

Definição

1. Locais de Parada Combinados

Significa aqueles locais, exceto o local de saída e o local de destino, discriminados no bilhete ou mostrados no quadro de escalas da Companhia Aérea como locais de parada na rota do passageiro.

2. Agente Autorizado

Significa o agente de vendas à passageiros que foi designado pela Companhia Aérea para representá-la na venda de transporte aéreo de passageiros a serviço da Companhia Aérea e, quando autorizado, a serviço de outras companhias aéreas.

3. Bagagem

Significa os artigos, pertences e outros bens pessoais de um passageiro que sejam necessários ou apropriados como vestimenta, uso, conforto ou conveniência em relação à viagem. Exceto se especificado em contrário, inclui a bagagem, despachada ou não, do passageiro.

4. Despacho de Bagagem

Significa as partes do bilhete que se relacionam com o transporte da bagagem despachada do passageiro.

5. Etiqueta de Identificação de Bagagem

Significa um documento emitido pela Companhia Aérea exclusivamente para identificação da bagagem despachada.

6. Companhia Aérea

Inclui a companhia aérea emitente do bilhete e todas as companhias aéreas que transportem ou se comprometam a transportar o passageiro e/ou sua bagagem respectivamente.

7. Regulamento da Companhia Aérea

Significa outras regras que não estas condições, publicadas pela Companhia Aérea e vigentes na data da emissão do bilhete, que regem o transporte de passageiros e/ou de bagagens, devendo incluir quaisquer tarifas em vigor.

8. Bagagem Despachada

Significa a bagagem pela qual a Companhia Aérea assume a custódia exclusiva e para a qual a Companhia Aérea emitiu uma etiqueta de despacho de bagagem.

9. Bilhete Conjunto

Significa um bilhete emitido a um passageiro em conjunto com outro bilhete que juntos constituem um único contrato de transporte.

10. Convenção

Significa qualquer um dos seguintes instrumentos que seja aplicável ao contrato de transporte:

- a convenção para a Unificação de Determinadas Regras Relacionadas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929 (doravante denominada Convenção de Varsóvia)
- a Convenção de Varsóvia, conforme alterada em Haia, em 28 de setembro de 1955;
- a Convenção de Varsóvia, conforme alterada pelo Protocolo Adicional No.1 de Montreal em 1975;
- a Convenção de Varsóvia, conforme alterada em Haia, em 1955 e pelo Protocolo Adicional No. 2 de Montreal de 1975;
- a Convenção de Varsóvia, conforme alterada em Haia, em 1955 e pelo Protocolo Adicional No. 3 de Montreal em 1975;

11. Danos

Inclui morte, lesões, atraso, prejuízo, prejuízo parcial ou outros danos decorrentes ou relacionados com o transporte ou outros serviços realizados pela Companhia Aérea.

12. Dias

Significa dias civis, incluindo todos os sete dias da semana (inclusive feriados públicos), ressalvando-se que, para fins de notificação, o dia no qual o aviso for enviado não deverá ser contado, e que, para fins de determinar a duração da validade o dia no qual o bilhete foi emitido ou o voo iniciado não deverá ser contado.

13. Cupom de Voo

Significa a parte do bilhete que traz a anotação “bom para passagem”, e indica os lugares específicos entre os quais o passageiro tem direito de ser transportado.

14. Passageiro

Significa qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportados ou a serem transportados em uma aeronave com o consentimento da Companhia Aérea.

15. Cupom do Passageiro ou Recibo do Passageiro

Significa a parte do bilhete emitida por ou em nome da Companhia Aérea que esteja desse modo marcada e a qual deve, no final, ser conservada pelo passageiro.

16. Escala

Significa uma interrupção deliberada da viagem pelo passageiro, em um ponto entre o local de saída e o local de destino, a qual foi antecipadamente acordada pela Companhia Aérea.

17. Bilhete

Significa o documento intitulado ‘Bilhete do Passageiro e Despacho de Bagagem’ emitido por ou em nome da Companhia Aérea e inclui as Condições de Contrato e avisos, bem como os cupons de voo e do passageiro nele contidos.

18. Bagagem Não Despachada

Significa qualquer bagagem do passageiro que não a bagagem despachada.

Aplicabilidade

1. Geral

- Exceto conforme disposto no Parágrafo 2, 3, 4, 5 e 6 deste artigo, estas Condições de Transporte aplicam-se a todo transporte aéreo de passageiros e bagagens executado pela Companhia Aérea mediante remuneração.

- Estas condições também se aplicam a transporte gratuito ou com taxa reduzida, exceto na medida em que a Companhia Aérea dispuser em contrário em seus Regulamentos ou nos contratos, passes ou bilhetes relevantes.

2. Transporte Para/ Do Canadá e EUA

- **Transporte Para /Do Canadá:** Estas condições se aplicam a transporte entre locais no Canadá ou entre um local no Canadá e qualquer local fora dele somente na medida em que estiverem incorporados nas [tarifas](#) em vigor no Canadá.
- **Transporte Para/dos EUA:** Estas condições não se aplicam a transporte aéreo, conforme definido na Lei Federal de Aviação dos Estados Unidos de 1958.

3. Charters

Se o transporte for realizado em conformidade com um contrato de charter, estas condições somente se aplicam na medida em que elas estejam incorporadas por referência pelos termos do contrato de charter e o bilhete de charter.

4. Lei Prevalente

Na medida em que qualquer disposição contida ou referida no presente seja contrária a qualquer coisa contida na Convenção quando aplicável e quaisquer leis, regulamentos governamentais, ordens ou requisitos aplicáveis que não possam ser renunciados por anuência das partes, essa disposição não deverá se aplicar. A invalidade de qualquer disposição não deverá afetar a validade de qualquer outra pessoa.

5. Condições Que Prevaecem Sobre Regulamentos

Exceto conforme disposto no presente, na eventualidade de inconsistência entre estas Condições e os Regulamentos da Companhia Aérea, estas condições deverão prevalecer, exceto quando as tarifas vigentes nos EUA ou no Canadá se aplicarem, sendo que nesse caso as tarifas deverão prevalecer.

Como exceção às disposições contidas em 2.5, exclusivamente para voos domésticos dentro da Turquia, as condições do transporte doméstico contidas no bilhete do passageiro ou dispostas nos Regulamentos da Companhia Aérea deverão prevalecer sobre as Condições de Transporte contidas no presente. As Condições de Transporte contidas no presente também deverão se aplicar a voos domésticos na Turquia, salvo se contrárias às condições e regulamentos relativos a este transporte doméstico.

7. Voos “Code Share”

Em algumas rotas, a Companhia Aérea oferece seus serviços juntamente com outras companhias aéreas segundo acordos conhecidos como “Code Share”. Isto significa que, mesmo que você tenha uma reserva em uma companhia aérea e tenha um bilhete onde o nome ou o Código de Companhia Aérea da companhia aérea esteja indicado como “companhia aérea”, outra companhia poderá operar a aeronave. No caso do referido “Code Share”, a Companhia Aérea ou seus agentes irão informá-lo sobre este fato no momento em que você efetuar a reserva.

Bilhetes

1. Bilhete É Prova Inicial de Contrato

- O bilhete constitui prova inicial do contrato de transporte entre a Companhia Aérea e o passageiro nomeado no bilhete. As condições do contrato contidas no bilhete são um resumo de algumas das disposições destas Condições de Transporte.
- **Requisitos em relação ao bilhete:** Uma pessoa não poderá ser transportada em um voo exceto se ela apresentar um bilhete válido e devidamente emitido de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea, contendo o cupom de voo para esse voo e todos os outros cupons de voo não utilizados e o cupom do passageiro. Um passageiro, além disso, não poderá ser transportado se o bilhete apresentado estiver mutilado ou tiver sido de outro modo alterado pela Companhia Aérea ou seu agente autorizado.
- **Perda, etc. do Bilhete:** No caso de perda ou mutilação de um bilhete ou parte dele, ou da não apresentação de um bilhete que contenha o cupom do passageiro e todos os cupons de voo não utilizados, a Companhia Aérea emitente poderá, a pedido do passageiro e sujeita aos Regulamentos da Companhia Aérea, substituir este bilhete ou parte dele mediante a emissão de um novo bilhete e do recebimento de evidência que lhe seja satisfatória de que um bilhete válido para os voos em questão foi devidamente emitido.
- **Bilhete intransferível:** Um bilhete é intransferível. Se o bilhete for apresentado por outra pessoa que não a pessoa que deve ser transportada de acordo com ele ou um reembolso em relação a este, a Companhia Aérea não será responsável perante essa pessoa se, de boa-fé, ela fornecer transporte ou reembolsar a pessoa que apresentar o bilhete.

2. Período de Validade

Um bilhete é válido para transporte por um ano a partir da data de início da viagem ou se nenhuma parte do bilhete for utilizada, a partir da data da sua emissão, exceto conforme disposto em contrário no bilhete, nestas Condições ou nos Regulamentos da Companhia Aérea.

Prorrogação da Validade

- Se um passageiro for impedido de viajar dentro do período de validade do bilhete porque a Companhia Aérea:
 - (a) cancelou o voo no qual o passageiro tinha uma reserva; ou
 - (b) omitiu uma parada programada, sendo o local de saída, local de destino ou uma escala; ou
 - (c) deixou de operar um voo razoavelmente de acordo com o cronograma; ou
 - (d) fez com que o passageiro perdesse uma conexão; ou
 - (e) substituiu uma classe de serviço diferente; ou
 - (f) foi incapaz de fornecer o lugar previamente confirmado;

a validade do bilhete desse passageiro será prorrogada até o primeiro voo da Companhia Aérea no qual haja lugar disponível na classe de serviço para a qual a tarifa foi paga.

- Quando um passageiro que tenha um bilhete for impedido de viajar dentro do período de validade do bilhete porque na ocasião que esse passageiro solicitou reserva a Companhia Aérea foi incapaz de fornecer lugar no voo, a validade do bilhete desse passageiro será prorrogada de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea.
- Quando um passageiro, após ter iniciado sua viagem, for impedido de viajar dentro do período de validade do bilhete por motivo de doença, a Companhia Aérea prorrogará (desde que essa prorrogação não seja proibida pelos Regulamentos da Companhia Aérea aplicáveis à tarifa paga pelo passageiro) o período de validade do bilhete desse passageiro até a data em que o passageiro esteja preparado para viajar de acordo com um atestado médico, ou até o primeiro voo da Companhia Aérea após essa data a partir do ponto onde a viagem foi retomada no qual haja disponibilidade de lugar na classe de serviço para a qual a tarifa foi paga. Quando os cupons de voo remanescentes no bilhete envolverem uma ou mais escalas, a validade desse bilhete, sujeito aos Regulamentos da Companhia Aérea, será prorrogada por no máximo três meses a partir da data indicada nesse atestado. Nessas circunstâncias, a Companhia Aérea irá prorrogar do mesmo modo o período de validade dos bilhetes dos outros membros da família imediata do passageiro que acompanharem o passageiro incapacitado.

- No caso de falecimento de um passageiro durante a viagem, os bilhetes das pessoas que acompanharem o passageiro poderão ser modificados mediante renúncia da estada mínima ou prorrogação da validade. No caso de falecimento na família imediata de um passageiro que tenha iniciado a viagem, a validade dos bilhetes do passageiro e a dos da família imediata que acompanharem o passageiro poderá, do mesmo modo, ser modificada. Qualquer modificação dessa natureza deverá ser feita mediante recebimento do atestado de óbito apropriado, devendo a prorrogação de validade ser por um período de até 45 dias após a data do falecimento.

3. Sequência do Cupom de Voo

- A Companhia Aérea honrará os cupons de voo somente em sequência a partir do local de partida conforme indicado no bilhete.
- O bilhete não poderá ser válido e a Companhia Aérea não poderá honrar o bilhete do passageiro se o primeiro cupom de voo para viagem internacional não tiver sido utilizado e o passageiro iniciar sua viagem em qualquer escala ou local de parada combinado.
- Cada cupom de voo será aceito para transporte na classe de serviço nele especificada na data e voo para o qual foi reservada acomodação. Quando forem emitidos cupons de voo sem que uma reserva tenha sido neles especificada, um lugar será reservado, a pedido, sujeito às condições da tarifa pertinente e a disponibilidade de lugar no voo solicitado.

3.4 Nome e Endereço da Companhia Aérea

O nome da Companhia Aérea poderá ser abreviado no bilhete. O endereço da Companhia Aérea deverá ser considerado como sendo o aeroporto de partida indicado do lado oposto à primeira abreviação do nome da Companhia Aérea na caixa 'COMPANHIA AÉREA' constante do bilhete.

Pontos de Escala

Poderão ser permitidas escalas em locais de parada acordados sujeito aos requisitos do governo e aos regulamentos da Companhia Aérea.

Tarifas e Encargos

1. Geral

As tarifas somente se aplicam ao transporte do aeroporto no ponto de origem até o aeroporto no ponto de destino. As tarifas não incluem serviço de transporte terrestre entre aeroportos e terminais nas cidades, exceto se oferecidos pela Companhia Aérea sem encargo adicional.

2. Tarifas Aplicáveis

As tarifas aplicáveis são aquelas publicadas por ou em nome da Companhia Aérea ou, se não publicadas, interpretadas desse modo de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea; a taxa aplicável é a taxa para o voo ou voos vigente na data do início do transporte coberta pelo primeiro cupom de voo no bilhete. Quando o valor que foi cobrado não for a tarifa aplicável, a diferença deverá ser paga pelo passageiro ou, conforme o caso, reembolsada pela Companhia Aérea, de acordo com os seus respectivos Regulamentos.

3. Rotas

Salvo se disposto em contrário nos Regulamentos da Companhia Aérea, as tarifas somente se aplicam a rotas publicadas. Se houver mais do que uma rota na mesma tarifa, o passageiro poderá especificar a rota antes da emissão do bilhete. Se a rota não for especificada, a Companhia Aérea poderá determinar a rota.

4. Impostos e Encargos

Qualquer imposto ou encargo lançado por governo ou por outra autoridade, ou pela operadora de um aeroporto, a respeito de um passageiro ou ao uso por um passageiro de quaisquer serviços ou facilidades será complementar às tarifas e encargos publicados, devendo ser pagos pelo passageiro, exceto se disposto ao contrário nos Regulamentos da Companhia Aérea.

5. Moeda

Tarifas e encargos devem ser pagos em qualquer moeda aceitável pela Companhia Aérea. Quando o pagamento for feito na moeda na qual a tarifa for publicada, esse pagamento será efetuado à taxa de câmbio estabelecida de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea.

Reservas

1. Requisitos com Respeito a Reservas

- As reservas não são confirmadas até que registradas como aceitas pela Companhia Aérea ou seu agente autorizado.
- Conforme disposto nos Regulamentos da Companhia Aérea, determinadas tarifas poderão ter condições que limitam ou excluem o direito do passageiro mudar ou cancelar as reservas.

2. Prazos-limite do Bilhete

Se um passageiro não tiver pagado o bilhete (ou feito acordos de crédito com a Companhia Aérea) antes do prazo-limite do bilhete, a Companhia Aérea poderá cancelar a reserva.

3. Dados Pessoais

O passageiro reconhece que dados pessoais foram entregues à Companhia Aérea com a finalidade de fazer reservas para transporte e para obter serviços auxiliares, facilitar as exigências para a entrada e imigração e para disponibilizar esses dados a órgãos governamentais. Para estes fins, o passageiro autoriza a Companhia Aérea a reter esses dados e transmiti-los a seus próprios escritórios, outras Companhias Aéreas ou aos prestadores desses serviços, em qualquer país em que possam estar localizados.

De acordo com a Resolução 255 ANAC, é solicitado à Turkish Airlines o envio de dados pessoais de todos os passageiros aos órgãos e entidades competentes para o exercício das atividades de prevenção e a repressão a atos de interferência ilícita e a facilitação do desembarço junto às autoridades de controle migratório, aduaneiro, sanitário e agropecuário. Através deste, o passageiro fica ciente e concorda com o envio desses dados.

4. Assento

A Companhia Aérea não garante que disponibilizará qualquer assento particular na aeronave e o passageiro concorda em aceitar qualquer assento que lhe possa ser designado no voo na classe de serviço para a qual o bilhete foi emitido.

5. Taxa de Serviço Quando o Lugar Não For Ocupado

Uma taxa de serviço, de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea, poderá ser paga pelo passageiro que deixar de utilizar o lugar para o qual uma reserva foi feita.

6. Reconfirmação da Reserva

Reservas futuras ou de retorno poderão estar sujeitas ao requisito de confirmar a reserva de acordo com e dentro dos limites de prazo especificados nos Regulamentos da Companhia Aérea. O não cumprimento de tal requisito poderá resultar no cancelamento de quaisquer reservas futuras ou de retorno.

7. Cancelamento de Reservas Futuras Efetuadas pela Companhia Aérea

Se um passageiro não utilizar uma reserva e deixar de avisar a Companhia Aérea, esta poderá solicitar o cancelamento de quaisquer reservas futuras ou de retorno.

Check-In

O passageiro deverá chegar ao local de check-in ou, no caso de check in realizado pela internet, no portão de embarque da Companhia Aérea com antecedência mínima de 60 (sessenta) minutos antes da saída do voo, de modo a permitir a conclusão de quaisquer formalidades do governo e dos procedimentos de saída e, em qualquer caso, não após o limite que poderá ser indicado pela Companhia Aérea. Se o passageiro não chegar no prazo no local de check-in ou portão de embarque da Companhia Aérea ou aparecer indevidamente documentado e não estiver pronto para viajar, a Companhia Aérea poderá cancelar o lugar reservado para o passageiro e não atrasará o voo. A Companhia Aérea não se responsabiliza perante o passageiro por prejuízo ou despesa incorridos devido ao não cumprimento pelo passageiro das disposições deste Artigo.

Recusa e Limitação de Transporte

8.1 Direito de Recusar o Transporte

A Companhia Aérea poderá recusar o transporte de bagagem de qualquer passageiro por motivo de segurança ou se, no exercício de sua discricção razoável, a Companhia Aérea determinar que:

- Essa ação é necessária ao cumprimento de quaisquer leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado ou país para o qual, a partir do qual ou sobre o qual o voo será feito; ou
- O comportamento, idade ou estado físico ou mental do passageiro é tal que:
 - (i) Requer assistência especial da Companhia Aérea; ou
 - (ii) Causa desconforto ou o torna indesejável aos outros passageiros; ou
 - (iii) Envolve qualquer perigo ou risco para si mesmo ou para as outras pessoas ou para a propriedade; ou
- Essa ação é necessária porque o passageiro não observou as instruções da Companhia Aérea, ou
- O passageiro recusou-se a se submeter a uma verificação de segurança; ou
 - (i) A tarifa aplicável ou quaisquer taxas ou impostos a pagar não foram pagos, ou os acordos de crédito combinados entre a Companhia Aérea e o passageiro (ou a pessoa que paga o bilhete) não foram cumpridos; ou
 - (ii) O passageiro não parece estar devidamente documentado; ou

- **(iii)** O passageiro poderá tentar entrar em um país através do qual ele/ela estiver em trânsito; ou
- **(iii)** O passageiro poderá destruir sua documentação durante o voo; ou
- **(iiii)** O passageiro não irá entregar os documentos de viagem a serem retidos pela tripulação do voo, contra recibo, quando assim solicitado pela Companhia Aérea; ou
- O bilhete apresentado pelo passageiro
 - **(i)** Foi adquirido ilegalmente ou foi comprado de outra empresa que não a Companhia Aérea emitente ou seu Agente autorizado, ou
 - **(ii)** Foi informado como tendo sido perdido ou roubado; ou
 - **(iii)** É um bilhete falso, ou
 - **(iiii)** Qualquer cupom de voo foi alterado por outra pessoa que não a Companhia Aérea ou seu agente autorizado, ou foi mutilado, e a Companhia Aérea reserva-se o direito de reter esse bilhete.
- A pessoa que apresentar o bilhete não pode provar que é a pessoa nomeada na caixa 'NOME DO PASSAGEIRO', e a Companhia Aérea reserva-se o direito de reter esse bilhete.

Limitação no Transporte

A aceitação para transporte de crianças desacompanhadas, pessoas incapacitadas, mulheres grávidas ou pessoas com doenças poderá estar sujeita a acordo prévio da Companhia Aérea, de acordo com os seus Regulamentos.

1. Transporte de passageiro armado

Não será permitido o embarque de passageiros portando arma de fogo, exceto se devidamente autorizado pela Polícia Federal, ou na sua ausência, órgão de segurança pública competente com poder de polícia no aeroporto. A Turkish Airlines não se responsabilizará pela falta de documentação ou falta de informação que possa resultar no atraso ou negativa de embarque.

O passageiro que pretender obter autorização para embarcar arma de fogo em voo da Turkish Airlines, seja por razão de ofício, prerrogativa de cargo, ou qualquer outro motivo, será submetido aos procedimentos de segurança previstos no procedimento operacional descrito a seguir.

O passageiro, nesta condição, que desejar embarcar em aeronave transportando arma de fogo deve apresentar-se para o despacho, no mínimo, 2 (duas) horas antes do horário do voo e comunicar à Turkish Airlines que está de posse de arma de fogo.

O passageiro será conduzido por um empregado ou preposto da Turkish Airlines ao setor do Departamento de Polícia Federal de plantão no aeroporto ou, na sua ausência, a outro órgão de segurança pública competente, constante do Programa de Segurança Aeroportuário ("PSA"), para que, antes de realizar o despacho do passageiro ("check-in"), seja realizada a verificação:

- a) de seu documento de identificação, de acordo com o estabelecido em atos normativos da Autoridade de Aviação Civil brasileira;
- b) da arma;
- c) da autorização de transporte ou porte de arma;
- e) das demais obrigações, permissões e autorizações legais relacionadas ao transporte e/ou porte de arma de fogo

Ao chegar no setor do Departamento de Polícia Federal do aeroporto, o passageiro deverá apresentar todos os documentos legalmente exigidos e prestar todas as informações necessárias para que o agente de polícia federal ou, na sua ausência, o representante do órgão de segurança pública competente existente no aeroporto, possa tomar as providências cabíveis e preencher os formulários necessários à obtenção de autorização para embarcar em voo.

O empregado ou preposto da Turkish Airlines, em nenhum momento, irá manusear a arma. O processo de desmuniamento deve ser realizado de acordo com orientações do Departamento da Polícia Federal, ou, na sua ausência, outro órgão de segurança pública competente.

O desmuniamento deve ser realizado em local apropriado, conduzido pelo departamento de Polícia Federal. Após a verificação da documentação pelo órgão de segurança pública e liberação do passageiro, a arma deve ser acondicionada em um envelope ou outro recipiente lacrado para que seja conduzido à aeronave.

Os dados constantes dos formulários preenchidos na Polícia Federal ou, na sua ausência, ao representante do órgão de segurança pública competente existente no aeroporto, serão, igualmente, neste caso, anexados à arma embarcada, para assegurar a correta devolução ao seu dono, mediante o confronto com a via do passageiro.

Em nenhuma hipótese será permitido o transporte da arma pelo passageiro, no interior da cabine.

Após o recebimento, a empresa a Turkish Airlines transportará a arma não municiada, de maneira segura e fora do alcance dos demais passageiros, colocando-a em cofre lacrado na aeronave.

Os procedimentos para o transporte da arma até a aeronave devem ser realizados de acordo com o Programa de Segurança Aeroportuário (PSA), o Programa de de Segurança do Operador Aéreo (PSOA) da Turkish Airlines e as orientações do Departamento da Polícia Federal ou, na sua ausência, do outro órgão de segurança pública competente existente no aeroporto.

No caso de transferência de passageiro armado de uma aeronave para outra, a Turkish Airlines notificará a tripulação da nova aeronave sobre a presença do passageiro armado, incluindo as demais informações do procedimento padrão.

Em caso de conexões em aeroportos internacionais, o Passageiro deverá obedecer às regras e legislação locais, vigentes e aplicáveis.

Caso emitida a autorização para embarcar arma de fogo em voo da Turkish Airlines, a companhia aérea emitirá um documento, com indicativo discreto que permita a identificação por parte da tripulação e despachantes e com número de assento pré-estabelecido.

Devem, igualmente, ser preenchido formulários específicos de embarque de passageiros armados, em 3 (três) vias, sendo uma para o Comandante da aeronave, outra para registro da empresa aérea e a terceira via deve ser anexada à arma.

2. Passageiros 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 Turkish Airlines 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.

Até dois presos, com suas respectivas escoltas, podem ser transportados em uma mesma aeronave privada, de acordo com a regulamentação, avaliação e anuência da Polícia Federal.

O comandante da aeronave poderá negar o embarque da pessoa sob custódia se considerar que ela representa potencial ameaça à segurança do voo e dos demais passageiros.

A administração aeroportuária e a Polícia Federal, em coordenação com a empresa aérea, devem providenciar esquema discreto para o acesso do preso à aeronave, evitando alarde e transtorno para os demais passageiros, de acordo com o previsto no PSA e no PSOA.

A pessoa sob custódia deverá:

- embarcar antes dos demais passageiros e desembarcar após finalizado o desembarque;
- ocupar assento no final da cabine de passageiros, fora das saídas de emergência, em fileiras com dois ou mais assentos e, no mínimo, com um policial de escolta sentado entre ela e o corredor de passagem; e
- estar sempre acompanhada e mantida sob vigilância, inclusive no uso dos sanitários.

O serviço de bordo da pessoa sob custódia e da escolta não deve conter bebidas alcoólicas nem utensílios de metal ou facas.

Policiais armados, em escolta de preso, devem se reportar à Polícia Federal no aeroporto, ou, na ausência desta, comunicar ao órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeroporto. A escolta será de conhecimento do comandante da aeronave e dos tripulantes de cabine, com a indicação dos respectivos assentos. A escolta deverá ser na proporção mínima de dois policiais para cada preso e deve possuir equipamentos de contenção a serem usados, se necessários. A escolta não pode carregar cassetete, gás lacrimogêneo ou outro gás similar paralisante, a bordo da aeronave.

Sob condições normais, a pessoa sob custódia não deve ser algemada a nenhuma parte da aeronave, incluindo assentos e mesas. A pessoa repatriada poderá ser escoltada, a critério do Departamento da Polícia Federal e da Turkish Airlines.

Bagagem

1. Itens Inaceitáveis Como Bagagem

- O passageiro não deve incluir em sua bagagem:
 - (i) Itens que não constituem bagagem, conforme definido no Artigo 1 do presente;

- **(ii)** Itens que têm a probabilidade de colocar em perigo a aeronave ou pessoas ou propriedade a bordo da aeronave, tais como aqueles especificados na Instrução Técnica da Organização de Aviação Civil Internacional (ICAO) para o Transporte Seguro de Bens Perigosos via aérea e da Associação de Transporte Aéreo Internacional (IATA), Regulamentos sobre Bens Perigosos e nos Regulamentos da Companhia Aérea. (Informações adicionais são disponibilizadas pela Companhia Aérea, a pedido);
 - **(iii)** Itens cujo transporte seja proibido pelas leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado para o qual, a partir do qual e sobre o qual o voo deve ser feito;
 - **(iii)** Itens que no parecer da Companhia Aérea sejam inapropriados para transporte devido ao seu peso, tamanho ou natureza, tais como itens frágeis ou perecíveis;
 - **(iiii)** Animais vivos, exceto conforme disposto em 9.10.
- Armas de fogo e munição que não para fins de caça e esporte estão proibidas de serem transportadas como bagagem. Armas de fogo e munição para fins de caça e esporte poderão ser aceitas como bagagem despachada de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea. Armas de fogo devem estar descarregadas com a trava de segurança acionada e adequadamente acondicionadas. O transporte de munição está sujeito aos regulamentos ICAO e IATA.

Observação: O transporte de armas de agremiações esportivas, de empresas de instrução de tiro, de colecionadores, de atiradores e de caçadores, quando autorizado, será realizado com o despacho da arma desmontada, desmuniada e armazenada em estojo apropriado para o transporte, mediante apresentação à Polícia Federal do porte de trânsito (guia de tráfego), expedida pelo Comando do Exército.

- O passageiro não deverá incluir na bagagem despachada itens frágeis ou perecíveis, dinheiro, jóias, metais preciosos, prataria, papéis negociáveis, valores mobiliários ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras.
- Armas como armas de fogo antigas, espadas, facas e itens similares poderão ser aceitos como bagagem despachada, de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea, porém não serão permitidos na cabine.
- Se quaisquer itens referidos acima forem transportados, estando eles proibidos ou não de serem transportados como bagagem, o seu transporte estará sujeito a encargos, limitações de responsabilidade e outras disposições destas Condições aplicáveis ao transporte de bagagem.
- O passageiro está sujeito às seguintes restrições no que tange ao transporte de substâncias líquidas, incluindo géis, pastas, cremes, aerossóis e similares, em suas bagagens de mão:

– todos os líquidos devem ser conduzidos em frascos com capacidade de até 100 ml;

- Líquidos conduzidos em frascos com volume acima de 100 ml não podem ser transportados, mesmo se o frasco estiver parcialmente cheio;
 - todos os frascos devem ser colocados em uma embalagem plástica transparente, que possa ser fechada, contendo capacidade máxima de 1 litro, e devem estar dispostos com folga dentro da embalagem fechada;
 - a embalagem plástica deve ser apresentada para inspeção visual no ponto de inspeção de embarque de passageiros, sendo permitida somente uma embalagem plástica por passageiro. Não há restrição ao transporte de frascos vazios.
- Não havendo materiais considerados proibidos na bagagem de mão e na bagagem despachada, o passageiro é orientado a recusar o transporte de pacotes ou objetos recebidos de desconhecidos na bagagem de mão e na bagagem despachada.
 - Para voos com elevado nível de ameaça, alguns itens permitidos ou itens tolerados serão proibidos. As alterações no nível de ameaça à segurança da aviação civil em âmbito nacional, estabelecido pela Polícia Federal, implicam alterações proporcionais nos níveis de risco de aeródromos e empresas aéreas, portanto, havendo elevação do nível de ameaça da segurança da aviação civil, quer seja por consequências de realizações de eventos importantes realizados no Brasil como Copa do Mundo, Olimpíadas, visitas de chefes de Estado ou situações de risco a segurança da aviação civil, estes itens serão proibidos. Caso esteja em situação normal estes itens serão considerados tolerados. Segue a lista dos itens:

- 1) qualquer instrumento de corte;
- 2) saca-rolhas;
- 3) bengalas;
- 4) raquetes de tênis;
- 5) qualquer isqueiro;
- 6) fósforos, em qualquer quantidade ou apresentação; e
- 7) aerossóis.

2. Direito de Recusar o Transporte

- A Companhia Aérea poderá recusar-se a transportar como bagagem aqueles itens descritos em 9.1 visto que estão proibidos de serem transportados como bagagem e poderá recusar-se, ainda, a transportar quaisquer desses itens quando da sua descoberta.
- A Companhia Aérea poderá recusar-se a transportar como bagagem qualquer item devido ao seu tamanho, forma, peso ou natureza.
- Salvo se providências anteriores para o seu transporte tenham sido combinadas com a Companhia Aérea, esta poderá transportar em voos posteriores a bagagem que exceder o limite gratuito aplicável.
- A Companhia Aérea poderá recusar-se a aceitar bagagem como bagagem ~~checada~~ **despachada**, exceto se esta estiver apropriadamente acondicionada em malas ou outros recipientes adequados de modo a assegurar o transporte seguro mediante os cuidados habituais no seu manuseio.
- Será negado o acesso do passageiro à Áreas Restritas de Segurança do aeroporto, bem como o embarque na aeronave no caso de recusa em submeter-se à inspeção de segurança da aviação civil, sob responsabilidade do operador de aeródromo.

3. Direito de Busca

Por razões de segurança e proteção, a Turkish Airlines poderá solicitar ao passageiro que permita uma busca a ser feita na sua pessoa e em sua bagagem, podendo buscar ou fazer com que seja feita uma busca na bagagem do passageiro na sua ausência, se o passageiro não estiver presente, com o objetivo de determinar se ele ou ela detém ou se sua bagagem contém quaisquer itens inaceitáveis como bagagem ou quaisquer armas ou munições que não tenham sido apresentadas e devidamente autorizadas para transporte pela Polícia Federal à Turkish Airlines nos termos do presente contrato. Se o passageiro não estiver disposto a cumprir essa solicitação, a Turkish Airlines poderá recusar-se a transportar o passageiro ou a bagagem.

4. Bagagem Despachada

- Por ocasião da entrega à Companhia Aérea de bagagem a ser despachada, a Companhia Aérea deverá assumir a custódia desta e emitir uma etiqueta de identificação de bagagem para cada item de bagagem despachada.
- Se a bagagem não tiver nome, iniciais ou outra identificação pessoal, o passageiro deverá afixar essa identificação à bagagem antes da aceitação.

- A bagagem despachada será transportada na mesma aeronave que o passageiro, exceto se a Companhia Aérea decidir que isto é impraticável, e nesse caso, a Companhia Aérea deverá transportar a bagagem checkada no seu próximo voo no qual haja disponibilidade de espaço.

5. Limite Gratuito de Bagagem

Os passageiros poderão transportar bagagem isentas de despesa conforme especificado e sujeito às condições e limitações contidas nos Regulamentos da Companhia Aérea.

6. Bagagem Excedente

O passageiro deverá pagar uma taxa pelo transporte de bagagem que exceda o limite gratuito de bagagem à taxa e da maneira disposta nos Regulamentos da Companhia Aérea.

7. Declaração de Valor Excedente e Encargo

- Se, de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea, esta oferecer uma facilidade de valor excedente, o passageiro poderá declarar um valor pela bagagem despachada superior aos limites de responsabilidade aplicáveis. Se o passageiro fizer essa declaração, este deverá pagar quaisquer encargos aplicáveis.
- A Companhia Aérea recusar-se-á a aceitar uma declaração de valor excedente de uma bagagem despachada quando uma parte do transporte tiver que ser realizada por outra Companhia Aérea que não ofereça a facilidade.

8. Bagagem Não Despachada

- A bagagem que o passageiro transporta na aeronave deve se encaixar debaixo do assento à frente do passageiro ou em um compartimento de armazenagem fechado na cabina. Os itens determinados pela Companhia Aérea como sendo de peso ou tamanho excessivo não serão permitidos na cabina.
- Objetos inadequados para transporte no compartimento de carga (tais como instrumentos musicais delicados e similares) somente serão aceitos para transporte no compartimento da cabina, se a Companhia Aérea for avisada antecipadamente e conceder permissão para isso. O transporte desses objetos poderá ser cobrado separadamente.

9. Coleta e Entrega de Bagagem

- O passageiro deverá coletar sua bagagem tão logo esta estiver disponível para coleta nos locais de destino ou escala.
- A bagagem poderá ser entregue somente ao portador da etiqueta de identificação e despacho de bagagem entregue ao passageiro quando a bagagem foi despachada. A não apresentação da etiqueta de identificação de bagagem não deverá impedir a entrega, desde que o despacho de bagagem seja apresentada e a bagagem seja identificada por outros meios.
- Se a pessoa que estiver reclamando a bagagem não puder apresentar o despacho de bagagem e identificar a bagagem mediante uma etiqueta (de identificação) de bagagem, a Companhia Aérea entregará a bagagem a essa pessoa somente na condição de que ela estabeleça, à satisfação da Companhia Aérea, seu direito a ela e, se requerido pela Companhia Aérea, essa pessoa deverá fornecer garantia adequada de que indenizará a Companhia Aérea com relação a qualquer prejuízo, dano ou despesas que possam ser incorridos pela Companhia Aérea como resultado dessa entrega.
- A aceitação da bagagem pelo portador do despacho de bagagem sem reclamação na ocasião da entrega é evidência inicial de que a bagagem foi entregue em boas condições e de acordo com o contrato de transporte.

10. Animais

- Animais, tais como cães (exceto pitbull terrier americano, staffordshire terrier americano, bull terrier, staffordshire bull terrier, tosa japonês, dogo argentino, doberman, rottweiler) e gatos, quando devidamente criados e acompanhados de atestados de saúde e vacinação válidos, vistos de entrada e outros documentos requeridos pelos países de entrada ou trânsito serão, com a concordância prévia da Companhia Aérea, aceitos para transporte, sujeito aos Regulamentos da Companhia Aérea.
- Se aceito como bagagem, o animal, juntamente com sua caixa de transporte e alimentação, não estará incluído no limite gratuito de bagagem do passageiro, mas constituirá bagagem excedente, pela qual o passageiro deverá pagar a taxa aplicável.
- Cães-guia que acompanhem passageiros portadores de deficiência auditiva/visual, juntamente com suas caixas de transporte e alimentação, serão transportados isentos de despesa adicionalmente ao limite gratuito de bagagem normal, sujeito aos Regulamentos da Companhia Aérea.
- A aceitação do transporte de animais está sujeita à condição de que o passageiro assuma total responsabilidade pelo animal em questão. A Companhia Aérea não se responsabilizará por lesões

corporais em ou perda, atraso, doença ou morte do referido animal, na eventualidade de que a este seja recusada a entrada em ou passagem por qualquer país, estado, ou território.

Programação, Cancelamento de Voo

Programações

A Companhia Aérea compromete-se a envidar seus melhores esforços para transportar o passageiro e sua bagagem com razoável rapidez e a observar as programações publicadas vigentes na data da viagem.

Cancelamento, Mudanças na Programação, Etc.

Se, devido a circunstâncias fora do seu controle, a Companhia Aérea cancelar ou atrasar um voo, for incapaz de providenciar o lugar confirmado anteriormente, deixar de parar na escala ou ponto de destino de um passageiro, ou fizer com que o passageiro perca uma conexão de voo no qual o passageiro tinha uma reserva, a Companhia Aérea deverá:

- transportar o passageiro em outro de seus transportes de passageiros programados no qual exista lugar; ou
- reencaminhar o passageiro ao destino indicado no bilhete ou parte aplicável deste através de seus próprios transportes programados de outra Companhia Aérea, ou por meio de transporte terrestre. Se a soma da tarifa, da taxa de excesso de bagagem e qualquer taxa de serviço aplicável para a rota redefinida for maior do que o valor de reembolso do bilhete ou parte aplicável deste, a Companhia Aérea não deverá exigir tarifa ou taxa adicional do passageiro, e deverá reembolsar a diferença se as tarifas e taxas para a rota redefinida forem menores; ou
- fazer o reembolso de acordo com as disposições do Artigo 11;

E, assim, não terá qualquer responsabilidade adicional com relação ao passageiro.

A Companhia Aérea não será considerada responsável pela indenização de passageiros aos quais tenha sido recusado o embarque.

Exceto no caso em que seus atos ou omissões sejam praticados com a intenção de causar danos ou imprudentemente e com o conhecimento de que estes provavelmente possam causar danos, a Companhia Aérea não será responsável por erros ou omissões em cronogramas ou outras programações publicadas, ou por declarações feitas por funcionários, agentes ou representantes da

Companhia Aérea com relação a datas ou horários de saída ou chegada ou quanto à operação de qualquer voo.

Reembolsos

1. Geral

Devido ao não fornecimento de transporte por parte da Companhia Aérea de acordo com o contrato de transporte, ou quando um passageiro solicitar uma mudança voluntária nas suas programações, a Companhia Aérea, de acordo com este Artigo e os seus Regulamentos, deverá reembolsar um bilhete não utilizado ou parte deste.

2. Pessoa Para Quem o Reembolso Deverá Ser Feito

- Exceto conforme doravante disposto neste artigo, a Companhia Aérea poderá fazer um reembolso tanto para a pessoa nomeada no bilhete quanto para a pessoa que pagou pelo bilhete mediante apresentação de prova satisfatória.
- Se o bilhete tiver sido pago por uma pessoa que não o passageiro nomeado no bilhete, e a Companhia Aérea tiver indicado no bilhete a existência de restrição quanto ao reembolso, a Companhia Aérea deverá efetuar o reembolso somente para a pessoa que tiver o pago o bilhete ou à ordem dessa pessoa.
- Exceto no caso de bilhetes perdidos, somente será efetuado o reembolso mediante a devolução para a Companhia Aérea do cupom do passageiro ou do recibo do passageiro, bem como de todos os cupons de voo não utilizados.
- O reembolso efetuado a qualquer pessoa que apresente o cupom do passageiro ou o recibo do passageiro, bem como todos os cupons de voo não utilizados e que se apresente como a pessoa a quem deve ser efetuado o reembolso nos termos de 11.2.1 ou 11.2.2 deverá ser considerado um reembolso apropriado, devendo isentar a Companhia Aérea de responsabilidade e quaisquer reivindicações ou reembolsos adicionais.

3. Reembolsos Involuntários

Se a Companhia Aérea cancelar um voo, deixar de operar um voo razoavelmente de acordo com a programação, deixar de parar em um ponto ao qual o passageiro se destina ou no qual existe uma escala segundo o bilhete, for incapaz de providenciar lugar previamente confirmado ou fizer com que o passageiro perca um voo de conexão no qual este possua uma reserva, o valor do reembolso deverá ser:

- se nenhuma parte do bilhete tiver sido usada, um valor igual à tarifa paga;
- se parte do bilhete tiver sido usada, o reembolso será, o que for maior:
 - (i) a tarifa de ida (menos descontos e taxas aplicáveis) do ponto de interrupção até o destino ou ponto da próxima escala, ou
 - (i) a diferença entre a tarifa paga e tarifa do transporte utilizado.

4. Reembolsos Voluntários

Se o passageiro desejar o reembolso do seu bilhete por outros motivos que não aqueles descritos no Parágrafo deste Artigo, o valor do reembolso deverá ser:

- se nenhuma parte do bilhete tiver sido usada, um valor igual à tarifa paga, menos quaisquer taxas de serviço ou taxas de cancelamento aplicáveis;
- se parte do bilhete tiver sido usado, o reembolso será um valor igual à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável para viagem entre os pontos para os quais o bilhete tiver sido usado, menos quaisquer taxas de serviço ou taxas de cancelamento aplicáveis.

5. Reembolso de Bilhete Perdido

Se um bilhete ou parte deste for perdido, o reembolso será efetuado mediante evidência de perda satisfatória à Companhia Aérea e mediante o pagamento de qualquer taxa de serviço aplicável, com a condição de que:

- o bilhete perdido, ou parte deste, não tenha sido utilizado, reembolsado ou substituído anteriormente.
- a pessoa para a qual o reembolso será efetuado comprometa-se, na forma que possa ser prescrita pela Companhia Aérea, a devolver à Companhia Aérea o valor reembolsado, na eventualidade de e na medida em que o bilhete perdido ou parte deste seja utilizado por qualquer pessoa ou que o reembolso deste seja efetuado para qualquer pessoa em poder do bilhete.

6. Direito de Recusar o Reembolso

- Após a expiração da validade do bilhete, a Companhia Aérea poderá recusar-se a efetuar o reembolso quando o pedido para isto tiver sido feito depois do prazo prescrito nos Regulamentos da Companhia Aérea.
- A Companhia Aérea poderá recusar-se a reembolsar um bilhete que tenha sido apresentado à Companhia Aérea ou aos funcionários do governo de um país como evidência da intenção de partir do país, exceto se o passageiro estabelecer, à satisfação da Companhia Aérea, que ele/ela tem permissão para permanecer no país ou de que ele/ela irá partir deste por outra Companhia Aérea ou outro meio de transporte.

11.7 Moeda

Todos os reembolsos estarão sujeitos às leis, regras e regulamentos governamentais ou ordens do país no qual o bilhete foi originalmente comprado e do país no qual o reembolso está sendo efetuado. Sujeito à disposição precedente, os reembolsos serão normalmente efetuados na moeda na qual o bilhete foi pago, porém poderão ser efetuados em outra moeda de acordo com os Regulamentos da Companhia Aérea.

11.8 Por Quem o Reembolso Será Efetuado

Reembolsos voluntários serão efetuados somente pela Companhia Aérea que originalmente emitiu o bilhete ou por seu agente, se assim autorizado.

Conduta a Bordo da Aeronave

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 nº 108.33, a Turkish Airlines 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.

O passageiro não poderá operar a bordo da aeronave rádios portáteis, jogos eletrônicos ou aparelhos transmissores, inclusive brinquedos controlados por rádio e walkie-talkies. O passageiro não deverá operar qualquer outro aparelho a bordo sem a permissão da Companhia Aérea, exceto gravadores portáteis, aparelhos de surdez e marca-passos de coração, os quais poderão ser usados.

Arranjos por Parte da Companhia Aérea

Se, no decorrer da conclusão do contrato de transporte aéreo, a Companhia Aérea também concordar em providenciar a prestação de serviços adicionais, a Companhia Aérea não se responsabiliza perante o passageiro, exceto por negligência de sua parte ao fazer esses arranjos.

Formalidades Administrativas

1. Geral

O passageiro será exclusivamente responsável pelo cumprimento de todas as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos relacionados à viagem dos países para os quais, a partir dos quais e sobre os quais os voos serão efetuados, bem como os Regulamentos e instruções da Companhia Aérea. A Companhia Aérea não será responsável por qualquer assistência ou informações dadas por qualquer agente ou funcionário da Companhia Aérea a qualquer passageiro com relação à obtenção dos documentos ou vistos necessários ou o cumprimento dessas leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos, fornecidas por escrito ou de outro modo; ou pelas consequências para qualquer passageiro resultantes da sua incapacidade de obter tais documentos ou vistos ou de cumprir com essas leis, regulamentos, ordens, exigências, requisitos, regras ou instruções.

2. Documentos de Viagem

O Passageiro é o único responsável por obter e carregar todos os documentos de viagem que lhe seja necessário para qualquer país que esteja visitando, inclusive se estiver em trânsito. O Passageiro deverá apresentar todos os documentos, permissões e autorizações de saída, entrada, de saúde e outros documentos exigidos por leis, regulamentos, ordens, exigências ou requisitos dos países em questão, devendo permitir e autorizar a Turkish Airlines obter e manter cópias dos mesmos. Caso deseje detalhes sobre quais os documentos de viagem necessários, a Turkish Airlines sugere que o Passageiro entre em contato com a embaixada, consulado, ou outro órgão relevante de todos os países em questão antes e na ocasião de fazer sua reserva. Se a consulta for feita com certo tempo de antecedência da viagem, aconselhamos que o Passageiro entre em contato novamente com esses órgãos logo antes da viagem, para se assegurar de que os requisitos que lhe sejam aplicáveis não tenham mudado e de que seus documentos de viagem permaneçam válidos para todos os voos, destinos e paradas planejados. A Turkish Airlines reserva-se o direito de recusar transportar qualquer passageiro que não tenha cumprido com as leis, regulamentos, ordens, exigências ou requisitos aplicáveis ou cujos documentos não pareçam estar em ordem, ou que não permita à Turkish Airlines obter e manter cópias destes.

Crianças (até 12 anos incompletos) e adolescentes (entre 12 e 18 anos incompletos) devem apresentar, além de documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou um dos documentos de viagem válidos. Para mais informações, observe as determinações da Resolução nº 131 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 26 de maio de 2011. Em caso de dúvidas, consulte a Turkish Airlines com antecedência e observe as determinações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), da Vara da Infância e da Juventude da localidade de embarque e as orientações do Departamento de Polícia Federal.

Para casos de embarque de índios, o documento a ser apresentado é o passaporte, observada a necessidade de adoção de outros procedimentos instituídos pela Fundação Nacional do Índio (FUNAI) e/ou pelo Departamento de Polícia Federal.

3. Recusa de Entrada

O passageiro concorda em pagar a tarifa aplicável sempre quando a Companhia Aérea, por ordem do governo, seja obrigada a devolver um passageiro ao seu ponto de origem ou outro lugar, devido à inadmissibilidade do passageiro em um país, seja em trânsito ou de destino. A Companhia Aérea poderá aplicar ao pagamento dessa tarifa quaisquer valores pagos à Companhia Aérea pelo transporte não utilizado, ou quaisquer valores do passageiro em poder da Companhia Aérea. A tarifa cobrada pelo transporte até o ponto de recusa de entrada ou deportação não será devolvida pela Companhia Aérea.

4. Passageiro Responsável por Multas, Custos de Detenção, Etc.

Caso a Companhia Aérea seja obrigada a pagar ou depositar qualquer multa ou penalidade ou a incorrer em qualquer despesa devido à incapacidade do passageiro de cumprir com as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos para viagem dos países em questão ou de apresentar os documentos requeridos, o passageiro deverá, se solicitado, reembolsar a Companhia Aérea qualquer valor pago ou depositado desse modo e qualquer despesa incorrida desse modo. A Companhia Aérea poderá usar contra essas despesas quaisquer valores pagos à Companhia Aérea pelo transporte não utilizado, ou quaisquer valores do passageiro em poder da Companhia Aérea.

5. Inspeção pela Alfândega

Se requerido, o passageiro deverá estar presente à inspeção de sua bagagem, despachada ou não, pela alfândega ou outros funcionários do governo. A Companhia Aérea não se responsabiliza perante o passageiro por qualquer prejuízo ou dano sofrido por ele causado pelo não cumprimento deste requisito.

6. Inspeção de segurança

O passageiro deverá submeter-se a quaisquer verificações de segurança efetuadas por funcionários do governo ou dos aeroportos ou pela Companhia Aérea.

Companhias Aéreas Sucessivas

O transporte a ser executado por diversas Companhias Aéreas sucessivas em um só bilhete, ou em um bilhete e qualquer bilhete conjunto emitido em relação a este, é considerado uma única operação.

Responsabilidade por Danos

O transporte referido no presente está sujeito às regras e limitações referentes à responsabilidade estabelecidas pela Convenção, exceto se esse transporte não for transporte internacional ao qual a Convenção se aplica.

Com relação ao transporte que não seja transporte internacional ao qual a Convenção se aplica:

- na medida em que a legislação da Turquia seja aplicável, a responsabilidade da Companhia Aérea está sujeita às disposições da Lei de Aviação Civil da Turquia nº 2920.
- a Companhia Aérea será responsável por danos a um passageiro ou sua bagagem despachada somente se esses danos tiverem sido causados por negligência da Companhia Aérea. Caso tenha

havido negligência contributória por parte do passageiro, a responsabilidade da Companhia Aérea estará sujeita à lei aplicável relacionada à negligência contributória.

- exceto no caso de atos ou omissões praticados com a intenção de causar danos ou imprudentemente e com o conhecimento de que o dano provavelmente pode resultar:
- em responsabilidade da Companhia Aérea com respeito a cada passageiro por morte, ferimento ou outra lesão corporal estará limitada à soma de responsabilidade mencionada na Convenção de Varsóvia, conforme alterada em Haia em 1995, ressalvando-se que, se de acordo com a lei aplicável um limite diferente de responsabilidade for aplicável, esse limite diferente deverá se aplicar;
- com respeito ao atraso, a Companhia Aérea não terá qualquer responsabilidade, exceto conforme disposto nestas condições de Transporte.

Na medida em que não esteja em conflito com o exposto acima e a Convenção se aplicando ou não:

- a Companhia Aérea é responsável somente por danos que ocorrerem na sua própria linha. A Companhia Aérea que emitir um bilhete de bagagem despachada para as linhas de outra Companhia Aérea o faz somente como agente dessa outra Companhia Aérea. Não obstante, com respeito à bagagem despachada, o passageiro também terá direito de ação contra a primeira ou última Companhia Aérea;
- a Companhia Aérea não é responsável por danos à bagagem não despachada, exceto se esse dano for causado por negligência da Companhia Aérea. Se houver negligência contributória por parte do passageiro, a responsabilidade da Companhia Aérea estará sujeita à lei aplicável relativa à negligência contributória;
- a Companhia Aérea não é responsável por qualquer dano decorrente do seu cumprimento de quaisquer leis ou regulamentos, ordens ou requisitos governamentais, ou do não cumprimento destes por parte do passageiro;
- exceto no caso de atos ou omissões praticados com a intenção de causar danos ou imprudentemente e com o conhecimento de que o dano provavelmente pode resultar em responsabilidade da Companhia Aérea no caso de danos à bagagem despachada estará limitada a 250 Francos Poincaré por quilograma e no caso de bagagem não despachada estaria limitada a 5.000 Francos Poincaré por passageiro (Na maioria dos países, por legislação como \$20 e \$400 ou equivalente a quantias em US\$ a moedas locais, respectivamente), ressalvando-se que, se de acordo com a lei aplicável diferentes limites de responsabilidade forem aplicáveis, esses diferentes limites deverão se aplicar. Se o peso da bagagem não for registrado no despacho de bagagem, presume-se que o peso total da bagagem despachada não excede o limite de bagagem gratuito aplicável para a classe de serviço em

questão, conforme disposto nos Regulamentos da Companhia Aérea. Se, no caso de bagagem despachada, um valor alto for declarado em conformidade com 9.7., a responsabilidade da Companhia Aérea estará limitada a esse valor mais alto declarado;

- a responsabilidade da Companhia Aérea não deverá exceder o valor dos danos comprovados. A Companhia Aérea, além disso, não será responsável por danos indiretos ou emergentes;
- a Companhia Aérea não será responsável por lesões corporais a um passageiro ou por danos à bagagem de um passageiro causados por propriedade contida na bagagem desse passageiro. Qualquer passageiro cuja propriedade cause lesões corporais a outra pessoa ou danos à propriedade de outra pessoa ou à propriedade da Companhia Aérea deverá indenizar a Companhia Aérea por todos os prejuízos e despesas incorridos pela Companhia Aérea deles resultantes;
- a Companhia Aérea não é responsável por danos a itens frágeis ou perecíveis, equipamentos eletrônicos, dinheiro, jóias, metais preciosos, prataria, papéis negociáveis, valores mobiliários ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras, que estejam contidos na bagagem despachada de um passageiro. Uma vez que a bagagem tenha sido despachada e aceita pela Companhia Aérea para um voo para ou de quaisquer destinos nos EUA, as limitações dispostas segundo este parágrafo 16.3.7 não deverão se aplicar. Entretanto, todos os voos permanecerão sujeitos ao limite de responsabilidade da Companhia Aérea conforme disposto nas leis aplicáveis.
- se um passageiro a ser transportado, cuja idade ou condição física ou mental seja tal que envolva perigo ou risco a si mesmo, a Companhia Aérea não será responsável por qualquer doença, lesão corporal ou incapacidade, incluindo morte, atribuível a essa condição ou ao agravamento dessa condição.
- qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade da Companhia Aérea deverá se aplicar a e ser em benefício dos agentes, funcionários e representantes da Companhia Aérea e qualquer pessoa cuja aeronave seja utilizada pela Companhia Aérea e os agentes, funcionários e representantes dessa pessoa. O valor agregado recuperável da Companhia Aérea e desses agentes, funcionários, representantes e pessoa não deverá exceder o valor do limite de responsabilidade da Companhia Aérea.

Salvo se assim expressamente disposto, nada contido no presente deverá renunciar a qualquer exclusão ou limitação de responsabilidade da Companhia Aérea segundo a Convenção ou as leis aplicáveis.

Acordo Especial

1. Geral

A Companhia Aérea fará uso da limitação de responsabilidade prevista na Convenção para a unificação de determinadas regras relacionadas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929 e o protocolo de aditamento assinado em Haia. Entretanto, a Turkish Airlines, que é uma parte do Acordo Entre Companhias Aéreas da IATA (IIA) e/ou Medidas para Implementar o Acordo Entre Companhias Aéreas da IATA (MIA) de acordo com o Artigo 22(1) da Convenção e/ou o Regulamento do Conselho EEC 2027/97, não deverá invocar a limitação de responsabilidade segundo o Artigo 20(1) e não fará uso de defesa segundo o Artigo 20(1) da Convenção com respeito a essa parte da reivindicação que não excede 113.100 Direitos Especiais de Saque para transporte executado por ela mesma e para todo o transporte internacional ao qual a Convenção de Varsóvia se aplica.

A Turkish Airlines deverá aceitar o regime de responsabilidade estabelecido neste artigo somente para o transporte executado em seu nome ou por ela mesma, e não impõe qualquer responsabilidade à outra Companhia Aérea que executar parte do transporte, nem incorrerá em qualquer responsabilidade pela parte do transporte executado por outra Companhia Aérea.

O regime de responsabilidade da Turkish Airlines aplicável ao Passageiro segundo o IIA e MIA e o Regulamento ECC 2027/97 está estabelecido abaixo. Os instrumentos acima mencionados serão os documentos básicos para todos e quaisquer conflitos entre as regras estabelecidas abaixo ou sua interpretação ou sua aplicação.

2. Responsabilidade da Companhia Aérea

A. A responsabilidade da Companhia Aérea não está sujeita a qualquer limitação determinada por lei, convenção ou contrato em caso de morte, ferimento ou lesão corporal.

B. Na eventualidade de qualquer dano até 113.100 Direitos Especiais de Saque causado por morte, ferimento ou lesão corporal a um Passageiro, a Companhia Aérea não fará uso de qualquer defesa declarando que tomou todas as medidas necessárias para evitar o dano ou que era impossível para ela tomar essas medidas.

C. Não obstante o parágrafo (B) acima, se a Companhia Aérea provar que o dano foi causado por ou foi contribuído pela negligência da pessoa morta ou que sofreu lesões, a Companhia Aérea será isentada de responsabilidade, total ou parcialmente, de acordo com a lei aplicável.

D. Contra essas reivindicações, a Companhia Aérea reserva todas as outras defesas estabelecidas na Convenção que não aquelas especificadas acima no presente nos parágrafos (A) e (B) que renuncia ao limite de responsabilidade da Companhia Aérea e renuncia a qualquer defesa de responsabilidade até 113.100 Direitos Especiais de Saque. A Companhia Aérea reserva-se o direito de recurso contra qualquer outra pessoa, incluindo os direitos de indenização ou contribuição.

E. Nem a renúncia de limites nem a renúncia de defesa deverão ser aplicáveis com respeito às reivindicações feitas pelo seguro social público ou órgãos similares, qualquer que seja a forma de asserção. Essas reivindicações estarão sujeitas ao limite contido no Artigo 22(1) e às defesas segundo o Artigo 20(1) da Convenção. A Companhia Aérea indenizará o passageiro ou seus dependentes por danos compensatórios recuperáveis além dos pagamentos recebidos de qualquer seguro social ou público ou órgãos públicos similares. (Esta disposição não é aplicável ao seguro social ou órgãos públicos similares nos Estados Unidos da América.)

F. A lei do domicílio do passageiro não é aplicável às reivindicações feitas de acordo com este acordo particular. Com respeito a esta questão, as disposições da Convenção são válidas e o direito da 5ª jurisdição não é aceito.

3. Adiantamento de Pagamento

A. A Turkish Airlines, o mais tardar quinze dias depois que a identidade da pessoa física com direito à indenização tiver sido estabelecida, deverá efetuar um adiantamento de pagamento para atender as necessidades econômicas imediatas proporcionalmente aos danos sofridos.

B. Sem prejuízo ao parágrafo (A), o adiantamento de pagamento não deverá ser inferior a 15.000 Direitos Especiais de Saque por passageiro, na eventualidade de morte de um passageiro.

C. O adiantamento de pagamento não deverá constituir reconhecimento de responsabilidade e deverá ser compensado contra quaisquer somas subsequentes pagas com base na responsabilidade da Companhia Aérea.

D. Se for provado que o dano foi causado ou teve a contribuição pela negligência do passageiro morto ou que sofreu lesões; ou que o dano foi causado ou contribuído pela negligência da pessoa que recebeu o adiantamento do pagamento, ou que a pessoa que recebeu o adiantamento de pagamento não era a pessoa com direito à indenização; a Companhia Aérea será isentada, total ou parcialmente de sua responsabilidade de acordo com a lei local. Nesses casos, o adiantamento de pagamento deverá ser devolvido. Exceto nesses casos, o adiantamento de pagamento não deverá ser devolvido.

Limitação de Prazo para Reivindicações e Ações

Notificação de Reivindicações

Nenhuma ação deverá ocorrer em caso de dano à bagagem despachada, exceto se a pessoa com direito à entrega reclamar à Companhia Aérea imediatamente após a descoberta do dano e, o mais tardar, dentro de

sete dias a partir da data do recebimento e, no caso de atraso, exceto se a reclamação for feita o mais tardar no prazo de 21 dias a partir da data na qual a bagagem for colocada a sua disposição. Toda reclamação deve ser feita por escrito e enviada dentro dos prazos acima mencionados

Prescrição de Ação

Qualquer direito à indenização por danos deverá se extinguir se uma ação não for instaurada dentro do prazo de dois anos a partir da data da chegada ao destino, ou a partir da data na qual a aeronave deveria ter chegado, ou a partir da data na qual o transporte foi paralisado. O método para se calcular o prazo de prescrição deverá ser determinado pela lei do tribunal encarregado do caso.

Modificação e Renúncia

Nenhum agente, funcionário ou representante da Companhia Aérea tem autoridade para alterar, modificar ou renunciar a qualquer disposição destas condições de transporte.

Nome da Companhia Aérea:

Turkish Airlines

Abreviação do Nome:

TK

Informações sobre a Identidade da Companhia Aérea Operadora:

Se você fez uma reserva diretamente com a Companhia Aérea incluindo um ou mais setores operados por outra Companhia Aérea, você será informado sobre a Companhia Aérea que irá operar a aeronave no momento em que você fizer a reserva ou quando isto não for conhecido quando você fizer a reserva, você será informado assim que a identidade for estabelecida.

Com relação a uma reserva feita através de um canal que não esteja sob o controle direto da Companhia Aérea, i.e., agências de viagem e outros websites que não os da própria Companhia Aérea, os agentes de viagem e as operadoras de websites estão obrigados pelo Art. 11 do Regulamento (EC) nº 2111/2005 a sistematicamente informar nossos passageiros por ocasião da reserva a identidade da Companhia Aérea operadora e cada mudança da Companhia Aérea operadora, respectivamente.