado que, em caso de conexão, sair da ARS, deverá se submeter a novo procedimento de identificação e inspeção, sendo necessária coordenação com a Companhia.
- O passageiro autorizado a embarcar armado, além da arma de fogo e munições, poderá portar outros itens considerados proibidos para acesso à ARS, desde que façam parte do seu equipamento operacional, com exceção de gás lacrimogêneo, gases similares incapacitantes ou outros artigos vedados ao transporte aéreo civil, conforme RBAC nº 175, demais limitações deste contrato de transporte aéreo e da Resolução nº 461 da ANAC.

6.6.8 Todos os itens considerados proibidos pela regulamentação específica, que o passageiro armado estiver portando, deverão estar listados no formulário de autorização de embarque armado.

- A Companhia e o comandante da aeronave, excepcionalmente, poderão negar o embarque de passageiro armado, o transporte de armas e munições despachadas ou o embarque de passageiro custodiado quando considerarem, de forma justificada e por escrito, que acarrete potencial ameaça à segurança operacional, à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita ou à segurança dos demais passageiros.
- Os passageiros autorizados a embarcar armados deverão observar as seguintes obrigações, restrições e orientações relacionadas ao embarque armado:
  - a) Vedação do porte de arma de fogo municiada no interior da aeronave;
  - b) Obrigatoriedade de permanência no assento designado no cartão de embarque, salvo quando a mudança de assento for coordenada com a tripulação e tiver anuência do comandante da aeronave;
  - c) Vedação do consumo de bebida alcoólica no período de oito horas antecedentes ao embarque e durante todo o trajeto da viagem;
  - d) Obrigatoriedade de condução da arma de fogo e outros itens proibidos de forma discreta, de sua guarda constante e, no caso de armas curtas, de seu porte junto ao corpo, em área restrita de segurança e no interior da aeronave;
  - e) Obrigatoriedade de que a sua atuação no interior das aeronaves, em caso de tumulto ou em qualquer outra circunstância desta natureza, somente ocorra sob coordenação do comandante da aeronave;
  - f) Obrigatoriedade de que o muniamento da arma de fogo, após o desembarque, somente seja realizado fora da área restrita de segurança e em local seguro e reservado, preferencialmente o mesmo disponibilizado pelo operador de aeródromo para o descarregamento e desmuniamento de arma de fogo; e
  - g) Advertência de que a realização de disparo a bordo pode causar despressurização da aeronave e danos em linhas de combustíveis, cabos de controle, fios elétricos e sistemas hidráulicos, que podem resultar em acidentes de

proporções catastróficas.

- O descumprimento pelo passageiro das obrigações e restrições previstas neste contrato e na legislação aplicável implicará em seu desembarque compulsório, sem prejuízo da adoção de outras medidas julgadas cabíveis pela Polícia Federal.
  - O despacho de armas e munições em voos de transporte aéreo público regular doméstico se restringe aos passageiros cuja(s) arma(s) e respectivo transporte estejam em condição regular, conforme legislação específica e deverá respeitar as proibições e os limites de peso estabelecidos no RBAC nº 175.
  - O passageiro deverá apresentar as armas e munições para despacho embaladas adequadamente, conforme as seguintes opções:
    - a) Acondicionadas em cases rígidos que possam ser lacrados;
    - b) Acondicionadas em embalagens fornecidas pela Companhia; ou
    - c) Para as armas longas, acondicionadas em embalagem apropriada, fornecida pelo passageiro, que possa ser lacrada.
  - No caso de optar pela utilização de embalagem fornecida pela Companhia, o passageiro, previamente ao despacho, deverá retirar a embalagem no balcão de check-in e realizar o acondicionamento das armas e munições, separadamente em embalagens distintas, no local definido pelo operador de aeródromo para realização do descarregamento de arma de fogo.
  - A Companhia negará o despacho de arma e munições que não estejam embaladas de acordo com o estabelecido na cláusula 4.15.
  - A Companhia será responsável pela guarda das armas e munições despachadas desde o recebimento no momento do despacho até a sua restituição ao passageiro no destino final.
  - A Companhia deverá restituir a arma e munições ao passageiro no prazo máximo de 1 (uma) hora a contar do horário de calço da aeronave.
  - O transporte de arma de fogo e munições em voos internacionais observará o disposto em tratados, convenções e acordos internacionais, considerando o princípio da reciprocidade.
- 6.6.9 O transporte de arma de fogo e munições em voos internacionais deve ser realizado mediante autorização do Comando do Exército, exceto para oficiais de segurança de dignitários.
- 6.6.10 O transporte de arma de fogo de oficiais de segurança para a proteção de autoridades governamentais ou diplomatas estrangeiros em voos que operem no Brasil estará condicionado à solicitação antecipada ao Ministério das Relações Exteriores (MRE).
- 6.6.11 Ressalvadas as hipóteses previstas em tratados, convenções e acordos internacionais, é vedado o embarque de passageiro armado em voos internacionais, devendo o transporte de armas de fogo e munições ser realizado de acordo com os procedimentos previstos para o despacho de arma de fogo e munições.
- O transporte aéreo de passageiro sob custódia deverá ser coordenado pelo órgão responsável pela escolta com o operador do aeródromo, a Companhia e a representação da Polícia Federal, visando estabelecer, de acordo com as necessidades da equipe de escolta, as medidas e procedimentos especiais de segurança para embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo da aeronave.

## 7. Embarque de Passageiro sob custódia

- 7.1.1 A coordenação é de iniciativa do órgão responsável pela escolta e deve ser iniciada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto para o voo, salvo acordo entre as organizações envolvidas nas operações.
- 7.1.2 Com anuência formal da Polícia Federal os procedimentos a cargo desta, para transporte de passageiros sob custódia, poderão ser realizados por órgão de segurança pública.
- A equipe de escolta deve se identificar aos funcionários da representação da Polícia Federal para o aeródromo e aos funcionários da Companhia, apresentando o documento formal que autorize o transporte do custodiado.
  - A Companhia não poderá transportar mais do que dois passageiros custodiados, com suas respectivas equipes de escoltas, em um mesmo voo, observadas as orientações da Polícia Federal.
  - A Companhia negará o embarque de passageiro custodiado se a equipe de escolta não for composta por, no mínimo, dois profissionais por passageiro custodiado.
  - A equipe de escolta de passageiro custodiado deverá dispor de equipamentos de contenção, sendo vedado o porte de gás lacrimogêneo ou similar incapacitante e outros artigos vedados ao transporte aéreo civil conforme RBAC nº 175 e demais limitações deste contrato de transporte aéreo e da Resolução nº 461 da ANAC.
  - A Polícia Federal avaliará os riscos do transporte de pessoa custodiada em voos internacionais, para garantir que não constitua perigo à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita e que sejam adotadas as medidas de segurança adequadas.
- 7.1.3 O passageiro sob custódia transportado em operação de transporte aéreo público internacional regular, deverá ser acompanhado por equipe de escolta dimensionada pela Polícia Federal.
- 7.1.4 Nos casos de passageiro impedido, repatriado, deportado ou expulso, a necessidade de equipe de escolta ficará a critério da Polícia Federal, a partir de avaliação de risco, podendo ainda a sua realização ser atribuída à equipe de escolta privada desarmada, a cargo do responsável pela retirada do estrangeiro do território nacional.
- 7.1.5 No caso de escolta atribuída à empresa de segurança privada nacional, deverá ser observada a necessidade de registro válido na Polícia Federal.
- A Companhia não se responsabiliza pela falta de documentos ou informações, que possa resultar na negativa de embarque

de passageiro armado, sob custódia ou do despacho de arma de fogo e munições.

- 7.1.6 O transporte de Passageiros sob custódia policial (menor de idade ou não) sempre ocorrerá conforme as determinações estipuladas no Programa Nacional de Segurança da Aviação Civil – PNAVSEC –Decreto 7.168, de 05 de maio de 2010.
- 7.2 Os responsáveis pelo embarque devem apresentar-se no balcão de atendimento de check-in com, no mínimo, 02 (duas) horas de antecedência ao horário previsto para a decolagem, para que os procedimentos de segurança possam ser realizados.

## 8. EMBARQUE DE MENORES

### 8.1 Documentação exigida para embarque de menores

#### 8.1.1 Menores Acompanhados – de 5 a 11 anos e 11 meses

##### 8.1.1.1 Pelos pais ou por apenas um deles:

- Carteira de Identidade;
- Certidão de Nascimento (original) - apenas para menores de 12 anos;
- Passaporte Nacional.

##### 8.1.1.2 Por parentes de até 3º Grau\* (irmãos maiores de 18 anos, tios e avós):

- Carteira de Identidade;
- Certidão de Nascimento (original) - apenas para menores de 12 anos;
- Passaporte Nacional;
- \*O Documento apresentado pelo menor deve comprovar o grau de parentesco.

##### 8.1.1.3 Por adultos sem grau de parentesco:

- Carteira de Identidade;
- Certidão de Nascimento (original) - apenas para menores de 12 anos;
- Passaporte Nacional;
- Acompanhada de Documento de Autorização de Viagem por escrito com firma reconhecida, por pai, mãe ou responsável legal (Obrigatório). Na apresentação deste Documento de Autorização, não há necessidade de Autorização Judicial.
- Formulário padrão de autorização de viagem de menores de 16 anos desacompanhados dos pais expedido através do formulário do site da ANAC.

### 8.2 Menores Desacompanhados

- 8.2.1 Considera-se menor desacompanhado toda criança que estiver viajando desacompanhada de uma pessoa maior de 18 anos de idade.
- 8.2.2 Crianças de 0 a 4 anos e 11 meses não podem viajar desacompanhadas, sendo necessário a presença de um dos pais ou responsável legal.
- 8.2.3 Crianças entre 5 e 16 anos incompletos podem viajar desacompanhadas em voos domésticos, mediante autorização judicial solicitado por um dos pais ou responsável legal, desde que munido de documento comprobatório de identidade, observadas as demais exigências estabelecidas pelo Estatuto da Criança e do Adolescente e pela Vara da Infância e Juventude do local de embarque.
- 8.2.4 Adolescentes a partir de 16 anos completos podem viajar desacompanhados.

## 9. PASSAGEIROS COM NECESSIDADE DE ASSISTÊNCIA ESPECIAL (PNAE)

### 9.1 Da legislação aplicável

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

### 9.2 Do embarque de PNAE

- 9.2.1 O embarque de Passageiros com necessidade de assistência especial será realizado de acordo com os procedimentos internos da MAP, bem como em observância às legislações vigentes e específicas.
- 9.2.2 Em relação às pessoas portadoras de necessidades especiais ou mobilidade reduzida, a MAP atuará com a diligência necessária para o cumprimento das leis aplicáveis sobre seus direitos.
- **Auxílio ou serviço ou equipamentos diferenciados**
- 9.2.3 Caso demandem auxílio ou serviço diferenciado, o Passageiro PNAE deve informar, no momento da reserva ou através da Central de Reservas, Balcões de Vendas Reservas e Informações, qual será a assistência necessária com, no mínimo, 48 horas de antecedência ao horário do embarque.
- **Acompanhante aos PNAE**
- 9.2.4 Caso demandem de acompanhante, o Passageiro deve informar, no momento da reserva ou através da Central de Reservas, Balcões de Vendas Reservas e Informações e web site, com, no mínimo, 72 horas de antecedência ao horário do embarque, apresentando à MAP documentação para análise do grupo médico do Transportador.

- 9.2.5 O “PNAE”, ou seu responsável, deverá encaminhar com 72 (setenta e duas) horas de antecedência do embarque, para avaliação do Departamento Médico da MAP, o Formulário de Informação Médica – “MEDIF” –assinado e preenchido pelo médico do Passageiro, se aplicável, de acordo com a legislação em vigor, caso o Passageiro:
- Sofra de enfermidade ou incapacidade que cause efeitos à sua saúde e bem-estar ou até mesmo aos demais Passageiros e tripulação;
  - Tenha passado por uma cirurgia recentemente;
  - Tenha uma condição de saúde considerada instável;
  - Represente um risco à segurança ou à pontualidade do voo;
  - Precise da atenção ou do acompanhamento médico e/ou equipamentos especiais para embarque, desembarque e/ou durante o voo
  - Apresente total imobilidade.
- 9.3 Das restrições do aceite de PNAE**
- 9.3.1 Poderá haver restrições aos serviços prestados se não houver condições para garantir a saúde e a segurança do Passageiro, com base em atos normativos da ANAC, no manual geral de operações, e nas especificações operativas da MAP.
- 9.4 Da disponibilização do formulário MEDIF**
- 9.5 Os formulários específicos para os casos dos itens supracitados estão disponíveis nos canais de comercialização da MAP para consulta e emissão.

## 10. PASSAGEIROS INDISCIPLINADO

- 10.1 Em caso de indisciplina cometida pelo Passageiro, a companhia aérea aplicará as seguintes medidas de acordo com as características de cada ocorrência e utilizando-se de avaliação de risco da empresa:
- 10.1.1 Advertência;
- 10.1.2 Recusa de embarque;
- 10.1.3 Contenção forçada do Passageiro;
- 10.1.4 Desembarque compulsório.

## 11. HORÁRIO DE APRESENTAÇÃO

- 11.1 Apresentação para Check-in**
- 11.1.1 O Passageiro deverá se apresentar no check-in com, no mínimo, 02 (duas) horas de antecedência ao horário de embarque previsto no bilhete se o voo for doméstico, e 03 (três) horas antes da hora de embarque, se o voo for internacional.
- 11.1.2 O Passageiro que não se apresentar no check-in dentro do horário previsto para o embarque, bem como não portar os documentos de viagem necessários, terá sua Reserva/Bilhete cancelada e a consequente impossibilidade de embarque, ficando o Passageiro passivo a pagamento de multas previstas em contrato de acordo a regra tarifária do bilhete contratado.
- 11.2 Apresentação para embarque**
- 11.2.1 O Passageiro deverá comparecer para embarque até 30 (trinta) minutos antes da hora de partida, para voos domésticos, e até 60 (sessenta) minutos antes da hora de partida, para voos internacionais. Após esse prazo é acionado os passageiros em lista de espera, caso haja.
- 11.2.2 Caso o Passageiro não utilize o trecho de ida, nos bilhetes ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta. Salvo se o Passageiro avisar que deseja utilizar o trecho de volta, até o horário originalmente contratado para o voo de ida, por meio de contato com a Central de Reservas, ou lojas de atendimento da MAP.
- 11.2.3 As empresas aéreas manterão uma lista de espera a ser preenchida de acordo com os critérios internos da Transportadora, sempre que o total de Reservas atingir o limite de assentos previstos para a aeronave. A chamada dos nomes constantes da lista de espera somente ocorrerá 30 minutos antes do horário de partida do Voo, nos Voos nacionais e 1 hora antes do horário de partida do Voo, nos Voos internacionais, quando houver disponibilidade de assentos.

## 12. NÃO COMPARECIMENTO (NO-SHOW)

- 12.1 Em caso de não comparecimento do Passageiro para o embarque (No-Show), será deduzido do total da reserva valor referente à quebra do presente Contrato, sendo a reserva dos trechos subsequentes automaticamente cancelados. O valor residual, correspondente ao valor total da reserva menos o valor referente à quebra do Contrato, permanecerá como crédito, até a solicitação de reembolso ou remarcação dentro do prazo de 01 (um) ano, a contar da data de pagamento da reserva, devendo o Passageiro, em caso de remarcação, arcar com eventuais diferenças tarifárias. Para a devida informação ao Passageiro, o pagamento do valor aplicado será devido de acordo com as regras tarifárias vigentes no momento da compra.
- Parágrafo Único – As condições acima não serão aplicadas caso o passageiro informe, até o horário originalmente contratado para o trecho de ida do voo doméstico, que deseja utilizar o trecho de volta.

## 13. LISTAS DE ESPERA

- 13.1 Os Passageiros com nome em listas de espera serão chamados de forma nominal por ordem de inscrição na respectiva lista, de acordo com o número de assentos que forem liberados pelo não comparecimento no horário previsto para embarque de Passageiros com reservas confirmadas.
- 13.2 A MAP não firma nenhum compromisso e tampouco presta qualquer garantia de que os inscritos em lista de espera poderão embarcar nos respectivos voos.

## 14. BAGAGEM

- 14.1 Considera-se como Bagagem todos os artigos para uso pessoal do Passageiro que, por sua quantidade ou característica, não caracterize fins comerciais.
- 14.1.1 Conforme regulamentação, não é permitido o transporte de artigos perigosos para transporte aéreo, sejam eles declarados, ou ocultos. A classificação de qualquer item ou substância como Artigo Perigoso é feita pela ONU e demais Órgãos Competentes, como exemplos comuns podemos incluímos:
- Armas brancas;
  - Desfolhantes;
  - Dispositivos de alarme;
  - Explosivos, inclusive cartuchos vazios, munições, material pirotécnico, armas de caça, armas portáteis e fogos de artifício;
  - Gases (inflamáveis, não inflamáveis e venenosos), tais como butano, oxigênio, propano e cilindros de oxigênio;
  - Líquidos inflamáveis usados como combustível para isqueiros, aquecimento ou outras aplicações; e) sólidos inflamáveis, tais como fósforo e artigos de fácil ignição;
  - Materiais oxidantes, tais como pó de cal, decolorantes químicos e peróxidos; - materiais radioativos;
  - Materiais corrosivos, tais como mercúrio, ácidos, alcaloides e baterias contendo líquido corrosivo; - materiais magnéticos;
  - Substância de combustão espontânea;
  - Substância que, em contato com a água, emita gases inflamáveis;
  - Substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tais como arsênio, cianitas, inseticidas e agentes biológicos, tais como bactérias e vírus;
  - Material hemoderivado.
- 14.1.2 Adicionalmente, os seguintes itens não podem ser transportados como bagagem de mão:
- Itens Pontiagudos;
  - Dispositivos de alarme, exceto relógio de pulso e smartphones, estes com as funções desligadas durante o voo.
- 14.1.3 A Bagagem despachada ou de mão não poderão conter os itens acima relacionados, sendo certo que esta enumeração não é exaustiva, podendo ser ampliada a qualquer momento seja pela MAP e/ou por regulamentação específica, sem que seja obrigação da MAP informar o Passageiro sobre tal alteração e/ou ampliação.
- 14.1.4 O Passageiro responde pelos danos que vier a causar a MAP, ou a qualquer outra pessoa pela inobservância da restrição de transporte acima informada.
- 14.1.5 Caso algum dos itens seja retido pelos Agentes de Segurança das Administrações Aeroportuárias ou Órgãos de Segurança presentes nos Aeroportos, a MAP não se responsabilizará pela restituição de tal item.
- 14.1.6 A MAP comunicará qualquer ato de transporte indevido de artigos perigosos às autoridades competentes.
- 14.1.7 Caso solicitado pela autoridade local, o Passageiro deverá estar presente durante a inspeção de sua Bagagem pessoal, ou registrada. A Transportadora não será responsável por nenhum extravio ou dano ocorrido no curso dessa inspeção.

### 14.2 BAGAGEM DE MÃO

- 14.2.1 Bagagem de Mão, ou de Cabine, são volumes transportados pelo Passageiro na cabine do avião. Tais itens são de sua responsabilidade durante todo o transporte, e devem ser armazenados conforme orientações da equipe de tripulantes comerciais.
- 14.2.2 A MAP orienta, conforme legislações vigentes, que os Passageiros recusem o transporte de volumes de terceiros, bem como informa sobre os materiais considerados proibidos para transporte na bagagem de mão e na bagagem despachada, considerando que, mesmo desconhecendo o conteúdo este será legalmente responsável por ele.
- 14.2.3 Se a Bagagem, em virtude de seu peso, tamanho ou tipo, for considerada inconveniente para o transporte na aeronave, a critério do Transportador, antes, ou em qualquer tempo de viagem, poderá recusar-se a transportá-la no seu todo ou em parte.
- Nos voos em aeronaves de até trinta (30) assentos, o peso e as dimensões da bagagem de mão que o Passageiro pode portar podem ser diferentes.
  - Em voos com conexão deverá prevalecer a franquia de bagagem referente à menor aeronave.
- 14.2.4 Todos os Passageiros poderão transportar um único volume de bagagem de mão, tais como mochilas, bolsas ou malas pequenas, sem o pagamento de qualquer valor adicional, desde que o mesmo se enquadre nos seguintes requisitos, cumulativamente:
- 14.2.5 **FRANQUIA DA BAGAGEM DE MÃO**
- Tenha peso total não excedente a 5 (cinco) quilos, limitado a um volume.

- A soma de suas dimensões (comprimento + largura + altura) não supere 112 (cento e doze) centímetros ou 22cm x 35cm x 55cm;
- 14.2.6 Desde que não perturbe o conforto e tranquilidade dos demais, ou coloque risco a integridade física dos Passageiros, aos Tripulantes da Aeronave, é permitido transportar como bagagem de mão:
- Uma bolsa, ou maleta de mão;
  - Um sobretudo;
  - Um guarda-chuva ou bengala;
  - Máquina fotográfica, laptop ou binóculos e similares, desde que utilizem baterias dentro das especificações desse contrato;
  - Material de leitura para viagem;
  - Alimentação infantil para consumo durante a viagem;
  - Muletas ou aparelhos ortopédicos utilizados pelo Passageiro.
- 14.2.7 A bagagem de mão que exceder a quantidade, peso ou dimensões aqui estipuladas poderá ser recusada para transporte na cabine, podendo ser despachadas utilizando a franquia de bagagem despachada e o limite de peças prevista para o total de bagagem do Passageiro;
- Havendo excesso nos limites franquidados haverá a taxação pertinente ao trecho a ser voado, que deverá ser paga antes do voo.
- 14.2.8 Os seguintes itens somente podem ser transportados como bagagem de mão:
- **Itens artigos frágeis ou perecíveis:** remédios (caso se trate de medicamento de uso controlado, o Passageiro deve apresentar receita médica nominal), equipamentos eletrônicos, câmaras fotográficas, celulares, filmadoras, laptops, tablets, alimentos devem estar em sua embalagem original e lacrados;
  - **Transporte de Insulina:** Passageiros diabéticos devem portar prescrição médica desde que não exceda 148 ml (ou 5 oz);
  - **Itens de Valor:** dinheiro, joias, papéis negociáveis, etc.
  - **Alimentação Infantil:** mamadeiras e alimentos infantis industrializados (quando bebês e crianças estiverem viajando);
  - **Canetas, lápis, e lapiseiras:** com comprimento inferior a 15 cm;
  - **Isqueiros com gás ou fluido:** com comprimento inferior a 8 cm, na quantidade máxima de um por pessoa;
  - **Fósforos:** em embalagem com capacidade não superior a 40 palitos, na quantidade máxima de uma caixa por pessoa;
  - **Raquetes de tênis:** se acomodadas em mochilas serão consideradas como um volume.
  - **Martelo pequeno:** somente os destinados para uso em exames médicos.
- 14.2.9 Antes do seu embarque, o Passageiro deverá se informar junto à MAP sobre dúvidas e objetos que possam ser transportados como bagagem de mão.
- **Interline, ou Codeshare** – de empresas que venderem voos da MAP, a franquia para bagagem de mão permanece a mesma da MAP.

### 14.3 BAGAGEM DESPACHADA

- 14.3.1 Será considerada como Bagagem despachada todo volume entregue pelo Passageiro a um representante da MAP, e regularmente despachada pela MAP. Os termos deste contrato de transporte de Bagagem se iniciam com a entrega da Bagagem do Passageiro à Transportadora e termina com o recebimento da mesma pelo Passageiro.
- 14.3.2 Nos voos nacionais ou internacionais operados pela MAP, os Passageiros poderão despachar bagagens mediante pagamento, ou de acordo com a franquia previamente estabelecida nas regras tarifárias aplicáveis no momento da compra.

#### 14.3.3 FRANQUIA DE BAGAGEM DESPACHADA

- Os Passageiros poderão transportar, sem o pagamento de taxa adicional, até 23 quilos de bagagem nos voos domésticos.
- Nos voos em aeronaves de até trinta (30) assentos, o peso e as dimensões da bagagem de mão que o Passageiro pode portar podem ser diferentes.
- Em voos com conexão deverá prevalecer a franquia de bagagem referente à menor aeronave.
- Bagagens que excederem ao peso de franquia, será cobrado uma taxa por quilo excedido de acordo com a tabela atualizada no site da Cia, sendo válido o valor disponível no dia do embarque e não na data da compra.
- O peso máximo permitido para ser despachado é de 50 quilos, podendo ser dividido em apenas 1 peça ou em até 5 volumes, estando ainda, sujeito a recusa por parte da empresa (MAP), por questões de segurança, porém honrando a franquia de 23 quilos.

### 14.4 Franquia para transporte de animais vivos

- 14.4.1 A franquia de bagagem não poderá ser utilizada para o transporte de animais vivos; estando referido transporte sujeito a políticas tarifárias próprias.
- 14.4.2 O Passageiro é integralmente responsável pelo conteúdo dos volumes despachados como Bagagem.
- 14.4.3 No transporte de Bagagem o transportador deve entregar ao Passageiro o comprovante do despacho de Bagagem com a data de emissão, o ponto de destino, o número do comprovante de despacho da Bagagem e a quantidade, sendo um comprovante por peça.

- 14.4.4 A MAP recomenda que itens frágeis, perecíveis ou de valor sejam transportados como Bagagem de Mão, como exposto anteriormente neste contrato.
- 14.4.5 A MAP não assume qualquer responsabilidade por perdas ou danos resultantes, de qualquer natureza, à Bagagem Despachada do Passageiro que contenha qualquer item exemplificado na cláusula supra. Entretanto, esses itens poderão ser aceitos como Bagagem de Mão, desde que enquadrados nos limites permitidos pela legislação vigente.
- 14.4.6 A franquia de bagagem despachada para cada de clientes são:
- a) **Adultos:** 23 kg;
  - b) **Crianças entre 02 e 12 anos:** 23kg;
  - c) **Bebês 0 a 02 anos:** um volume de 5kg dentro das dimensões para bagagem de mão contendo itens de alimentação do bebê durante o voo ou 1 carrinho de bebê dobrável ou 1 bebê conforto ou 1 cadeirinha.
    1. Caso o cliente possua mais de um desses itens será lançado na franquia do adulto que acompanha o bebê.
    2. A franquia da criança de colo não pode ser utilizada para transportar animais vivos.
  - d) **Cadeirantes:** 1 cadeira de rodas ou 1 equipamento de suporte à sua locomoção como 1 par de muletas, 1 bengala, 1 andador, 1 prótese.
    1. Caso o passageiro deseje levar mais de um item, será descontado 80% do valor de excesso dos equipamentos indispensáveis à sua locomoção.
- O passageiro poderá solicitar a utilização da cadeira ou do equipamento de suporte à sua locomoção até a sua acomodação na aeronave.

#### 14.5 EXCESSO DE BAGAGEM

- 14.5.1 A bagagem que exceder a franquia permitida e/ou adquirida será considerada excesso, e poderá ser embarcada, a critério da MAP, sendo cobrado do Passageiro valor aplicável, nos termos estabelecidos pela MAP e de acordo com a legislação vigente.

#### 14.6 ITENS ESPECIAIS DE BAGAGEM – ACEITAÇÃO E COBRANÇA.

- 14.6.1 A aceitação e cobrança para transporte dos itens especiais, serão realizadas mediante a disponibilidade para transporte, não sendo a MAP obrigada a transportar tais volumes, caso de indisponibilidade de espaço a bordo.
- 14.6.2 São considerados itens especiais, sendo certo que esta enumeração não é exaustiva, podendo ser ampliada a qualquer momento:
- **Cadeira de Rodas:** Para clientes portadores de necessidades especiais não é cobrado excesso de Bagagem o transporte de 01 cadeira de rodas. Caso sejam despachadas mais de 01 cadeiras, as adicionais serão cobradas com 20% do valor de excesso de bagagem aplicável no trecho correspondente.
  - **Bicicletas:** Serão aceitas normalmente como Bagagem despachada com os pneus vazios, pedais removidos e guidão alinhado, caso exceda a franquia do Passageiro, será cobrado 100% do excesso de bagagem aplicável correspondente.
  - **Instrumentos Musicais:** Poderão ser aceitos como Bagagem de cabine desde que o volume se enquadre no peso e dimensões da franquia permitida para Bagagem de mão. Caso contrário, devem ser despachados e acomodados em embalagens cases rígidos, e será cobrado 100% do valor do excesso de bagagem aplicável caso exceda a franquia do Passageiro para o trecho correspondente.
  - **Bolsa com tacos e sapatos:** Caso exceda a franquia do Passageiro será cobrado 100% do valor do excesso de bagagem aplicável no trecho correspondente.
  - **Equipamento de esqui (de neve ou aquático):** Entende-se por equipamento de esqui, par de esquis para neve ou snow boards, acompanhado de acessórios (par de botas, par de bastões, ou uma prancha de esqui) ou um par de esquis aquáticos convencionais ou do tipo Slalom, caso exceda a franquia de bagagem do Passageiro, será cobrado 100% do excesso de bagagem aplicável correspondente. Devem estar acomodados em suas embalagens compatíveis.
  - **Equipamentos de caça, de Pesca, de Surf e Wind Surf:** Caso exceda a franquia do Passageiro será cobrado 100% do excesso de bagagem aplicável correspondente. Devem estar acomodados em suas embalagens compatíveis.
  - **Equipamento de Mergulho e demais Equipamentos Especiais:** Caso exceda a franquia do Passageiro será cobrado 100% do valor de excesso de bagagem aplicável no trecho correspondente. Devem estar acomodados em suas embalagens compatíveis.
  - **Televisores e monitores com Plasma/LCD:** Autorizado o despacho de um televisor de 32” por passageiro. Caso exceda a franquia do passageiro, será cobrado 100% do valor do excesso de bagagem aplicável no trecho correspondente. Devem estar acomodados em suas embalagens originais, ou compatíveis. Embalagens frágeis não serão aceitas.

#### 14.7 BAGAGEM – SEGURANÇA DE VOO

- 14.7.1 Para garantir a segurança da aviação civil, o Agente de Proteção – (APAC) Agência de Proteção da Aviação Civil - pode determinar que um item não é permitido desde que represente risco para a saúde, segurança ou propriedade quando transportados por via aérea.
- 14.7.2 Sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis, os Passageiros não poderão transportar para as áreas restritas de segurança nem para a cabine de uma aeronave os seguintes artigos, a título exemplificativo:
- **PISTOLAS, ARMAS DE FOGO E OUTROS DISPOSITIVOS QUE DISPAREM PROJÉTEIS** - dispositivos que podem ou aparentam poder ser utilizados para causar ferimentos graves através do disparo de um projétil, na forma da legislação vigente; para Passageiros que não tenham autorização para transporte e porte de arma, incluindo:
    - Armas de fogo de qualquer tipo, tais como pistolas, revólveres, carabinas, espingardas;
    - Armas de brinquedo, réplicas ou imitações de armas de fogo que podem ser confundidas com armas verdadeiras;

- Componentes de armas de fogo, excluindo miras telescópicas;
- Armas de pressão por ação de ar e gás comprimido ou por ação de mola, tais como armas de paintball, airsoft, pistolas e espingardas de tiro a chumbo ou outros materiais;
- Pistolas de sinalização e pistolas de partida esportiva;
- Bestas, arcos e flechas;
- Armas de caça submarina, tais como arpões e lanças; e
- Fundas e estilingues;
- **DISPOSITIVOS NEUTRALIZANTES** - dispositivos destinados especificamente a atordoar ou a imobilizar, incluindo:
  - Dispositivos de choque elétrico, tais como armas de choque elétrico e bastões de choque elétrico
  - Dispositivos para atordoar e abater animais;
  - Químicos, gases e aerossóis neutralizantes ou incapacitantes, tais como spray de pimenta, gás lacrimogêneo, sprays de ácidos e aerossóis repelentes de animais;
- **OBJETOS PONTIAGUDOS OU CORTANTES** - objetos que, devido à sua ponta afiada ou às suas arestas cortantes, podem ser utilizados para causar ferimentos graves, incluindo:
  - Objetos concebidos para cortar, tais como machados, machadinhas e cutelos;
  - Piolets e picadores de gelo;
  - Estiletes, navalhas, e lâminas de barbear, excluindo aparelho de barbear em cartucho;
  - Facas e canivetes com lâminas de comprimento superior a 6 cm;
  - Tesouras com lâminas de comprimento superior a 6 cm medidos a partir do eixo;
  - Equipamentos de artes marciais pontiagudos ou cortantes;
  - Espadas e sabres;
  - Instrumentos multifuncionais com lâminas de comprimento superior a 6 cm;
- **FERRAMENTAS DE TRABALHO** - ferramentas que podem ser utilizadas para causar ferimentos graves ou para ameaçar a segurança da aeronave, incluindo:
  - Pés-de-cabra e alavancas similares;
  - Furadeiras e brocas, incluindo furadeiras elétricas portáteis sem fios;
  - Ferramentas com lâmina ou haste de comprimento superior a 6 cm que podem ser utilizadas como arma, tais como chaves de fendas e cinzéis;
  - Serras, incluindo serras elétricas portáteis sem fios;
  - Maçaricos;
  - Pistolas de cavilhas, pistolas de pregos e pistolas industriais;
  - Martelos e marretas;
- **INSTRUMENTOS CONTUNDENTES** - objetos que podem causar ferimentos graves se utilizados para agredir alguém fisicamente, incluindo:
  - Tacos de beisebol, polo, golfe, hockey, sinuca e bilhar;
  - Cassetetes, porretes, e bastões retráteis;
  - Soco-ínglês
- **SUBSTÂNCIAS E DISPOSITIVOS EXPLOSIVOS OU INCENDIÁRIOS** - materiais e dispositivos explosivos ou incendiários que podem, ou aparentam poder ser utilizados para causar ferimentos graves ou para ameaçar a segurança da aeronave, incluindo:
  - Munições;
  - Espoletas e fusíveis;
  - Detonadores e estopins;
  - Réplicas ou imitações de dispositivos explosivos;
  - Minas, granadas e outros explosivos militares;
  - Fogos de artifício e outros artigos pirotécnicos;
  - Botijões ou cartuchos geradores de fumaça;
  - Dinamite, pólvora, e explosivos plásticos;
  - Substâncias sujeitas a combustão espontânea;
  - Líquidos inflamáveis, tais como gasolina, etanol, metanol, óleo diesel e fluido de isqueiro;
  - Aerossóis e atomizadores, exceto os de uso médico ou de asseio pessoal, sem que exceda a quantidade de quatro frascos por pessoa e que o conteúdo, em cada frasco, seja inferior a 300 ml ou 300 g;
  - Gases inflamáveis, tais como metano, butano, propano e GLP;
  - Substâncias que, em contato com a água, emitem gases inflamáveis;
  - Cilindros de gás comprimido, inflamável ou não, tais como cilindros de oxigênio e extintores de incêndio;
  - Isqueiros do tipo maçarico, independentemente do tamanho;
- **SUBSTÂNCIAS QUÍMICAS, TÓXICAS E OUTROS ITENS PERIGOSOS** - substâncias capazes de ameaçar a saúde das pessoas a bordo da aeronave ou a segurança da própria aeronave, incluindo:
  - Cloro para piscinas e banheiras;

- Alvejantes líquidos;
- Baterias com líquidos corrosivos derramáveis;
- Mercúrio, exceto em pequena quantidade presentes no interior de instrumentos de medição térmica (termômetro);
- Substâncias oxidantes, tais como pó de cal, descolorante químico e peróxidos;
- Substâncias corrosivas, tais como ácidos e alcaloides;
- Substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tais como arsênio, cianetos, inseticidas e desfolhantes;
- Materiais infecciosos, ou biologicamente perigosos, tais como amostras de sangue infectado, bactérias ou vírus;
- Materiais radioativos (isótopos medicinais e comerciais);
- **OUTROS** - itens proibidos que não se enquadram nas categorias anteriores:
  - Dispositivos de alarme (excluindo dispositivo de relógio de pulso e de equipamentos eletrônicos não permitidos a bordo);
  - Materiais que possam interferir nos equipamentos das aeronaves e que não estejam relacionados entre os dispositivos eletrônicos permitidos, tais como telefone celular, laptop, palmtop, jogos eletrônicos, Pager, que são de uso controlado a bordo de aeronaves;

#### **14.8 EXTRAVIO OU DANO À BAGAGEM**

- 14.8.1 O recebimento da bagagem pelo Passageiro, no ato de sua efetiva entrega, sem o seu imediato protesto quanto a eventuais danos, por meio do documento de Registro de Irregularidade de Bagagem ("RIB") faz presumir seu bom estado e desonera a MAP de qualquer responsabilidade.
- 14.8.2 Em caso de extravio de bagagem, o Passageiro deverá de imediato apresentar, à MAP o devido protesto, por meio do documento de Registro de Irregularidade de Bagagem ("RIB"), possuindo à MAP o direito de efetuar devolução da bagagem extraviada no prazo de 7 (sete) dias da apresentação do protesto.
- 14.8.3 Em caso de impossibilidade da efetiva devolução, nos termos mencionados acima, observar-se-á que:
- A responsabilidade da MAP por dano consequente da destruição, perda ou avaria da bagagem despachada, ocorrido durante a execução do contrato de transporte aéreo, limita-se ao valor definido na legislação aplicável, por ocasião do pagamento, em relação a cada Passageiro, nos termos descritos na Resolução nº400 e CBA e eventuais alterações posteriores.
  - A MAP não será responsável se a perda, destruição, ou avaria a bagagem resultar, exclusivamente, de um ou mais dos seguintes fatos:
    - Natureza ou vício próprio da bagagem;
    - Embalagem defeituosa da bagagem, feita pelo Passageiro, ou terceiros, a pedido deste;
    - Ato de guerra ou conflito armado;
    - Ato de autoridade pública referente à bagagem;
    - Caso fortuito ou força maior;
    - Culpa ou dolo do Passageiro.
- 14.8.4 A responsabilidade pela guarda e integridade da bagagem de mão a bordo da aeronave, bem como no trajeto do aeroporto/terminal de Passageiros/aeronave é de exclusiva responsabilidade do Passageiro.

#### **14.9 Dos prazos para indenização**

- 14.9.1 Caso a bagagem não seja localizada nos prazos dispostos neste contrato no item 14.8.2, a MAP deverá indenizar o Passageiro em até 7 (sete) dias;
- 14.9.2 Nos casos em que o Passageiro constata a violação do conteúdo da bagagem, ou sua avaria, deverá realizar protesto junto à MAP em até 7 (sete) dias do seu recebimento.
- 14.9.3 A MAP adotará no prazo de 7 (sete) dias contados da data do protesto os seguintes procedimentos:
- Reparar a avaria quando possível;
  - Substituir a bagagem avariada por outra equivalente;
  - Indenizar o Passageiro em caso de violação.

#### **14.10 Extravio em localidade fora do domicílio do Passageiro**

- 14.10.1 No caso de extravio de bagagem fora de domicílio do Passageiro haverá:
- Despesas Emergenciais. No caso de extravio da bagagem, a MAP ressarcirá o Passageiro que se encontrar fora de seu domicílio e que fizer compras de produtos de primeira necessidade tais como roupas, calçados e produtos de higiene pessoal. A indenização inicial, limitada ao valor máximo de R\$100,00 (cem reais) poderá ser solicitada pelo passageiro quando transcorridas 24 horas da abertura do Registro de Irregularidade de Bagagem mediante a apresentação de notas fiscais e desde que a bagagem continue em situação de extravio. Transcorridas 24 horas da solicitação da primeira indenização, e a cada pernoite subsequente, será devido uma indenização no valor máximo de R\$25,00 (vinte e cinco reais).
  - O valor máximo para ressarcimento, já incluída a primeira indenização, é de R\$ 225,00.
- 14.10.2 **Caso a bagagem não seja encontrada:**
- O ressarcimento de despesas poderá ser deduzido dos valores pagos (DEV – Declaração Especial de Valor) a título de indenização final, observados os limites previstos em regulamentação específica.
  - A MAP restituirá ao Passageiro valores eventualmente pagos pelo transporte da bagagem. A MAP poderá oferecer créditos para aquisição de Passagens e serviços a título de ressarcimento, a critério do Passageiro.

14.10.3 A MAP não se responsabiliza e não se obriga a indenizar danos causados à itens frágeis despachados nos termos estipulados neste contrato.

#### **14.11 TRANSPORTE DE ANIMAIS**

14.11.1 Para o transporte de animais, o Passageiro deve consultar a disponibilidade do serviço através do Call Center da MAP, com no mínimo 48 horas de antecedência e informado no ato da reserva.

- Somente serão aceitos animais de pequeno porte, a bordo, acompanhando o Passageiro em Pet Kennel com peso máximo, incluindo o pet kennel, de 5 quilos, e dentro das medidas aceitas para bagagem de mão. A soma de suas dimensões (comprimento + largura + altura) não supere 112 (cento e doze) centímetros ou 22cm x 35cm x 55cm;
  - São considerados para embarque em cabine apenas cães e gatos,
  - O Pet Kennel deve permitir o conforto do animal de modo que o mesmo possa dar um giro de 360° em torno do seu próprio eixo;
  - O peso e volume do Pet Kennel conta na franquia de bagagem de mão;
  - A idade mínima para aceite do transporte de animais na cabine é 4 meses;
  - Não serão aceitos para embarque fêmeas grávidas ou animais com menos de 4 meses salvo mediante expressa autorização emitida por veterinário aprovando o embarque do animal em cabine pressurizada, tal atestado deve informar a idade e condição no animal;
  - Não será aceito o transporte de animais no porão de bagagens das aeronaves, somente acompanhado do Passageiro a bordo, obedecidas as normas expressas nesse contrato.

14.11.2 O transporte de animais é condicionado à expressa autorização da MAP, mediante pagamento de tarifas específicas e reserva antecipada.

14.11.3 O transporte de animais limita-se a 1 animal por passageiro e 3 animais por voo;

14.11.4 As classes de passageiros abaixo relacionadas não serão autorizadas para transporte de animais na cabine:

- Crianças menores de 12 anos;
- Crianças desacompanhadas;
- Passageiros com bebê de colo;
- Passageiros com condições médicas que exijam a apresentação do formulário MEDIF ao Transportador
- Gestantes.

#### **14.12 Da documentação exigida:**

Será solicitada ao Passageiro no momento do seu check-in as seguintes documentações do animal:

- Atestado sanitário emitido por veterinário;
- Carta de Vacinação. A vacina deverá ter sido ministrada ao animal mais de 30 dias menos de 1 ano em relação a data de embarque.

14.12.1 A apresentação da documentação exigida não garante aprovação do transporte do animal pela MAP.

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

#### **14.13 Cão guia destinados a Passageiros com deficiência visual**

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

14.13.2 Nos casos em que o Passageiro possuir volume de bagagem de mão e optar pelo serviço de transporte de animal vivo, este deverá despachar o volume de bagagem de mão observando os itens não permitidos como bagagem despachada;

14.13.3 O transporte de animais na cabine não será aceito em voos sob acordos Codeshare.

14.13.4 O transporte de animais se limita à modalidade de animais na cabine sob responsabilidade de um Passageiro.

## **15. OBRIGAÇÕES DO PASSAGEIRO**

### **15.1 São deveres dos Passageiros, sob implicações de adoção de medidas de segurança:**

15.1.1 Apresentar-se para embarque com a antecedência estabelecido neste Contrato, considerando-se a situação do Passageiro;

15.1.2 Portar toda a documentação necessária para embarque e desembarque, observando as normas emanadas pelas Autoridades competentes;

15.1.3 Observar as regras de documentação, embarque e desembarque de menores desacompanhados e Passageiros com Necessidade de Atendimento Especial (PNAE);

15.1.4 Estar convenientemente trajado e calçado;

15.1.5 Portar toda a documentação necessária para embarque e desembarque, observando as normas emanadas pelas Autoridades competentes;

15.1.6 **Informações Médicas:** O "PNAE", ou responsável, deve informar à MAP, no momento da contratação do serviço de transporte aéreo, as assistências especiais necessárias, observada a antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas do horário previsto da partida do voo o "PNAE" que necessita de acompanhante, ou da apresentação de documentos médicos. Em 48 (quarenta e oito) horas do horário previsto de partida do voo para o "PNAE" que necessita de outros tipos de

assistências.

- 15.1.7 Abster-se de atitude que cause incômodo, desconforto ou prejuízo aos demais Passageiros;
- 15.1.8 Não fumar a bordo;
- 15.1.9 Manter desligados aparelhos sonoros, eletrônicos e de telecomunicações, que possam interferir na operação da aeronave, ou perturbar a tranquilidade dos demais Passageiros, exceto quando liberados pela tripulação do voo;
- 15.1.10 Não fazer uso de bebidas que não sejam aquelas propiciadas pelo serviço de bordo da MAP;
- 15.1.11 Não portar artigos perigosos na bagagem, ou de qualquer outra forma, nos termos determinados pela legislação aplicável;
- 15.1.12 Não acomodar a Bagagem de mão em local de trânsito dos Passageiros, ou em locais que interfiram nas saídas de emergência;
- 15.1.13 Manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de Passageiros e dentro da aeronave, toda a sua Bagagem devidamente identificada;
- 15.1.14 Não transportar Bagagem que não seja de sua propriedade, ou que desconheça o seu conteúdo.
- 15.1.15 Arcar com as despesas de transporte de superfície e hospedagem nas escalas normais de pernoite;
- 15.1.16 Utilizar o itinerário conforme o mesmo tenha sido adquirido, respeitando a ordem dos voos e condições especificadas nas regras de tarifas. A combinação de tarifas e trechos em uma mesma reserva forma um único itinerário, que passa a ser considerado em sua integralidade para fins de alterações, cancelamento e reembolso.
- 15.1.17 Informar dentro dos prazos constantes neste contrato qualquer alteração de seu bilhete.
- 15.1.18 Informar corretamente no ato de sua reserva dados como: telefone de contato, endereço eletrônico (e-mail).
- 15.1.19 Colaborar durante procedimentos de inspeção de bagagens de mão e despachadas.
- 15.2 Os deveres estabelecidos na cláusula supra são exemplificativos e não taxativos e a MAP poderá adotar as seguintes providências:
  - 15.2.1 Impedir o embarque ou desembarcar o Passageiro alcoolizado, sob ação de entorpecentes ou de substância que determine dependência psíquica, e passageiros portadores de doenças infectocontagiosas;
  - 15.2.2 A MAP, de acordo com o seu livre e razoável entendimento, poderá recusar o transporte do Passageiro que apresentou comportamento irregular em voo anterior, e que possa comprometer a segurança do voo;
  - 15.2.3 Recusar o transporte de Passageiro que não pagou a Tarifa, impostos, taxa ou encargos aplicáveis ao Bilhete, ou que não apresenta a documentação de viagem válida para entrar num país que tenha destino, esteja em trânsito, ou ainda, que apresente Bilhete adquirido indevidamente em ponto de venda não autorizado, ou objeto de fraude;
  - 15.2.4 Impedir o transporte do Passageiro ou Bagagem por qualquer legislação, regulamento ou determinação aplicável, adotando quaisquer outras medidas, visando resguardar a segurança do voo.
- 15.3 O comandante da aeronave exerce autoridade sobre as pessoas e as coisas que se encontram a bordo, podendo, para manter a disciplina a bordo fazer desembarcar, na primeira escala, o Passageiro que:
  - 15.3.1 Venha a encontrar-se nas situações referidas nos itens acima;
  - 15.3.2 Torne-se indisciplinado, importunando os demais Passageiros;
  - 15.3.3 Recuse obediência às instruções dadas pela tripulação;
  - 15.3.4 Comprometa a ordem ou a disciplina;
  - 15.3.5 Ponha em risco a segurança da aeronave ou das pessoas e bens a bordo.
- 15.4 Se o Passageiro der causa ao desembarque no aeroporto de escala ou conexão, por qualquer circunstância, nenhum valor lhe será devido a título de reembolso do trecho não realizado.
- 15.5 Conforme dispõe as normas brasileiras vigentes, caso o Passageiro se recuse em submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil no aeroporto em que estiver embarcando, será negado o seu acesso às áreas restritas de segurança, bem como seu embarque na aeronave.
- 15.6 Vistos e Documentos de Viagem. O Passageiro maior de 12 (doze) anos deverá apresentar, no momento do check-in, documento original de identificação pessoal com foto, com fé pública e validade em todo território brasileiro, de acordo com as exigências da autoridade aeronáutica, além de cumprir com as leis de seu país de origem e brasileiras, observado o disposto no Decreto nº 5.978, de 4 de dezembro de 2006. A falta da correta documentação impossibilitará o embarque do Passageiro.
  - 15.6.1 A título exemplificativo, serão aceitos os seguintes documentos para cidadãos brasileiros:
    - Carteira de Identidade – RG, expedida pela Secretaria de Segurança Pública dos Estados ou Distrito Federal;
    - Cartões de Identidade expedidos pelos ministérios e órgãos subordinados ao Presidente da República; Carteira Nacional de Habilitação (CNH-e também é aceita);
    - Carteiras Profissionais emitidas pelos Conselhos;
    - Carteira de Trabalho;
    - Passaporte.
  - 15.6.2 Serão aceitos os seguintes documentos para estrangeiros:
    - Passaporte;
    - Registro Nacional de Estrangeiros – RNE;
    - Identidades Diplomáticas e Consulares.
    - Outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil.

## 16. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA MAP

- 16.1 A MAP somente poderá ser responsabilizada nos termos deste Contrato, na forma dos limites legais dispostos nas normas aplicáveis específicas. Respeitadas as condições precedentes previstas nas Legislações vigentes e aplicáveis:
- 16.1.1 A responsabilidade do Transportador por danos será limitada às ocorrências em suas próprias linhas, exceto no caso de Bagagem despachadas/registrada, em que o Passageiro possui o direito de reclamar contra o primeiro ou o último Transportador. Quando um Transportador aéreo emite um Bilhete para transporte em linhas de outro Transportador aéreo, atua apenas como seu agente;
- 16.1.2 A Transportadora não é responsável por danos aos Passageiros ou à Bagagem não despachada/registrada, desde que tal dano não seja causado por negligência da Transportadora;
- 16.1.3 A Transportadora não se responsabiliza por qualquer dano direto e exclusivamente proveniente do cumprimento de quaisquer Legislações, regulamentos, ordens ou exigências governamentais, ou da falta de cumprimento dessas leis por parte do Passageiro;
- 16.1.4 Qualquer exclusão ou limitação da responsabilidade da Transportadora aplicar-se-á e aproveitará aos agentes, empregados e representantes do Transportador, e a qualquer pessoa cuja aeronave seja usada pelo Transportador para transporte e aos respectivos agentes, empregados e representantes.
- 16.2 Por danos aos Passageiros, será excludente de responsabilidade da MAP as hipóteses de:**
- 16.2.1 Falecimento ou lesão resultar, exclusivamente, do estado de saúde do Passageiro;
- 16.2.2 Acidente que decorrer de culpa exclusiva do Passageiro;
- 16.2.3 À MAP não poderá ser imputada qualquer responsabilidade na ocorrência de motivo de caso fortuito ou força maior ou comprovada determinação da autoridade aeronáutica.
- 16.3 Os horários, itinerários e aeronaves indicados nos bilhetes, quadros de horários ou por qualquer outro meio, poderão sofrer alterações e/ou substituições, cabendo a MAP, num prazo não inferior a 72 horas dada a hora estipulada para voo, a comunicação aos Passageiros ou canal emissor do Bilhete.
- 16.4 Da Assistência Material e da acomodação nas hipóteses de:**
- 16.4.1 Atraso de voo;
- 16.4.2 Cancelamento de voo;
- 16.4.3 Interrupção de serviço e preterição de Passageiro, caso o Passageiro opte por fazer uso dos serviços da MAP, a este será oferecida acomodação, de acordo com a disponibilidade de voos da MAP, ou de companhias terceiras, sendo oferecida assistência material ao Passageiro, de acordo com os seguintes tempos de espera:
- Superior a 1 (uma) hora: facilidades para comunicação;
  - Superior a 2 (duas) horas: alimentação, de acordo com o horário, por meio do fornecimento de refeição, ou de voucher, a critério da MAP;
  - Superior a 4 (quatro) horas: serviço de hospedagem, em caso de pernoite com traslado de ida e volta.
- 16.4.4 A MAP poderá deixar de oferecer serviço de hospedagem a Passageiro que residir na localidade do aeroporto de origem.
- 16.4.5 A MAP deixará de oferecer assistência material quando o Passageiro concordar com sua acomodação em voo da própria MAP, em data e horário de sua conveniência, ou caso o Passageiro opte por não utilizar os serviços da MAP e solicite reembolso do valor da passagem.
- 16.4.6 Ao "PNAE" e seus acompanhantes, a assistência relacionada à hospedagem será fornecida independentemente da exigência de pernoite, exceto caso haja disponibilidade de acomodação em local que atenda às suas necessidades, durante o período de espera, tendo, ainda, prioridade em sua acomodação.
- 16.4.7 A acomodação do Passageiro será gratuita e será feita, a escolha do Passageiro, em voo da MAP, ou de terceiros, de acordo com a menor espera, ou em voo da MAP, em data e horário de conveniência do Passageiro.
- 16.4.8 A interrupção da viagem em aeroporto de escala por iniciativa do Passageiro ou em função de desembarque compulsório da aeronave nas hipóteses indicadas neste contrato não dará direito a qualquer reembolso, assistência material, tampouco prosseguir com o transporte do Passageiro até o destino contratado.
- 16.4.9 Interrupção da viagem em aeroporto de escala só será possível sem acréscimo tarifário se:
- O Passageiro manifestar sua intenção até o início da viagem para a escala em que será feito o desembarque;
  - Não houver restrição legal ou regulamentar;
  - O valor de passagem da MAP para viagem até o ponto de desembarque for inferior ao valor do Bilhete.
- 16.5 Preterição**
- 16.5.1 Ressalvados os casos previstos na Resolução ANAC nº 280/2013, no caso da MAP deixar de transportar Passageiro que:
- Adquiriu Bilhete em um dos "Canais de Venda", sem indícios de fraude;
  - Se apresentou tempestivamente para embarque no voo originalmente contratado, portando o documento de identificação civil válido;
  - Não tenha aceitado, de forma voluntária, compensação oferecida pela MAP; será efetuado o pagamento da compensação financeira ao Passageiro, por transferência bancária, voucher ou espécie, no valor de:
    - a) 250 (duzentos e cinquenta) Direitos Especiais de Saque – "DES", no caso de voo doméstico;
    - b) 500 (quinhentos) DES, em caso de voo internacional.
- 16.6 Os termos e condições, bem como os limites da responsabilidade da transportador por danos a um Passageiro ou à sua Bagagem, nos voos domésticos, são estabelecidos no CBA.

- 16.7 O transportador somente poderá ser responsabilizado nos termos de sua responsabilidade contratual, na forma dos limites legais dispostos nas Legislações aplicáveis e específicas.

## 17. CANCELAMENTOS E ATRASOS

- 17.1 Na hipótese do Passageiro com reserva confirmada, após a realização do check-in, deixar de embarcar no horário em razão de irregularidades técnicas ou segurança operacional, a MAP oferecerá ao Passageiro as alternativas estabelecidas pela legislação aplicável.
- 17.2 Em casos de cancelamentos e/ou atrasos em decorrência das condições meteorológicas, a MAP oferecerá ao Passageiro as alternativas estabelecidas pela legislação aplicável, mantendo-se, entretanto, as condições contratuais para o transporte do Passageiro quando da liberação do voo pelo Órgão competente.
- 17.3 O transportador não se responsabiliza por atrasos ocorridos em conexões causados por aeronaves de terceiros, exceto nos voos em Codeshare ou Interline.

## 18. ALTERAÇÃO, CANCELAMENTOS E RESILIÇÃO.

### • DA ALTERAÇÃO EM VOOS POR PARTE DA MAP

- 18.1.1 Em caso de atraso, Cancelamento, Interrupção do Serviço e adiamento de voo a MAP oferecerá as alternativas de recomodar, reembolsar, ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, conforme escolha do Passageiro, nos seguintes casos:
- Atraso de voo por mais de 4 (quatro) horas em relação ao horário originalmente contratado,
  - Cancelamento de voo ou interrupção do serviço,
  - Preterição de Passageiro,
  - Perda pelo Passageiro de voo subsequente servidos pela MAP, nos voos com conexão, inclusive nos casos de troca de aeroportos, quando a causa da perda for da MAP.
- 18.1.2 As alterações de Malha Aérea realizadas de forma programada pela MAP, em particular quanto a horário e itinerário originalmente contratados, serão informadas aos Passageiros com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, sendo que se a informação for prestada em prazo inferior, e a alteração do horário de partida, ou de chegada for superior a 30 (trinta) minutos em relação ao horário originalmente contratado, e o Passageiro não concordar com o horário após a alteração, a MAP oferecerá alternativas de recomodar, ou reembolsar integral.
- 18.1.3 Em caso de cancelamento de Voo ou interrupção do serviço, o Transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao Passageiro:
- 18..1..1. A acomodação:
- Em Voo próprio ou de terceiros, para o mesmo destino, na primeira oportunidade;
  - Em Voo próprio, a ser realizado em data e horário de conveniência do Passageiro;
  - Os PNAEs, nos termos da Resolução 280 da ANAC, terão prioridade na acomodação.
- 18..1..2. O reembolso:
- Integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem;
  - Do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao Passageiro;
  - A conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.
- 18.1.4 Em caso de preterição de embarque, o Transportador deverá oferecer as seguintes alternativas ao Passageiro:
- 18..1..3. A acomodação:
- Em Voo próprio ou de terceiros, para o mesmo destino, na primeira oportunidade;
  - Em Voo próprio, a ser realizado em data e horário de conveniência do Passageiro;
  - Os PNAEs, nos termos da Resolução 280 da ANAC, terão prioridade na acomodação.
- 18..1..4. O reembolso:
- Integral, assegurado o retorno ao aeroporto de origem;
  - Do trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado aproveitar ao Passageiro;
- 18..1..5. A conclusão do serviço por outra modalidade de transporte.
- 18.1.5 O Transportador poderá deixar de oferecer assistência material quando o Passageiro optar pela acomodação em voo próprio do Transportador a ser realizado em data e horário de conveniência do Passageiro ou pelo reembolso integral do bilhete.

### • ALTERAÇÃO, E RESILIÇÃO VOLUNTÁRIA POR PARTE DO PASSAGEIRO

- 18.1.6 A alteração de Itinerário, horário dependerá de aprovação da MAP e da disponibilidade de assentos na mesma classe adquirida pelo Passageiro e/ou adquirente, estando sujeito ao pagamento de eventuais taxas e multas, taxa administrativa em caso de reembolso, e eventual diferença tarifária, conforme as regras tarifárias da MAP vigentes na data da alteração.
- 18.1.7 Do Cancelamento.
- Em caso de cancelamento do Bilhete por manifestação voluntária do Passageiro, ou do Adquirente, incidirá, sobre uma possível remarcação, uma cobrança de taxa de cancelamento conforme as regras tarifárias da MAP vigentes na data da compra, além de uma diferença tarifária caso haja.
- 18.1.8 Do não comparecimento ao voo (No-show).

- Em caso de não comparecimento do Passageiro para o embarque com a antecedência necessária em qualquer das etapas, incidirá, sobre uma possível remarcação, uma cobrança de taxa de cancelamento conforme as regras tarifárias da MAP vigentes na data da compra, além de uma diferença tarifária caso haja.
- 18.1.9 Caso o Passageiro não utilize o trecho de ida, nos bilhetes ida e volta, o transportador poderá cancelar o trecho de volta. Salvo se o Passageiro avisar que deseja utilizar o trecho de volta, até o horário originalmente contratado para o voo de ida, por meio de contato com a Central de Reservas, ou lojas de atendimento da MAP.
  - 18.1.10 Na hipótese de o Passageiro solicitar alterações no itinerário, ou horário original da viagem, e a MAP desejar (conseguir) atendê-lo, será cabível ajuste da tarifa e pagamento do valor aplicável para alterações, conforme a regra aplicável, a critério da MAP.
  - 18.1.11 O crédito relativo ao bilhete adquirido e não utilizado terá validade de 01 (um) ano a contar da data da compra (emissão do bilhete). Em caso de remissão, a validade do bilhete, seja este de 01 (um) ano, fica atrelado à data da primeira compra e serão permitidos mediante cobrança de multas, conforme a regra tarifária do bilhete adquirido.
  - 18.1.12 Ressalve-se que a aquisição de novo bilhete com o crédito supramencionado dentro do período de validade do referido crédito, deverá obedecer ao valor das tarifas vigentes à época da nova reserva, obrigando-se o Passageiro a proceder à complementação do valor necessário à contratação do serviço de transporte, se necessário, permanecendo vigente a política de reembolso do crédito, a critério do Passageiro, conforme condições do Contrato e da legislação aplicável.
  - 18.1.13 Fica ressalvado que a emissão de novos bilhetes com a utilização do crédito supramencionado poderá ser feita apenas na Central de Reservas e Loja da MAP.
  - 18.1.14 16.2.13. O prazo de validade do bilhete será informado no momento da aquisição e constará do mesmo, podendo variar dependendo da classe tarifária adquirida pelo Passageiro. O prazo máximo de validade do bilhete será de 1 (um) ano, a contar da data de sua emissão, e o prazo mínimo de validade dos bilhetes para tarifas promocionais adquiridas será a data de realização do voo.
  - 18.1.15 No momento da aquisição do bilhete de transporte aéreo, o Passageiro deverá optar por um dos perfis de tarifas ofertados, observando a disponibilidade por ocasião da aquisição:
  - 18.1.16 Os perfis de tarifas possuem diferentes valores de aquisição e também variações nos direitos do Passageiro quanto ao prazo de validade, multas de remarcação, reembolso e No-Show.

## 19.DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO

- 19.1 Conforme Resolução Nº 400 da ANAC, o Passageiro poderá desistir da passagem aérea adquirida, sem qualquer ônus, desde que, cumulativamente, o faça no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, a contar do recebimento do comprovante de aquisição da passagem contrato de transporte, e desde que a compra tenha sido realizada com antecedência igual ou superior a 7 (sete) dias em relação à data de embarque.

## 20.REEMBOLSO

- 20.1 A solicitação de reembolso do valor do bilhete por parte do Passageiro será cabível nas hipóteses previstas na legislação aplicável. O valor desse reembolso será sempre equivalente ao percurso não utilizado do bilhete pelo Passageiro. Será deduzido o valor de serviço aplicável e quaisquer outros que se façam pertinentes, observada a legislação vigente, de acordo com a regra tarifária do bilhete adquirido.
- 20.1.1 No caso de a passagem ter sido paga por outro agente que não o passageiro, este agente poderá exercer o direito de solicitar o reembolso, que dessa forma não poderá ser paralelamente exercido pelo passageiro.
- 20.2 O reembolso do Bilhete será efetuado em nome do adquirente do Bilhete.
- 20.2.1 No caso de reembolso de Bilhete de Passageiro menor de idade, ou civilmente incapaz, o reembolso será efetuado em nome do representante legal do Passageiro.
- 20.2.2 As condições de reembolso de Bilhete coletivo em viagens de fretamento serão estabelecidas no respectivo contrato de fretamento.
- 20.3 O Passageiro poderá optar, no lugar do reembolso, por permanecer com o valor residual (se houver) do bilhete como crédito que pode ser utilizado dentro do prazo de 01 (um) ano, a contar da data da emissão do bilhete, desde que tenha feito a compra diretamente através dos canais de comercialização da MAP.
- 20.4 A interrupção da viagem em aeroporto de escala e/ou conexão por iniciativa do Passageiro, ou em função de sua expulsão da aeronave nas hipóteses indicadas neste contrato, não ensejará direito a qualquer reembolso.
- 20.5 Nos casos de cancelamento, atraso, interrupção de serviço, ou preterição de embarque por parte da MAP, o reembolso será restituído nos seguintes termos:
  - 20.5.1 Integral, se solicitado no aeroporto de origem, escala ou conexão, ficando assegurado nos dois últimos casos (escala ou conexão) o retorno do passageiro ao aeroporto de origem;
  - 20.5.2 Parcial, se proporcional ao trecho não utilizado;
  - 20.5.3 O reembolso poderá ser feito em créditos de passagem aérea (Ordem de Crédito - MCO), mediante a concordância do Passageiro.
  - 20.5.4 O crédito da passagem aérea e sua validade deverão ser informados ao Passageiro por escrito, em meio físico ou eletrônico.
  - 20.5.5 É assegurada a livre cessão dos créditos referente a casos de cancelamento, atraso, interrupção de serviço ou preterição de embarque, inclusive para aquisição de passagem área para terceiros.

- 20.6 O reembolso do Bilhete será processado em até 7 (sete) dias de acordo com a forma de pagamento usado para pagamento do Bilhete.
- 20.6.1 Em caso de compra por cartão de crédito a MAP irá notificar a operadora do cartão no prazo de 7 dias da solicitação e o Passageiro deverá consultar e acompanhar junto à sua operadora para informações sobre o reembolso.
- 20.6.2 O reembolso será efetuado por meio de crédito na fatura do titular do cartão de crédito utilizado para a compra.
- 20.6.3 Em caso de compra por cartão de débito ou dinheiro para realizar a compra da sua passagem, entre em contato conosco através do telefone (92) 4020-1620 e informe seus dados bancários para o recebimento do valor reembolsável.
- 20.7 Nenhum reembolso será devido pelo Transportador, se, por iniciativa do Passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala.
- 20.8 Quando, por motivo alheio ao Passageiro, houver mudança de classe de serviço inferior para superior, tanto no ponto de início da utilização do Bilhete como nas escalas intermediárias, nenhuma diferença de preço será devida pelo Passageiro.
- 20.9 Quando ocorrer modificação na classe do serviço de inferior para superior, por solicitação do Passageiro, o Transportador poderá promover a substituição do respectivo Bilhete de passagem, ajustando-o à tarifa e penalidades vigentes e aplicáveis, ou às variações cambiais ocorridas no período de sua validade.

## 21.ACORDO DE CODESHARE - INTERLINE

- 21.1 Os acordos Codeshare e Interline permitem a venda pela MAP de trechos operados por outras empresas aéreas, cujos voos são identificados pelos códigos designadores da própria empresa aérea operadora. Caso a MAP venda um bilhete Codeshare, ou Interline (que inclui voos de outras companhias aéreas parceiras) estará atuando somente como agente emissor e não assumirá nenhuma responsabilidade pelos atos ou omissões dessa empresa aérea. Sendo a MAP responsável unicamente pelo transporte nos voos operados por suas próprias aeronaves.
- 21.2 Bilhetes de outras empresas aéreas serão aceitos, desde que as mesmas possuam acordo Codeshare - Interline com a MAP, e suas obrigações contratuais estejam sendo cumpridas. Todo e qualquer procedimento de reembolso ou ressarcimento desses bilhetes deverão ser feitos junto à empresa aérea emissora do bilhete.
- 21.3 As regras tarifárias e de bagagens seguirão processos acordados junto a emissora do bilhete.

## 22.ENCARGOS ADICIONAIS

- 22.1 A MAP poderá oferecer em qualquer de seus voos, serviços de vendas a bordo, com preços independentes da tarifa paga pelo bilhete, a serem pagos pelo Passageiro no caso de utilização do serviço, a critério deste.
- 22.2 É facultado a MAP oferecer, em adição ao preço do bilhete, seguros de transporte ou qualquer outro que atenda aos interesses do Passageiro. Fica facultado à MAP cobrar por serviços opcionais oferecidos.
- 22.3 Na hipótese de a acomodação do Passageiro exigir mais de um assento, a MAP poderá cobrar valor suplementar pelo bilhete, equivalente ao número de assentos adicionais ocupados pelo Passageiro.

## 23.DISPOSIÇÕES GERAIS

- 23.1 Especificações do assento. Fica estabelecido ainda que o assento reservado pelo Passageiro poderá vir a ser alterado pela MAP, a critério desta, até o momento do embarque, por razões de cunho operacional e de segurança.
- 23.2 A Cópia deste Contrato está à disposição dos Passageiros no website da MAP ([www.voemap.com.br](http://www.voemap.com.br)).
- 23.3 As disposições deste Contrato poderão sofrer alterações de acordo com as legislações aplicáveis à época da realização da prestação dos serviços pela MAP.

## 24.LEI APLICÁVEL E FORO

- 24.1 O presente Contrato foi construído e deverá ser regido de acordo com a legislação Brasileira. Qualquer controvérsia oriunda do presente Contrato deverá ser dirimida perante o Foro da Comarca de Manaus/AM.

## 25.VIGÊNCIA

- 25.1 Este Contrato entrará em vigor, com as devidas alterações, em 22 de Março de 2019, aplicando-se suas disposições às compras efetuadas a partir desta data, restando revogadas as disposições contratuais anteriores.

A cópia deste contrato está à disposição dos Passageiros no website o transportador ([www.voemap.com.br](http://www.voemap.com.br)).