

Contrato de Transporte

O transporte de passageiros e bagagem em voos operados pela Compañía Panameña de Aviación S.A. ("Copa Airlines") e AeroRepública S.A. ("Copa Airlines Colombia"), e outras linhas aéreas que operam como sócios de código compartilhado da Copa Airlines e da Copa Airlines Colombia encontra-se sujeito aos termos e condições estabelecidos neste Contrato de Transporte, nos termos e condições impressos no boleto, no recibo do boleto eletrônico, nas tarifas e itinerários publicados e no site da Internet da linha aérea. Ao comprar um boleto ou aceitar o transporte, o passageiro aceita estas disposições.

Para serviços de código compartilhado em voos operados por outra linha aérea, a Copa Airlines e a Copa Airlines Colombia são responsáveis na totalidade da viagem de código compartilhado por todas as obrigações com os passageiros estabelecidas no seu Contrato de transporte. As regras incluídas no Contrato de transporte da Copa Airlines e da Copa Airlines Colombia com relação à emissão de boletos serão aplicadas aos serviços de código compartilhado da Copa Airlines e da Copa Airlines Colombia em voos operados por outra linha aérea. Entretanto, cada sócio de código compartilhado tem termos e condições com relação à operação dos seus próprios voos, que podem ser diferentes dos termos e condições estabelecidos no Contrato de transporte da Copa Airlines e da Copa Airlines Colombia com relação a voos operados pela Copa Airlines e pela Copa Airlines Colombia. Tais termos e condições, que se encontram no contrato de transporte do sócio para os voos do sócio em questão, são incorporados por referência ao Contrato de transporte da Copa Airlines e da Copa Airlines Colombia e são aplicados ao serviço de código compartilhado proporcionado pela Copa Airlines e pela Copa Airlines Colombia em um voo operado por esse sócio, e substituem os regulamentos da Copa Airlines e da Copa Airlines Colombia que, de outro modo, seriam aplicáveis. Os termos e condições que podem variar entre a Copa Airlines e a Copa Airlines Colombia e o sócio incluem, entre outros:

1. limites de tempo do registro em balcão;
2. menores que viajam desacompanhados
3. transporte de animais;
4. negativa para transportar;
5. serviços de oxigênio;
6. operações irregulares;
7. compensação de embarque negada;
8. aceitação de bagagem, bagagem permitida e responsabilidade.
9. Serviços especiais

Se você tem perguntas adicionais com relação às políticas no seu voo de código compartilhado, entre em contato com a Copa Airlines e a Copa Airlines Colombia

Para as políticas do seu voo de Código Compartilhado, por favor contate o Centro de Reservas da Copa.

Nosso objetivo é fazer de cada voo uma experiência segura e prazerosa para os nossos passageiros. Portanto, proporcionamos o texto completo do nosso Contrato de Transporte.

CONTRATO DE TRANSPORTE

DA COMPANHIA PANAMEÑA DE AVIACIÓN S.A. (COPA AIRLINES)

E DA AEROREPUBLICA S.A. (COPA AIRLINES COLOMBIA)

ÍNDICE

	<u>Página</u>
CAPÍTULO I DEFINIÇÕES	3
CAPÍTULO II APLICAÇÃO	8
Artigo 2.1. Geral	8
Artigo 2.2. Aplicabilidade.....	9
Artigo 2.3. Acordos de Código Compartilhado, de Fretamento e Charters.....	9
CAPÍTULO III SEGURANÇA AEROPORTUÁRIA.....	9
Artigo 3.1. Segurança Aeroportuária.....	9
Artigo 3.2. Controle de Bagagens.....	9
Artigo 3.3. Controle de Passageiros.....	10
Artigo 3.4. Negação ao Transporte	11
CAPÍTULO IV RESERVAS E CALL CENTER.....	12
Artigo 4.1. Uso e Manejo das Reservas	12
Artigo 4.2. Tempo Limite do Boleto (Time Limit)	12
Artigo 4.3. Caráter das Reservas.....	12
Artigo 4.4. Trâmite de Reservas	12
Artigo 4.5. Mudanças nas Reservas.....	13
Artigo 4.6. Forma de Pagamento	13
Artigo 4.7. Confidencialidade da Informação.....	14
Artigo 4.8. Notificação de Mudanças Operacionais	14
CAPÍTULO V SERVIÇOS ESPECIAIS	14
Artigo 5.1. Generalidades	14
Artigo 5.2. Políticas e Requisitos.....	14
Artigo 5.3. Transporte de Crianças.....	14
Artigo 5.4. Transporte de Passageiros Enfermos.....	15
Artigo 5.5. Pessoas em Condições de Incapacidade	17
Artigo 5.6. Mulheres em Estado de Gravidez e Crianças de Colo.	17
Artigo 5.7. Transporte de Animais.	18
Artigo 5.8. Transporte de Passageiros não Admitidos e Deportados.	224
CAPÍTULO VI Boletos	24
Artigo 6.1. Definição.	24
Artigo 6.2. Condições do Contrato.	24
Artigo 6.3. Requisitos do Boleto.....	24
Artigo 6.4. Período de Validade.	25
Artigo 6.5. Ordem de Utilização dos Cupons.....	25
Artigo 6.6. Perda do Boleto	26
Artigo 6.7. Reembolsos.....	26
Artigo 6.8. Parada Estada.....	28

CAPÍTULO VII TARIFAS E OUTROS ENCARGOS.....	28
Artigo 7.1. Tarifas.....	28
Artigo 7.2. Outros Encargos.	28
CAPÍTULO VIII BAGAGEM.....	29
Artigo 8.1. Definição	29
Artigo 8.2. Categorias de Bagagem.	30
Artigo 8.3. Manejo e Controle da Bagagem.	45
CAPÍTULO IX EMBARQUE E FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS	45
Artigo 9.1. Atendimento em Módulo.....	45
CAPÍTULO X SOBREVENDAS (OVERBOOKING).....	45
Artigo 10.1. Procedimento e Compensação em Caso de Sobre venda	45
CAPÍTULO XI CONDUTA A BORDO	46
Artigo 11.1. Ações Contra a Segurança.....	47
CAPÍTULO XII VOOS CANCELADOS,DEMORADOS E MUDANÇAS OPERACIONAIS 48	
Artigo 12.1. Definições.....	48
Artigo 12.2. Políticas	48
CAPÍTULO XIII SERVIÇO A BORDO.....	49
Artigo 13.1. Definição	49
Artigo 13.2. Política.....	49
CAPÍTULO XIV ALIANÇAS E ACORDOS COMERCIAIS	49
Artigo 14.1. Acordos de Código Compartilhado	49
Artigo 14.2. Acordos Interlínea	49
CAPÍTULO XV ASPECTOS JURIDICOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)	49
Artigo 15.1. Regime de Responsabilidade no Transporte Nacional.	49
Artigo 15.2. Regime de Responsabilidade no Transporte INTERNACIONAL	52
Artigo 15.3. Tempo limite para iniciar ações judiciais	55

CAPÍTULO I

DEFINIÇÕES

“UAEAC” é a Unidade Administrativa Especial de Aeronáutica Civil da Colômbia

“AAC” é a Autoridade Aeronáutica Civil do Panamá.

“Aeródromo” área definida de terra ou água, destinada à chegada, saída e manobra de aeronaves na superfície.

“Aeronave” toda máquina que possa se sustentar na atmosfera por reações do ar que não sejam reações do mesmo contra a superfície da terra, e cujo uso esteja destinado ao transporte de Passageiros e/ou carga.

“Aeroporto” todo aeródromo dotado de serviços especiais para a chegada, partida, estacionamento e abastecimento de aeronaves, embarque e desembarque de Passageiros, carga e correio.

“Aeroporto Internacional” todo aeroporto designado como porto de entrada e saída para o tráfego aéreo nacional e/ou internacional, onde são realizados, entre outros, trâmites de aduana, imigração, saúde pública, regulamentação veterinária e fitossanitária.

“Agente Autorizado” é a pessoa natural ou jurídica com a qual o TRANSPORTADOR tem uma relação comercial para a venda e distribuição dos seus serviços, e os serviços de outras linhas aéreas, quando assim for autorizado. O agente é um comerciante, independente, que exerce atividade através de uma empresa própria, com pessoal a seu cargo, em nome e representação do TRANSPORTADOR, de acordo com as instruções que, para tal fim, lhe comunique o TRANSPORTADOR.

“Armas e Outros Artigos ou Objetos Perigosos” qualquer objeto que possa ser usado para atentar contra a integridade física de pessoas, ou para causar danos em instalações aeroportuárias, aeronaves ou outros bens. De maneira indicativa, são assinalados os seguintes objetos pessoais de um Passageiro, que são considerados como uma arma ou um artigo perigoso:

- Arma de Fogo: qualquer arma a partir da qual possa ser disparado um projétil pela força de uma explosão, incluindo pistolas de salva, ar comprimido ou armas BB (de balas de pequeno calibre) e pistolas de sinais.

- Arma perfurante/cortante: sabres, espadas, facas de caça e outros instrumentos cortantes que possam ser considerados perigosos.

- Maças: fusos ou instrumentos contundentes similares.

- Explosivos / Munição / Dispositivos Incendiários: Qualquer tipo de explosivos, munição, substâncias incendiárias, jogos pirotécnicos ou outro componente que possa resultar em uma explosão ou fogo, sejam eles fabricados comercialmente, de fabricação doméstica, ou qualquer combinação destes componentes.

- Gases e Agentes Químicos: Gás lacrimogêneo, aerossol irritante e gases e químicos similares, seja dentro de uma pistola, em lata ou outro recipiente.

- Outros Artigos Perigosos: Tais como picadores de gelo, navalhas, barbeadores, tesouras longas, cortadores de papel, cortadores de unhas com lima metálica, os quais, comumente, não são considerados como armas mortais ou perigosas, mas que podem ser utilizados como uma arma, incluindo armas ou granadas de brinquedo e réplicas.

“Autoridades” membros da força pública, polícia nacional, forças militares, agentes ou representantes de segurança, migração, aduanas ou aeronáutica ou quem os esteja representando no país correspondente e esteja investido de poder pelas leis ou órgãos competentes.

“Bilhete de Passagem, Tíquete ou Boleto” DEFINIÇÃO GERAL. É o documento emitido pelo TRANSPORTADOR ou seu Agente Autorizado como prova escrita do contrato de transporte. Neste Contrato de Transporte Aéreo será utilizado, doravante, o termo BOLETO.

“Bilhete de Passagem, Tíquete ou Boletos Conjuntos” é o boleto expedido a um Passageiro com relação a outro boleto. Juntos constituem um único contrato de transporte. Para todos os efeitos legais, considera-se como transporte sucessivo, de acordo com o previsto no Capítulo 14 das presentes Condições de Transporte.

“Bilhete de Passagem, Tíquete ou Boleto Eletrônico” é o documento emitido, por qualquer meio eletrônico, pelo TRANSPORTADOR ou seu Agente Autorizado como prova escrita do contrato de transporte.

“Boleto Pré-pago (PTA – “Prepaid Ticket Advice”)” É uma notificação, feita por teletipo, e-mail, ou correio, relativa à solicitação que foi realizada por uma pessoa em determinada cidade, para a emissão de um boleto, mediante prévio pagamento, em favor de outra pessoa que se encontra em outra cidade.

“Volume” é toda unidade de embalagem independente e não agrupada de mercadorias acondicionada para o transporte. Também será considerado volume o contêiner com carga homogênea, para um mesmo consignatário e amparado em um só documento de transporte. Uma mala pode ser um volume.

“Caso fortuito ou Força Maior” Os passageiros reconhecem e aceitam que a Transportadora não será responsável pela falha na prestação dos serviços contratados através de qualquer de seus pontos de venda, nem por danos ou perdas, no caso de um evento imprevisto ou de força maior, que, a título de ilustração mas não de limitação, incluem atos das autoridades governamentais, cumprimento ou observância de leis, regulamentos, ordens e exigências do governo ou de suas agências ou departamentos, greves, paradas de trabalho, fechamento temporário dos aeroportos objeto do serviço, perturbação da paz pública, medo ou iminência de guerra, guerra civil, bloqueio, embargo, epidemias, pandemias, quarentenas, pirataria aérea, incêndios, inundações, condições climáticas (neblina, chuva, geada, neve, furacões, tempestades) ou causas similares fora do controle do Transportador danos ou acidentes sofridos pela aeronave que, na opinião do comandante responsável pelo vôo, podem colocar em risco a operação e a segurança dos Passageiros e da tripulação ou circunstâncias similares às acima mencionadas, entre outras, que impossibilitam o cumprimento da prestação dos serviços contratados.

“Certificado Médico” documento, expedido como consequência de um exame médico, que constitui evidência aceitável da condição psicofísica do titular.

“Código Designador do Transportador” designa o código numérico de 3 dígitos ou alfanumérico de 2 ou 3 letras/números atribuído pela IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo por sua sigla em inglês) para identificar cada TRANSPORTADOR.

“Condições de Transporte” são as que se encontram contidas neste documento e são definidas como aquelas que são entendidas como incorporadas ao contrato de transporte celebrado entre o TRANSPORTADOR e o Passageiro. Estas condições são de conhecimento público e se encontram à disposição dos usuários nos escritórios de despacho dos aeroportos e de passagens e na página web do TRANSPORTADOR.

“Conexão” mudança de um voo a outro, que o Passageiro realiza em um ponto diferente dos de origem e destino indicados no boleto para chegar ao seu destino. Pode acarretar ou não a troca de aeronave e troca do número de voo.

“Controle de Segurança” é constituído pelos procedimentos e medidas tendentes a evitar que sejam introduzidos nos aeroportos, zonas estéreis e aeronaves, pessoas, armas e artigos ou objetos perigosos, como se encontram definidos neste documento, que possam ser utilizados para cometer atos de interferência ilícita ou que, por sua natureza, venham a constituir um risco para a segurança das pessoas e das aeronaves.

“Convenção” significa qualquer um dos seguintes instrumentos, conforme for aplicável:

- O Convênio para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, firmado em Varsóvia em 12 de outubro de 1929 (O Convênio de Varsóvia).

- Protocolo que modifica o convênio para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo. Haia, 28 de setembro de 1955.

- Protocolos Montreal I, II, III e IV. Montreal, 1975.

- Convênio complementar do Convênio de Varsóvia para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional realizado por quem não seja o transportador contratual. Guadalajara de 1961.

- O Convênio para a unificação de certas regras para o transporte aéreo internacional. Montreal de 1999.

“Copa ou Copa Airlines” significa Compañía Panameña de Aviación, S.A., individualmente identificada para os efeitos destas Condições de Transporte como “O TRANSPORTADOR”.

“Copa Colombia ou Copa Airlines Colombia” significa AeroRepública S.A., individualmente identificada para os efeitos destas Condições de Transporte como “O TRANSPORTADOR”.

“Cupom de Voo” documento que, por seu conteúdo, habilita o seu beneficiário a realizar o voo ou voos que nele se especificam, sob as condições nele indicadas. Pode ser emitido em papel ou por meio eletrônico.

“Cupom de Voo Eletrônico” documento que, por seu conteúdo, habilita seu beneficiário a realizar o voo ou voos que nele se especificam, sob as condições nele indicadas. Emitido por meio eletrônico, cujo conteúdo se encontra na base de dados do TRANSPORTADOR.

“Dano” inclui morte, feridas, lesões corporais ao Passageiro, perda total ou parcial da bagagem, destruição, ou outros danos à propriedade, derivados do transporte ou outro serviço conexo a este, prestado pelo TRANSPORTADOR.

“Direito Especial De Giro” (SDR “Special Drawing Right” ou DEG) é um ativo de reserva internacional criado em 1969 pelo Fundo Monetário Internacional para complementar as reservas oficiais dos países membros. Seu valor se baseia em uma cesta de quatro moedas internacionais fundamentais. Os DEG podem ser intercambiados por moedas de livre uso.

“Dias” são dias calendário; para efeitos de determinar o término da validade do boleto, o dia no qual o boleto é expedido, ou o do dia de começo do voo não serão contados.

“Bagagem” designa os artigos, pertences e outros objetos pessoais de um Passageiro, destinados a serem levados ou utilizados por ele, necessários para sua comodidade e bem-estar durante a viagem. Salvo disposição contrária, tal termo designa tanto as bagagens registradas do Passageiro como as não registradas.

“Bagagem de Mão” é aquela que o Passageiro conserva consigo sob sua guarda, cuidado, controle e responsabilidade durante o voo.

“Bagagem de Transferência entre Linhas Aéreas” bagagem registrada que se transborda da aeronave de um TRANSPORTADOR para a aeronave de outro TRANSPORTADOR, durante a viagem do usuário.

“Bagagem Extraviada” bagagem registrada que não chega às mãos do Passageiro no momento de sua reclamação, nem depois da mesma. Considera-se o que não é localizado depois de 21 dias de busca.

“Bagagem Livre Permitida” é a quantidade de bagagem em peso, peças e/ou em volume a que o Passageiro tem direito de levar sem custo adicional. A quantidade de peças, o volume e o peso serão determinados para cada rota ou tarifa.

“Bagagem Registrada” é aquela que foi colocada sob a custódia do TRANSPORTADOR para seu transporte e pela qual foi entregue uma etiqueta de bagagem que se coloca em cada peça ou volume recebido.

“Bagagem Não Identificada” bagagem sem etiqueta, que nenhum Passageiro reclama em um aeroporto e cujo proprietário não pode ser identificado.

“Bagagem Não Reclamada” bagagem com etiqueta que chega a um aeroporto e nenhum Passageiro reclama, esta bagagem pode chegar sem etiqueta ou talão de bagagem.

“Escalas” designa os pontos, com exceção dos pontos de origem e de destino indicados no boleto ou mencionados nos horários do TRANSPORTADOR como paradas intermediárias previstas no itinerário dos Passageiros.

“Etiqueta ou talão de Bagagem” documento emitido pelo TRANSPORTADOR com o objetivo de identificar as bagagens registradas.

“Excesso de Bagagem” é o que excede a bagagem livre permitida em peso, volume ou em número de peças autorizadas, e que será cobrado adicionalmente ao boleto.

“Explorador” pessoa jurídica que se dedica à exploração comercial de aeronaves, e que está autorizada como tal.

“Frequência” quantidade de voos que são realizados em uma determinada rota.

“IATA” International Air Transport Association por sua sigla em inglês, Associação Internacional de Transporte Aéreo em português.

“Itinerário” conjunto ordenado dos voos do TRANSPORTADOR enquadrados dentro de um esquema horário, o número plural de voos operados com regularidade pelo TRANSPORTADOR. Pode incluir equipamentos, horários, rotas e frequências.

“Mercadorias Perigosas” são todos aqueles elementos ou substâncias catalogadas como explosivos, inflamáveis, gases, ácidos, corrosivos, radioativos, material biológico, e/ou aquelas decretadas como tais pela linha aérea ou pelas leis ou regulações nacionais ou internacionais.

“No-Show” é o Passageiro que, tendo uma reserva confirmada para um determinado voo, não se apresenta a ele nos horários determinados pelo TRANSPORTADOR, o que gerará a perda do ou dos voos reservados e pode gerar encargos ou penalidades para o Passageiro.

“Operador de Aeroporto” pessoa natural ou jurídica autorizada para administrar ou explorar um aeroporto.

“Passe de Abordar” documento de papel ou eletrônico que é expedido contra um cupom de voo e que permite abordar uma aeronave.

“Passageiro ou Viajante” É a pessoa, excetuando os membros da tripulação, que é transportada ou deve ser transportada em um avião em virtude de um contrato de transporte.

“Permissão de Acesso a Áreas Restritas” documento expedido pela autoridade competente a pessoas ou veículos para ingressar nas áreas restringidas ou na área administrativa do aeroporto.

“Pontos de Parada Acordados (Agreed Stop Over)” são aqueles pontos, exceto os de origem e destino, especificados como paradas, seja no itinerário ou no boleto.

“Programa de Resposta a Emergências” é o procedimento a ser seguido durante condições de emergência ligadas a acidentes ou incidentes que afetem, de maneira real ou potencial, a integridade física do passageiro, do pessoal e da aeronave.

“Reembolso” é a devolução do valor total ou parcial do boleto feita pelo TRANSPORTADOR ao Passageiro em caso de desistência voluntária ou involuntária da viagem e que poderá estar submetida a determinadas condições para sua aplicação. A devolução pode ser realizada utilizando o mesmo meio de pagamento utilizado para a compra do boleto. As tarifas identificadas como não reembolsáveis por condições tarifárias aceitas previamente pelo Passageiro não serão reembolsadas.

“Reserva Confirmada” entende-se por reserva confirmada a separação de um ou mais lugares para uma ou mais pessoas, em um ou mais voos, em datas, tarifas e rotas específicas. A confirmação da reserva nos registros internos do TRANSPORTADOR consta no código de reserva (*Passenger Name Record* (PNR)) de cada voo. Deve-se consultar o TRANSPORTADOR conforme o boleto que for expedido, para verificar se é requerida ou não a confirmação da reserva.

“Tarifa” é o preço que o Passageiro paga pelo serviço de transporte e as condições de aplicação da mesma. As tarifas estão sujeitas às condições de utilização que se referem, entre outros, a períodos de validade no tempo, condições de pagamento, restrições de endossos, estipulações sobre reembolsos, utilização em determinados voos, tempo mínimo ou máximo de estada no local de destino, dias específicos de viagens, penalidades, regras de bagagem permitida e outras condições aplicáveis.

“Taxa Aeroportuária” é o valor que é cobrado do Passageiro pelo uso das instalações aeroportuárias, e que poderá ser arrecadado pelo TRANSPORTADOR previamente autorizado para este efeito, seja no boleto ou em cada aeroporto, e deve ser pago pelo Passageiro.

“Passageiro em Trânsito” é a permanência do passageiro em terra entre um destino e o outro destino.

“Transportador” designa a companhia aérea que emitiu o boleto e/ou executa o transporte, assim como qualquer companhia aérea cujo código designador figura no boleto do Passageiro. Em caso de carga, inclui o Transportador aéreo que emite o Conhecimento Aéreo (Guia Aérea) e todos os Transportadores aéreos que transportam ou se comprometem a transportar a carga, ou a prestar quaisquer outros serviços relativos a tal transporte aéreo.

“Transporte Internacional” transporte aéreo que se realiza entre pontos situados no território de diferentes países.

“Transporte Nacional” transporte aéreo que se realiza dentro do território de um mesmo país.

“Trajetos” trecho entre dois pontos determinados. Para efeitos comerciais, faz referência ao serviço de transporte aéreo prestado entre uma cidade e outra.

CAPÍTULO II

APLICAÇÃO

Artigo 2.1. Geral. Sem prejuízo do estabelecido no Artigo 2.3, as Condições contidas no presente Contrato de Transporte Aéreo são aplicáveis aos voos ou segmentos de voo nos quais o nome COPA, Copa Airlines, Copa Airlines Colombia ou o código designador destas linhas aéreas [(CM e/ou CM*)] estejam indicados na casa do Transportador no cupom de voo respectivo.

Artigo 2.2. Aplicabilidade. Estas Condições de Transporte são aplicáveis, a menos que sejam contrárias à Constituição Nacional, aos tratados internacionais ratificados, às leis ou regulamentações dos países em que forem aplicadas. Se alguma das disposições destas Condições de Transporte não tiver validade, as outras disposições continuarão sendo válidas.

Artigo 2.3. Acordos de Código Compartilhado, de Fretamento e Charters. Para alguns serviços, o TRANSPORTADOR celebrou acordos de código compartilhado, de fretamento e charters com outras linhas aéreas, transportadores ou particulares. Isto significa que, inclusive na eventualidade de que tenha sido expedido para o Passageiro um boleto com o código designador do TRANSPORTADOR, ou com seu nome como linha aérea transportadora, o TRANSPORTADOR que operará o voo, pode ser outro diferente. Neste caso, e na aplicação do Artigo 2.2, serão aplicáveis as Condições do presente Contrato de Transporte Aéreo. Observação: A responsabilidade derivada destes acordos estará regulada pela Lei e pelos tratados ou convênios internacionais. Ver Capítulo 14 das presentes Condições de Transporte.

CAPÍTULO III

SEGURANÇA AEROPORTUÁRIA

Artigo 3.1. Segurança Aeroportuária.

3.1.1. Objetivo. Os transportadores que se dediquem à Aviação Civil Nacional e Internacional poderão desenvolver e implementar ações e procedimentos tendentes a prevenir atos que violem as leis e regulações nacionais e internacionais. Este contrato de transporte está sujeito às leis, regulamentos, normas e diretivas de segurança impostas pelas agências governamentais, incluindo, porém sem limitação, as impostas durante ou como resultado de uma emergência nacional, guerra, distúrbios civis ou atividades terroristas. No caso de um conflito entre as normas contidas no presente Contrato de Transporte e as leis governamentais, regulamentações, regras e diretivas de segurança, estas últimas prevalecerão.

3.1.2. Alcance. Estes procedimentos poderão reger a inspeção e revista dos Passageiros e seus pertences, a segurança da aeronave e as instalações, conhecimento e relatório de atos de interferência ilícita, treinamento e planejamento de contingências e emergências em todos os pontos servidos pelo TRANSPORTADOR.

Artigo 3.2. Controle de Bagagens.

3.2.1. Bagagem Registrada.

3.2.1.1. Toda bagagem registrada poderá ser revista mediante um dispositivo de raios X ou mediante revista física manual na presença ou mesmo na ausência do Passageiro. Existem alguns lugares em que este controle poderá ser exercido pelas autoridades, forças militares ou policiais do país. Cada passageiro é responsável perante o TRANSPORTADOR e as autoridades competentes, pelo conteúdo da sua bagagem.

3.2.1.2. Quando for encontrado um elemento ou substância perigosa, proibida, incendiária, explosiva ou armas de fogo ou o que as autoridades ou o TRANSPORTADOR considere que atenta contra a segurança da aeronave ou de outros Passageiros, deverá ser retirado o elemento que não pode viajar para poder embarcar a bagagem. O TRANSPORTADOR não será responsável pela guarda destes elementos.

3.2.1.3. O Passageiro deverá abster-se de incluir dentro de sua bagagem registrada os seguintes elementos, entre outros, que podem ser afetados pelas máquinas de raios X ou de inspeção:

- (a) Rolos fotográficos.
- (b) Amostras e material científico.
- (c) Radiografias.
- (d) Qualquer outro suscetível de dano pelas máquinas de raios X ou de inspeção.

3.2.2. Bagagem de Mão.

3.2.2.1. Toda bagagem de mão também poderá ser submetida à revista de segurança, nas mesmas condições estabelecidas para a bagagem registrada nos artigos anteriores. Adicionalmente, toda a bagagem deverá cumprir com as normas e procedimentos estabelecidos no Capítulo 8, Bagagem, do presente Contrato de Transporte Aéreo.

Artigo 3.3. Controle de Passageiros.

3.3.1. Revista. O TRANSPORTADOR poderá realizar revistas ou inspeções no Passageiro em benefício da segurança, utilizando métodos manuais, mecânicos ou eletrônicos.

3.3.2. Identificação de Passageiros. Os passageiros deverão identificar-se plenamente, no momento do check-in e do embarque, mediante a verificação de um documento de identidade e do nome no Bilhete de passagem. Documentos válidos de identificação de pessoas:

- (a) Cédula de Identidade Pessoal.
- (b) Passaporte.

- (c) Caderneta ou Cédula Militar.
- (d) Cartão de Identidade.
- (e) Registro Civil de Nascimento.
- (f) Identificação de Agências de segurança estatais tais como: Polícia, DAS, Promotoria, etc.

O TRANSPORTADOR poderá recusar validamente e sem responsabilidade alguma para o TRANSPORTADOR o transporte do Passageiro quando este não se identificar plenamente ou não possuir todos os documentos e vistos necessários para a viagem. A fotocópia dos documentos necessários para a viagem não será aceita. Somente serão aceitos documentos originais.

Artigo 3.4. Negação ao Transporte. O TRANSPORTADOR tem o direito de se recusar a embarcar ou transportar qualquer pessoa, permanente ou temporariamente, pelas seguintes razões:

- (a) Tal pessoa não cumpre com o Contrato de Transporte.
- (b) Tal pessoa não cumpre qualquer exigência ou solicitação de qualquer autoridade governamental, como segurança aeroportuária, imigração, alfândega, órgão judicial, entre outros, e cuja exigência deve ser cumprida antes do embarque.
- (c) Tal pessoa participou, está envolvida ou está envolvida em qualquer incidente que ameace ou coloque em risco a integridade física ou a segurança dos passageiros, membros da tripulação, bagagem, carga, aeronave ou do voo.
- (d) Tal pessoa está ou parece estar intoxicada ou sob a influência de álcool ou drogas.
- (e) Tal pessoa parece sofrer ou sofrer de uma doença infecciosa que pode ser transmitida a outras pessoas no curso normal de um voo. A menos que ele ou ela forneça um certificado médico emitido não mais de 72 horas antes da partida do voo. Este certificado deve indicar que o médico examinou o passageiro e que ele ou ela está em condições adequadas para viajar sem ameaçar a saúde de outras pessoas.
- (f) Tal pessoa, seu animal de serviço ou seu animal de apoio emocional, está se comportando agressivamente, de forma desordenada, abusiva ou violenta.
- (g) Tal pessoa não permite o rastreamento nos pontos de controle, ao contrário das normas de segurança estabelecidas pela companhia aérea ou pelas autoridades reguladoras da aviação civil.
- (h) Tal pessoa não permite a inspeção de sua bagagem despachada ou de mão.
- (i) Tal pessoa pode representar uma ameaça e/ou perturbar a segurança do voo, o conforto, a ordem ou disciplina a bordo, a saúde de outros passageiros e da tripulação e a saúde do voo.

- (j) Tal pessoa não pagou as tarifas, impostos e outros encargos aplicáveis.
- (k) Tal pessoa não possui documentos de viagem válidos, pretende entrar em um país para o qual não possui a documentação necessária, ou se destruir sua documentação durante a viagem, ou se recusar a entregar seus documentos à tripulação após a entrega do recibo ou certificado correspondente.
- (l) Tal pessoa apresenta um bilhete adquirido de forma fraudulenta ou denunciado como roubado ou falso, ou se ele não for a pessoa designada como passageiro no mesmo.
- (m) Tal pessoa não utilizou os cupons em seqüência ou apresenta um bilhete que não tenha sido emitido por O TRANSPORTADOR ou seu agente autorizado, ou cujo bilhete seja alterado de qualquer forma.
- (n) Tal pessoa não obedece às instruções de segurança e comportamento dadas pelos representantes da O TRANSPORTADOR, tanto em terra como em vôo.
- (o) Tal pessoa não cumpre com as leis e regulamentos.
- (p) Tal pessoa está incluída nas listas de proibição de viagem emitidas pelas autoridades competentes em qualquer um dos países onde a O TRANSPORTADOR opera.
- (q) Tal pessoa possui armas letais ou perigosas não declaradas na bagagem despachada.
- (r) Tal pessoa não cumpre com a política de não fumantes a bordo.
- (s) Tal pessoa está grávida de mais de 30 semanas. A menos que forneça um certificado médico emitido não mais de 72 horas antes da partida do vôo. Este certificado deve indicar que o médico examinou o passageiro e está fisicamente apto para viagens aéreas de/para o destino solicitado na data do vôo.
- (t) Tal pessoa está viajando desacompanhada caso O TRANSPORTADOR a exija devido a sua deficiência física, mental, visual ou auditiva; não compreendendo ou respondendo às instruções de segurança.
- (u) Tal pessoa não está disposta a cumprir as políticas que proíbem o uso de dispositivos eletrônicos portáteis após as portas da aeronave terem sido fechadas, durante a preparação do táxi ou da decolagem, ou durante o vôo.

Qualquer passageiro que por estar envolvido nas atividades acima mencionadas causa à O TRANSPORTADOR qualquer perda, dano ou despesa de qualquer tipo, aceita e reconhece que terá que reembolsar a O TRANSPORTADOR por tal perda, dano ou despesa. O TRANSPORTADOR tem o direito de recusar permanentemente o transporte a qualquer

passageiro que participe de qualquer uma das atividades detalhadas neste artigo. Além disso, as atividades listadas constituirão uma violação material do contrato e a O TRANSPORTADOR será exonerada de suas obrigações nos termos deste contrato.

O TRANSPORTADOR não é responsável por recusar o transporte a qualquer passageiro ou desembarcar qualquer passageiro de acordo com este artigo. Um passageiro desembarcado ou cujo transporte ou embarque seja negado de acordo com este artigo pode ser elegível para um reembolso após a solicitação ser feita.

O TRANSPORTADOR tem o direito de negar o embarque ou o transporte de qualquer pessoa, permanente ou temporariamente, devido a situações irregulares de força maior ou imprevisibilidade. Sempre que tal ação for necessária ou aconselhável devido a condições climáticas ou outras condições fora do controle de O TRANSPORTADOR, tais como atos de Deus, força maior, greves, comoção civil, embargos, guerra, hostilidades, atividades terroristas ou motins, sejam reais ou ameaçados.

CAPÍTULO IV

RESERVAS E CALL CENTER

Artigo 4.1. Uso e Manejo das Reservas. As reservas são pessoais e intransferíveis. É proibido efetuar reservas com nomes fictícios. Uma reserva deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- (a) Nome e sobrenome da pessoa ou pessoas que vão viajar, indicando se é MR. (senhor) MRS. (senhora), MISS (senhorita), CHD (criança) ou INF (criança de colo). Trajetos a reservar, indicando número de voo, data, quantidade de lugares, classe de tarifa.
- (b) Números telefônicos, preferivelmente na origem e destino ou cidade de conexão. É requerido, pelo menos, um número de telefone de contato como mínimo.
- (c) Número de Bilhete de Passagem ou tempo limite para pagamento do boleto.

Artigo 4.2. Tempo Limite do Boleto (Ticket Time Limit). É o tempo no qual o Passageiro deve adquirir seu boleto efetuando a compra de acordo com as condições da tarifa aplicável. Se o Passageiro não o fizer dentro desse prazo estabelecido, a reserva será automaticamente cancelada.

Artigo 4.3. Caráter das Reservas. Quando for comprovado que uma pessoa reservou trajetos que não podem ser voados simultaneamente, o TRANSPORTADOR tratará de contatar a pessoa que realizou a reserva para que defina quais trajetos necessita. Se tal comunicação não for possível de ser realizada, as respectivas reservas serão canceladas.

Artigo 4.4. Trâmite de Reservas. As reservas podem ser tramitadas como segue:

- (a) Através ou por solicitação de uma agência de viagens.
- (b) Através dos sistemas de distribuição ou sistemas de reservas de outras linhas aéreas.
- (c) Através da Internet.
- (d) Diretamente com o TRANSPORTADOR em call center e pontos de venda.

Artigo 4.5. Mudanças nas Reservas.

4.5.1. Cancelamento de Reservas. Uma reserva poderá ser cancelada pelas seguintes razões:

- (a) Por solicitação da agência ou pessoa quem fez originalmente a reserva.
- (b) A pedido da agência ou pessoa autorizada na reserva.
- (c) Pelo TRANSPORTADOR quando for comprovada a duplicidade da reserva, ou seja, mais de uma reserva para a mesma pessoa no mesmo número de voo.
- (d) Pelo TRANSPORTADOR quando for vencido o prazo limite para compra do boleto, sem que este tenha sido adquirido ou quando o Passageiro não cumprir com as condições da tarifa.
- (e) Como consequência da não apresentação do Passageiro (No Show) em um dos trajetos reservados.

4.5.2. Modificação das Reservas.

Uma reserva poderá ser modificada pelas seguintes razões:

- (a) Por solicitação da agência ou da pessoa que fez originalmente a reserva, por mudança de itinerário ou para acrescentar ou suprimir informações diferentes ao nome da pessoa que viaja.
- (b) Por solicitação da agência ou pessoa autorizada na reserva.
- (c) Pelo TRANSPORTADOR por motivos operacionais, caso em que e na medida do possível, deverá contatar o Passageiro para informar sobre a mudança.

Artigo 4.6. Forma de Pagamento. O boleto poderá ser pago das seguintes formas:

- (a) Em agência de viagens, de acordo com as formas de pagamento estabelecidas por estas.
- (b) Em pontos de vendas, incluindo o call center do TRANSPORTADOR com cartão de crédito, débito, cheque ou em dinheiro.

Artigo 4.7. Confidencialidade das Informações. Todos os dados fornecidos pelo passageiro serão utilizados para a formalização da reserva, o serviço de transporte, fins comerciais, promoções da TRANSPORTADOR e / ou suas afiliadas de produtos e serviços, funcionamento do programa de passageiro frequente ConnectMiles; cumprimento, disposições e solicitações governamentais e / ou ordens judiciais.

Artigo 4.8. O uso dos dados fornecidos para fins comerciais, as promoções da TRANSPORTADOR e / ou suas afiliadas de produtos e serviços e o funcionamento do programa de passageiro frequente ConnectMiles não se aplicará a passageiros de países cuja regulamentação exija o cumprimento de qualquer formalidade adicional.

Artigo 4.9. Proteção de dados. A Copa Airlines está comprometida com o cumprimento dos regulamentos de Proteção de Dados e, portanto, tem uma [Política de Privacidade](#). Os passageiros que fornecem seus dados pessoais podem exercer todos os direitos reconhecidos nas normas de proteção de dados em vigor em cada país.

Artigo 4.10. Notificação de Mudanças Operacionais. Caso se produza alguma mudança na operação, quanto voo, hora de saída, troca de equipamento ou, em geral, qualquer aspecto que afete a reserva acordada, o TRANSPORTADOR fará tudo que for razoavelmente possível para informar ao Passageiro.

CAPÍTULO V

SERVIÇOS ESPECIAIS

Artigo 5.1. Generalidades. São aqueles serviços que são proporcionados aos Passageiros do TRANSPORTADOR de acordo com suas necessidades ou requerimentos individuais.

Artigo 5.2. Políticas e Requisitos. O Passageiro deverá informar ao TRANSPORTADOR seus requerimentos ou necessidades com uma antecipação de, pelo menos, 24 horas antes da viagem ou no momento de efetuar a reserva. É responsabilidade do passageiro documentar e incluir na reserva a informação dos serviços especiais. O TRANSPORTADOR não é responsável por não estar com a capacidade de proporcionar os serviços especiais nos casos em que a informação da necessidade destes serviços não esteja devidamente documentada no formato

estabelecido para tal fim (Solicitação de Serviços Especiais “SSR” por sua sigla em inglês).

Os serviços especiais que o TRANSPORTADOR proporciona estão sujeitos a condições e disponibilidade e se limitam aos seguintes:

Artigo 5.3. Transporte de Crianças.

5.3.1. Transporte de Menores.

5.3.1.1. Para efeitos do serviço de transporte aéreo, considera-se menor a pessoa que não completou 12 anos de idade na data do voo.

- (a) Criança de colo até 2 anos: É o menor que, na data do voo, não completou 2 anos de idade e pode viajar sem ocupar assento, sob a guarda de um adulto responsável. A criança de colo viajará no colo do adulto responsável, depois de ter colocado o seu cinto de segurança. A criança de colo requer um boleto de transporte aéreo mesmo quando não estiver pagando uma tarifa. Se o adulto responsável desejar que a criança de colo ocupe um assento, deverá pagar o custo do boleto de transporte aéreo e deverá utilizar uma cadeira de criança de colo aprovada pelas normas internacionais como apta para ser usada em uma aeronave.
- (b) Criança: É o menor que, tendo completado os 2 anos de idade, ainda não completou os 12 anos na data do voo e deverá viajar ocupando um assento e pagando a tarifa correspondente

5.3.1.2. Uma pessoa adulta poderá levar, a seu cargo, no máximo, uma criança de colo com menos de 2 anos de idade.

5.3.1.3. Toda criança que não possa se sentar com o cinto de segurança colocado e que não for levada como criança de colo no colo de um passageiro adulto, deve ser transportada em uma cadeira de bebê/criança aprovada para o transporte aéreo. As cadeiras de bebê/criança devem ser usadas em assentos desocupados da aeronave e as mesmas não podem estar no colo de um adulto, não podem ser utilizadas em fileiras de emergência e devem permanecer presas apropriadamente ao assento da aeronave durante todo o tempo de duração do voo.

5.3.1.4. Por razões de segurança no voo, os menores de idade e as pessoas que os acompanham não devem ser colocados nas saídas de emergência.

5.3.2. Menores sem Acompanhante. Define-se este serviço como o transporte de um menor que na data da viagem tem cinco (5) anos completos e não completou os catorze (14) anos e viaja sob a guarda de um funcionário do TRANSPORTADOR. O adulto responsável deverá informar ao TRANSPORTADOR seus requerimentos ou necessidades com uma antecedência de, pelo menos, 48 horas antes da viagem, ou no momento de efetuar a reserva. O TRANSPORTADOR não é responsável por não estar capacitado para prestar os serviços especiais

caso a informação da necessidade destes serviços não esteja devidamente documentada no formato estabelecido para tal fim (Solicitação de Serviços Especiais “SSR” por sua sigla em inglês). O TRANSPORTADOR reserva-se o direito de estabelecer um máximo de menores sem acompanhante que pode transportar por voo. O TRANSPORTADOR não recebe nem transporta menores sem acompanhantes os quais na sua viagem contenham no seu itinerário, voos que sejam operados por outro transportador.

5.3.2.1. Os menores de 5 anos não poderão viajar sem a companhia de um adulto responsável.

5.3.3. Políticas Para o Transporte de Menores sem Acompanhante.

5.3.3.1. O serviço de acompanhantes inicia no balcão e inclui o traslado do menor pelos processos de segurança e migração de saída até a porta de abordagem e a localização do menor dentro da aeronave. O serviço de acompanhantes não inclui nenhum serviço durante o voo. Ao chegar ao destino final, o menor é acompanhado por um agente de serviço desde a aeronave, passando pelo processo de migração e aduanas até entregá-lo à pessoa responsável. Menores sem acompanhantes não poderão transportar animais domésticos como bagagem despachada nem na cabine de passageiros.

5.3.3.2. Para facilitar os trâmites de recepção, embarque e/ou transferência dos menores sem acompanhante, estes deverão levar um porta-documentos em forma de bolsa ou carteira, pendurado no pescoço ou em faixa cruzada no peito, com os documentos requeridos para seu transporte.

5.3.3.3. Não será permitido que um menor de 14 anos viaje acompanhado somente por uma pessoa menor de 18 anos de idade, a menos que esta demonstre ser o pai ou a mãe.

5.3.3.4. Uma pessoa adulta deve acompanhar o menor que está viajando sem o responsável até o aeroporto de embarque e realizar os trâmites necessários de embarque desse menor que viaja sem o responsável, e deverá esperar até 1 hora após a partida do voo para, somente após isso, retirar-se do aeroporto.

5.3.3.5. O adulto que acompanhar o menor que viaja sem o responsável no aeroporto de embarque deve verificar a documentação do menor na parte onde informa, claramente, os dados da pessoa que receberá o menor na cidade de destino, entre eles endereço e telefone, e se aceita as condições de transporte ali especificadas.

5.3.3.6. Uma pessoa adulta deve receber o menor que viaja sem o responsável no aeroporto de chegada na hora prevista para a chegada do voo, identificando-se como sendo a pessoa autorizada a receber o menor. Se o voo estiver atrasado por qualquer motivo, é responsabilidade da pessoa adulta esperar pelo menor que viaja sem o responsável até que o voo chegue no aeroporto de destino..

5.3.3.7. Menores sem acompanhante, entre cinco (5) e catorze (14) anos, somente poderão viajar em voos diretos.

5.3.3.8. Menores entre quinze (15) e dezessete (17) anos. O uso do serviço de menores sem acompanhante não é obrigatório, mas está disponível se o adulto responsável que entrega o menor o solicita para crianças desse grupo de idade, estando o serviço sujeito aos mesmos encargos e regras acima mencionadas.

5.3.3.9. Menores sem acompanhante podem levar apenas uma mala registrada com as taxas correspondentes. Eles não podem carregar peças extras, peças com excesso de peso ou de tamanho,, bem como não podem levar animais como bagagem de mão.

5.3.3.10. Menores sem acompanhante devem manter a bagagem de mão ao mínimo possível, com identificação e informação de contato dentro ou sobre a bagagem, valendo a mesma regra de identificação e contato para as bagagens registradas/despachadas.

5.3.3.11. O TRANSPORTADOR somente realizará cobrança do serviço de menor sem acompanhante quando a viagem originária for realizada pelo TRANSPORTADOR.

5.3.3.12. O TRANSPORTADOR pode solicitar documentação que comprove a idade do menor.

5.3.3.13. Durante o tempo de conexões, os menores sem acompanhante continuarão sob a guarda e o cuidado do TRANSPORTADOR.

Artigo 5.4. Transporte de Passageiros Enfermos. A saúde do Passageiro é responsabilidade do Passageiro. Quando algum passageiro tiver algum tipo de enfermidade, o TRANSPORTADOR poderá transportá-lo contanto que o passageiro assuma a responsabilidade por qualquer efeito que o voo possa produzir em seu estado de saúde. Existem determinadas condições ou enfermidades que requerem uma autorização escrita para voar por parte do médico do passageiro, para garantir que não será afetada a saúde do passageiro durante o desenvolvimento do voo. O TRANSPORTADOR poderá exigir a apresentação de tal autorização médica.

5.4.1. Política Para o Transporte de Passageiros Enfermos. A presente política é apresentada como forma de guia e não é taxativa. É indispensável que o Passageiro enfermo consulte o TRANSPORTADOR antes da viagem e no momento de fazer a reserva, sobre o procedimento e os requisitos exigidos pelo mesmo para poder prestar o serviço de transporte. Em termos gerais, uma vez que o Passageiro consulte o TRANSPORTADOR, identifique os requisitos exigidos por ele, e cumpra com os mesmos, deve se apresentar ao balcão no dia de sua viagem conforme as condições do seu boleto. Caso exista uma discrepância entre o critério do TRANSPORTADOR e o critério do Passageiro ou seu médico, com relação a sua capacidade para realizar a viagem de maneira segura, o TRANSPORTADOR poderá consultar a Sanidade Aeroportuária ou um médico idôneo, para determinar se procede ou não embarcar o Passageiro. Se, a juízo do TRANSPORTADOR e/ou da Sanidade Aeroportuária e/ou do médico idôneo, o Passageiro não puder ser transportado de forma segura, ou se representar um perigo para a segurança, ou a saúde dele ou dos demais Passageiros e da tripulação, o transporte será negado.

Artigo 5.5. Serviços oferecidos a pessoas com necessidades especiais. O TRANSPORTADOR Oferecerá assistência àqueles que necessitam de serviços especiais durante sua viagem. O TRANSPORTADOR oferece os seguintes serviços:

cadeira de rodas, aceitação de animais de serviço e apoio emocional na cabine, cartão de segurança em braile, assistência a bordo, aceitação do acompanhante de escolha do passageiro nos casos em que for necessário. O Passageiro deve informar O TRANSPORTADOR de suas exigências ou necessidades com pelo menos 24 horas de antecedência da viagem ou no momento da reserva. É responsabilidade do Passageiro documentar ou incluir na reserva as informações dos serviços especiais. O TRANSPORTADOR não é responsável por não poder prestar os serviços especiais caso as informações sobre a necessidade desses serviços não estejam devidamente documentadas na reserva.

O TRANSPORTADOR solicita uma escolta ou acompanhante para o passageiro com necessidades especiais como condição para fornecer transporte, nas seguintes circunstâncias:

- (a) O Passageiro é incapaz de compreender ou responder adequadamente às instruções de segurança devido a uma deficiência mental;
- (b) O passageiro é incapaz de ajudar fisicamente na sua própria evacuação da aeronave devido a um severo problema de mobilidade;
- (c) O passageiro é incapaz de estabelecer um meio de comunicação com o pessoal para receber o briefing de segurança devido a grave deficiência auditiva ou visual; ou
- (d) O Passageiro é incapaz de realizar suas necessidades fisiológicas por conta própria.

O acompanhante ou acompanhante deve ter pelo menos 18 anos de idade e deve ser capaz de fornecer a assistência necessária ao passageiro com necessidades especiais durante a viagem.

Nosso pessoal a bordo não pode ajudar com nenhum serviço médico, dentro do banheiro, ou com a própria comida.

Artigo 5.6. Mulheres em Estado de Gravidez e Crianças de colo.

5.6.1. Mulheres em Estado de Gravidez. As mulheres grávidas deverão informar o TRANSPORTADOR sobre seu estado, mesmo que este não seja evidente, e sobre o tempo de gestação. Igualmente, deverão assinar a carta de isenção de responsabilidade em favor do TRANSPORTADOR, na qual aceitam que realizam o voo sob sua própria responsabilidade e risco com relação à gravidez. Por regra geral, está autorizado o transporte de mulheres grávidas em bom estado de saúde. As mulheres com mais de 30 semanas de gravidez deverão apresentar um certificado de seu médico particular, no qual esteja especificado, de maneira clara, que podem viajar por via aérea, que tal transporte não implica risco para a mulher e seu bebê, as semanas de gestação, a data provável de parto e a data de expedição do certificado. Tal autorização terá uma vigência máxima de 15 dias corridos para sua utilização no voo de regresso, desde a data de sua expedição. As mulheres grávidas que se encontrem viajando 7 dias antes da data provável de parto devem ter certificado médico expedido em um tempo não superior a 72 horas anteriores à

data de viagem e tal certificado deve indicar que a passageira está fisicamente apta para viajar e que a data provável de parto é posterior à data do último voo. Para voos domésticos ou internacionais originando-se na Colômbia, toda mulher grávida de sete meses ou mais deverá apresentar um certificado médico de não mais de 12 horas de expedição anteriores à viagem que vai ser realizada. Nenhuma passageira grávida poderá ser colocada em fileiras de emergência.

Na falta de um certificado médico que cumpra com os requisitos indicados, será negado o embarque a mulheres grávidas com mais de 30 semanas de gestação. O embarque também poderá ser negado se a passageira apresenta evidências físicas que indicam início de trabalho de parto.

5.6.2. Crianças com Menos de Sete Dias. O TRANSPORTADOR não transportará crianças com menos de sete dias de nascidos ou bebês que requeiram o uso de uma incubadora. O TRANSPORTADOR pode solicitar comprovação de idade do bebê.

Artigo 5.7. Transporte de Animais.

5.7.1. Requisitos Para o Transporte Aéreo de Animais Domésticos como Bagagem.

O TRANSPORTADOR considera como animais domésticos somente cães e gatos. Todos os animais domésticos que não estiverem dentro dos parâmetros mencionados não serão faturados/aceitos como bagagem de mão.

O TRANSPORTADOR oferece serviço para o transporte de animais domésticos. O serviço de transporte de animais domésticos somente é oferecido durante os dias em que os escritórios do Ministério da Agricultura dos diversos aeroportos estejam em funcionamento normal. O transportador não se responsabiliza por não poder oferecer o serviço de transporte para animais domésticos durante estes dias.

O TRANSPORTADOR NÃO transporta coelhos, apresentando as seguintes razões: (1) este transporte representa um risco para a saúde humana e (2) para a segurança da aviação civil, (3) para a segurança de terceiros, (4) a dos passageiros e (5) dos profissionais do setor e (6) a do próprio animal.

5.7.1.1. Transporte de Animais Domésticos como Bagagem Registrada no Compartimento de Carga em Voos Internacionais e Nacionais

O TRANSPORTADOR não oferece em seus guichês de aeroporto o serviço de transporte de animais domésticos como bagagem na cabine, tanto em voos internacionais como nacionais. Tal serviço será oferecido unicamente através da COPA Cargo.

5.7.1.2. Transporte de Animais domésticos como Bagagem Registrada em Cabine em Voos Internacionais e Nacionais. Em algumas ocasiões, é possível que alguns animais domésticos (cães e gatos) possam ir com seus donos dentro da cabine de passageiros, como

bagagem de mão. Em voos internacionais não se aceita o transporte de aves. O transporte de animais domésticos em cabine é possível em todos os voos nacionais. É necessário que os animais domésticos vão dentro de maletas especiais ou jaulas que permitam ao animal doméstico respirar sem sair das mesmas. Os animais domésticos que se mostrem nervosos ou agressivos e os que por sua aparência, odor ou enfermidades, possam causar inconveniências a outros passageiros e à Tripulação, não poderão viajar na cabine de passageiros e poderão ser transportados como Carga. Os custos desta troca serão assumidos pelo passageiro. Uma vez a bordo, a jaula deve ser colocada debaixo da cadeira em frente ao passageiro dono do animal doméstico. O animal doméstico deverá permanecer dentro de sua jaula durante toda a viagem. No momento de realizar a reserva, o passageiro deve informar claramente que viajará com um animal doméstico na cabine. Este serviço está sujeito a disponibilidade de lugar, já que a quantidade de animais domésticos está limitada a um total de 3 por voo: 0 em Classe Executiva e 3 em Classe Econômica.

(i) O transporte de animais domésticos como bagagem de mão acarreta um encargo adicional. Para verificar os custos por este serviço para voos internacionais visite o website da Copa Airlines www.copaair.com

(ii) Somente serão transportados os animais domésticos que não representam perigo para a segurança do voo.

(iii) Animais domésticos com menos de oito semanas de nascidos não são aceitos para transporte.

(iv) Para viagens a destinos internacionais é responsabilidade do passageiro informar-se e cumprir com todos os requisitos necessários para o transporte do seu animal doméstico, no país de origem, conexões e destino. O passageiro deve apresentar ao TRANSPORTADOR, no momento de registro em balcão, os Certificados e documentos necessários para o transporte do animal doméstico. Estes requisitos e documentos podem variar conforme o país. Entretanto, é costume requerer o seguinte: Certificado de Inspeção Sanitária, certificado de saúde do animal e o original da carteira vigente de vacinas segundo idade e espécie.

(v) O passageiro deve viajar no mesmo voo do animal doméstico.

(vi) O passageiro deve proporcionar sua própria jaula para o transporte do animal doméstico.

(vii) O passageiro é responsável por levar consigo o animal doméstico acomodado dentro de sua jaula.

(viii) O animal doméstico, por nenhum motivo, poderá estar fora da jaula.

(ix) Somente é permitido um animal por jaula ou contêiner. O animal

deve poder mover-se livremente dentro da jaula.

(x) Somente se permite um animal doméstico por passageiro.

(xi) O passageiro poderá alimentar seu animal doméstico, contanto que este permaneça dentro do contêiner ou jaula.

(xii) Animais domésticos originando-se na Colômbia com destino aos Estados Unidos deverão, além disso, indicar em seu certificado de saúde que estão livres da mosca parasítica.

5.7.1.3. Jaulas ou Contêineres de animais domésticos

(i) As jaulas ou contêineres devem ser de madeira, metal ou plástico.

(ii) As jaulas ou contêineres devem ser suficientemente grandes para permitir que o animal se levante, dê a volta e se deite de maneira natural.

(iii) Devem ser resistentes para evitar que o animal possa sair ou escapar durante o manejo e transporte.

(iv) As portas devem ter fechos de segurança que permitam a abertura sem necessidade de alguma ferramenta especial.

(v) Devem ter orifícios que permitam a ventilação.

(vi) Devem ter um sistema de coleta dos dejetos que se produzam durante o transporte.

(vii) As dimensões dos contêineres ou jaulas para transporte de animais domésticos em cabine devem cumprir com as seguintes dimensões como máximo: Caixas com laterais rígidas: Largura-13”(polegadas), Comprimento-17”(polegadas), Altura-7.5”(polegadas). Caixas com laterais macias: Largura-11”(polegadas), Comprimento-18”(polegadas), Altura-11”(polegadas)

(viii) Todos os contêineres devem ser à prova de gotejamentos e vazamentos.

5.7.2. Animais de Serviço e Apoio emocional. O TRANSPORTADOR só aceita o transporte de cães como animais de serviço e de apoio emocional. Cães de serviço ou de apoio emocional acompanhando deficientes ou pessoas com necessidades especiais são aceitos a bordo sem custo adicional.

O TRANSPORTADOR aceita o transporte de cães de serviço em todos os destinos. Cães de apoio emocional serão aceitos somente em rotas onde são reconhecidos pela regulamentação do país, ou seja, para ou do Brasil, Colômbia e México.

O TRANSPORTADOR NÃO transporta coelhos, apresentando as seguintes razões: (1) este transporte representa um risco para a saúde humana e (2) para a segurança da aviação civil, (3) para a segurança de terceiros, (4) a dos passageiros e (5) dos profissionais do setor e (6) a do próprio animal.

Termos e condições para o transporte:

1. O passageiro deve apresentar a respectiva documentação estabelecida pela O TRANSPORTADOR para a aceitação do transporte do serviço ou do cão de apoio emocional.
2. O cão deve permanecer o tempo todo com o passageiro.
3. O cão deve sentar-se no chão, em frente ao assento atribuído ao passageiro e não pode ocupar espaço nos corredores.
4. Se o cão for tão pequeno quanto uma criança, ele pode andar no colo do passageiro, mas não nos assentos.
5. Se o cão for muito grande para caber nos pés do passageiro, O TRANSPORTADOR tentará reatribuir um assento com mais espaço, se isso não for possível, o passageiro poderá comprar um assento extra para espaço adicional e colocar o cão no chão e na frente ou ao lado de seu assento, mas não nos assentos.
6. É proibido o uso de assentos de saída de emergência.
7. Ao cão pode ser negado o transporte na cabine:
 - a. Se o cão tem mau odor, mau comportamento como: latir, rosnar, atacar outros passageiros ou não ser capaz de controlar suas necessidades.
 - b. Se o cão não cumprir com a documentação exigida do país de origem e destino. O passageiro é responsável pelos custos correspondentes a essas mudanças.
8. O passageiro é responsável pelo cuidado, bem-estar e conduta do cão:
 - a. O passageiro é responsável por qualquer dano físico ou dano que possa ser causado a terceiros durante a viagem, tanto nas instalações da O TRANSPORTADOR e/ou do aeroporto, como a bordo da aeronave.
 - b. O passageiro é responsável pela limpeza, se o cão fizer suas necessidades a bordo da aeronave, ou no aeroporto, ou em qualquer área que não seja uma área designada para que os animais de estimação se aliviem.

5.7.3. Cães de Busca e Resgate. Todo cão de busca e resgate poderá viajar em cabine, ao lado do seu guia devidamente uniformizado, contanto que esteja distinguido com a capa identificadora, identificado por meio de microchip e carregue sua identificação. O cão deve portar dupla coleira e dupla correia.

1. Considerações de importância para voos nacionais e internacionais:

1. Como medidas de segurança, os animais domésticos que tenham uma altura desde o solo até o lombo, superior a 35 cm devem trazer colocado uma focinheira e usá-la durante toda a viagem para poderem ser transportados.

2. As autoridades aeroportuárias, de sanidade animal e o TRANSPORTADOR reservam-se o direito de admissão ou transporte do animal doméstico, se considera que não reúne as condições regulatórias e de segurança que o habilitam para viajar.

3. Se o Passageiro vai transportar consigo produtos ou subprodutos de origem agropecuária, deve cumprir com os requisitos sanitários exigidos pelas autoridades competentes. É responsabilidade do passageiro se informar e tramitar os requisitos exigidos pela lei.

4. A entrada de tais produtos em muitos países está proibida, já que podem ser portadores de pragas e enfermidades para as plantas e animais e, portanto, não devem ser transportados. Entre os produtos sujeitos a esta restrição estão: sementes, flores, frutas, ervas aromáticas, verduras, produtos relativos a carne, praguicidas biológicos, plantas com ou sem terra e subprodutos de origem animal e vegetal. A não declaração dos mesmos é uma infração à lei. É responsabilidade do passageiro se informar e cumprir com os regulamentos que as autoridades de cada país estabelecem sobre a matéria.

Artigo 5.8. Transporte de Passageiros não Admitidos, Deportados ou Réus.

Política de Transporte Para Passageiros não admitidos. De acordo com normas internacionais, os passageiros não admitidos são aqueles de nacionalidade diferente da do aeroporto de chegada, que são rechaçados pela autoridade competente do país de destino, seja por problemas em sua documentação ou simplesmente porque sua entrada não é aceita. Quando o passageiro tem boleto

de regresso, será utilizado o mesmo para devolvê-lo. Se a pessoa não tem passagem que cubra a rota de regresso, deverão ser usados os cupons que restem em seu poder como parte de pagamento do novo boleto ou lhe expedir um completamente novo. É responsabilidade do Passageiro pagar o valor do novo boleto de viagem. O TRANSPORTADOR não se responsabiliza por despesas de refeições, transporte, hotel, serviço de guarda, etc. As autoridades migratórias do respectivo país terão a seu cargo a custódia dos Passageiros não admitidos. Não há limite para a quantidade de passageiros não admitidos aceitos por voo.

Política de Transporte para Passageiros Deportados. Um passageiro deportado é uma pessoa que foi legalmente admitida em um país por suas autoridades ou entrou ilegalmente e a quem, posteriormente, as autoridades competentes de tal país, ordenam formalmente a expulsão para o país de sua nacionalidade, seja por razões migratórias, políticas, penais ou judiciais. Não há limite para a quantidade de passageiros Deportados aceitos por voo.

2. Política de Transporte para Réus. Considera-se réu uma pessoa que foi privada de liberdade por uma autoridade competente. As autoridades competentes devem comunicar ao TRANSPORTADOR seus requerimentos ou necessidades com uma antecedência de, pelo menos, 48 horas antes da viagem ou no momento de efetuar a reserva. A quantidade de passageiros deportados ou réus aceitos por voo está limitada a dois (2). O TRANSPORTADOR requer que os réus viajem com os guardas/vigilantes correspondentes.

Para o transporte destes passageiros não admitidos e deportados, o TRANSPORTADOR solicita às autoridades de Migração ou Embaixadas que cumpram com os seguintes requisitos:

1. Notificar o envio destes passageiros pelo menos 48 horas antes da viagem ou no momento de efetuar a reserva.
2. Informar o status dos passageiros por parte das autoridades de Migração.
3. Proporcionar histórico do comportamento do Deportado ou Réu.
4. Contar com a documentação do Deportado ou Réu.
5. Zelar pela boa aparência do Deportado ou Réu.
6. Assegurar que o Deportado ou Réu não leve pertences para o transporte a bordo da cabine de passageiros.

CAPÍTULO VI

BOLETOS DE TRANSPORTE AÉREO

Artigo 6.1. Definição.

6.1.1. **BILHETE DE PASSAGEM, TÍQUETE OU BOLETO,** é o documento emitido pelo TRANSPORTADOR ou seu Agente Autorizado como prova escrita do contrato de transporte entre o TRANSPORTADOR e o passageiro, permitindo ao passageiro viajar aos destinos indicados no boleto, sujeito às condições da tarifa aplicada. No presente Contrato de Transporte será utilizado o termo **BOLETO**.

Artigo 6.2. Condições do Contrato.

6.2.1. Requisitos de Validade do Boleto. O TRANSPORTADOR somente transportará o Passageiro cujo nome consta no boleto, que deve estar devidamente identificado. O boleto de transporte aéreo não é transferível nem endossável. O Passageiro não será transportado se não apresentar um boleto válido que contenha o cupom de voo para o respectivo trajeto e o resto de cupons da sequência sem usar. Adicionalmente, o passageiro não será transportado se o boleto apresentado estiver mutilado ou se tiver sido modificado. No caso de um boleto eletrônico o Passageiro não será transportado salvo se identificado de forma satisfatória e tiver sido emitido um boleto eletrônico para o respectivo trajeto em seu nome. Nos casos em que o Passageiro não se identifique de forma satisfatória, nem tenha boleto válido emitido para o respectivo trajeto, O TRANSPORTADOR reterá e/ou anulará o boleto e/ou os cupons apresentados.

6.2.2. Substituição de Boleto em caso de perda. No caso de perda de um boleto ou de uma parte do mesmo ou quando não for apresentado um boleto que contenha os cupons de voo sem usar e o cupom de voo, a pedido do Passageiro, o TRANSPORTADOR o substituirá total ou parcialmente emitindo um novo boleto. Isto será feito contanto que se prove que foi emitido um boleto válido para os voos correspondentes e que o Passageiro assine um acordo que indenize o TRANSPORTADOR por uso indevido do boleto. Quando isto não acontecer, o TRANSPORTADOR poderá exigir que seja pago o valor total do boleto requerido. Neste caso poderá existir reembolso ou a revisão se o TRANSPORTADOR que emite o boleto está seguro de que o boleto original não tenha sido usado antes de finalizar o seu período de validade. Nestes casos, poderá ser cobrado um encargo pelo serviço.

Artigo 6.3. Requisitos do boleto. Todo boleto emitido pelo TRANSPORTADOR conterá, pelo menos, a seguinte informação:

1. Lugar e data de emissão.
2. Pontos de partida, destino e escalas previstas.
3. Nome ou indicação do transportador.
4. Linha aérea operadora de cada trajeto
5. Preço do transporte.
6. Nome do passageiro.
7. Número do boleto.
8. Datas de viagem.

Artigo 6.4. Período de Validade do bilhete, boleto ou tíquete.

O boleto terá validade de um ano a partir da data de sua emissão original ou re-emissão, o que seja o último. Este tempo de validade pode encontrar exceções definidas nas condições da tarifa adquirida.

6.4.1.1. Em caso de re-emissão do boleto, o TRANSPORTADOR poderá cobrar uma penalidade ou a diferença que há entre a tarifa cobrada e a aplicável ao novo boleto a emitir. Adicionalmente poderá cobrar um encargo administrativo por tal gestão. Quando o passageiro não pode viajar dentro do período de validade do boleto por falta de disponibilidade de lugar por parte do TRANSPORTADOR, a validade do boleto dependerá das condições da tarifa paga pelo Passageiro; caso não seja possível tal confirmação, o Passageiro terá direito ao reembolso se a tarifa o permitir ou deverá solicitar a re-emissão com uma tarifa disponível, pagando a diferença, de acordo com as normas previstas nestas condições, o que isentará o TRANSPORTADOR de toda responsabilidade anterior. A validade de um boleto para realizar solicitações de re-emissão ou reembolso (contanto que a tarifa o permita) será de um ano.

6.4.1.2. Um boleto é válido para viajar na data, para o voo e classe de serviço para o qual a reserva tiver sido feita e cuja tarifa tiver sido paga. Toda reserva deve ser efetuada em conformidade com as condições da tarifa correspondente e estará sujeita à disponibilidade dos assentos no voo requerido.

6.4.1.3. Um boleto não pode ser usado para viajar se a sua validade tiver expirado antes que o Passageiro inicie ou complete a sua viagem. Se o boleto não tiver expirado antes que o passageiro complete a sua viagem, o boleto poderá ser reemitido ou reembolsado de acordo com as regras da tarifa comprada e as normas e procedimentos vigentes do TRANSPORTADOR. Se o boleto tiver expirado, não será possível reemitir nem reembolsar.

Artigo 6.5. Ordem de Utilização dos Cupons. Os cupons de voo devem ser utilizados na ordem de emissão em função da rota reservada e paga. O boleto não será aceito e perderá toda validade se a totalidade dos cupons não tiver sido utilizada em sua ordem de emissão ou na falta de algum cupom de voo. Caso o Passageiro não utilize os cupons em ordem de sequência, não poderá utilizar ou solicitar reembolsos pelos trajetos não utilizados.

6.5.1. O boleto não será válido e o TRANSPORTADOR poderá rejeitá-lo se o primeiro cupom de voo ou o cupom eletrônico correspondente a um percurso não tiver sido utilizado e o Passageiro deseja começar a sua viagem em uma escala intermediária. Caso o Passageiro deseje utilizar seu boleto em uma rota diferente da especificada no mesmo, o boleto deverá ser reexpedido e o TRANSPORTADOR poderá cobrar a diferença existente entre a tarifa do boleto original e o novo boleto. Adicionalmente, o TRANSPORTADOR poderá cobrar uma penalidade ou encargo administrativo por este serviço.

Artigo 6.6. Perda do Boleto. Um boleto extraviado poderá ser substituído ou reembolsado, contanto que o Passageiro comprove, para inteira satisfação do TRANSPORTADOR, a perda do mesmo, as condições da tarifa o permitam, pague os encargos previstos para o caso, e sempre que o boleto extraviado não tenha sido utilizado, substituído ou reembolsado previamente. Caso o boleto extraviado

contenha algum trecho operado por uma linha aérea diferente do TRANSPORTADOR, o trâmite de reembolso tomará 3 meses. Em caso de fraude ou uso fraudulento do boleto reembolsado ou substituído, o passageiro é obrigado a pagar ao TRANSPORTADOR o montante reembolsado ou o preço do boleto reemitido.

Para boletos perdidos no Panamá, o TRANSPORTADOR exige a apresentação da denúncia por perda perante a autoridade competente. Este requisito poderá variar em outros países com base em sua legislação interna.

Artigo 6.7. Reembolsos.

6.7.1. Definição. Um reembolso é a devolução total ou parcial do valor pago de um boleto não utilizado. Quando o Passageiro não puder utilizar o seu boleto de forma total ou parcial, poderá solicitar a reintegração do valor do transporte não utilizado desde que a tarifa permita tal reembolso. Existem tarifas NÃO REEMBOLSÁVEIS e eventos nos quais o Passageiro não tem direito a reembolso por ter descumprido o presente contrato de transporte. Os reembolsos parciais serão feitos descontando o valor dos trajetos utilizados com base na tarifa anual publicada no dia em que o passageiro comprou o seu boleto original. O TRANSPORTADOR descontará os gastos administrativos, penalidades e impostos que forem aplicáveis ao valor do reembolso.

6.7.2. Tipos de reembolsos.

6.7.2.1. Involuntário Em alguns casos, o TRANSPORTADOR é responsável pela interrupção na viagem do passageiro por alguma situação não regular. O TRANSPORTADOR poderá reembolsar o montante total ou parcial do boleto, dependendo das seguintes condições:

(a) Será reembolsado 100% do valor do boleto caso o passageiro não tenha utilizado nenhuma porção do seu boleto ou sua interrupção tenha sido no ponto intermediário de seu trajeto de ida e a interrupção do seu voo se deva a uma operação irregular por manutenção ou espera de equipamento.

(b) O valor do boleto poderá ser reembolsado menos os encargos administrativos, impostos e taxas aplicáveis caso a interrupção do seu voo se deva a razões alheias ao TRANSPORTADOR, tais como desastres naturais, clima, assuntos governamentais, situações irregulares, entre outras, que impeçam a operação regular do TRANSPORTADOR de acordo com as diretrizes emitidas pelo TRANSPORTADOR para cada situação.

(i) Para bilhete comprado no Brasil, nos casos em que a interrupção do seu voo se deva a razões alheias ao TRANSPORTADOR, tais como desastres naturais, condições climáticas, assuntos governamentais, situações irregulares, entre outras, que impeçam a operação regular do TRANSPORTADOR, o bilhete será reembolsado conforme determina a legislação brasileira e a Resolução nº 400 da Agência Nacional de Aviação Civil do Brasil, ou outra que a substitua ou modifique.

(c) Será reembolsada uma porcentagem do valor do boleto caso o passageiro tenha utilizado alguma das porções do seu boleto.

6.7.2.2. Voluntário Reembolso solicitado pelo passageiro ou o comprador do boleto. Este será aplicável dependendo da regra da tarifa aplicada ao boleto a reembolsar. Será aplicado um encargo por serviço e nos casos em que a tarifa aplicada tenha penalidade, a mesma será descontada do montante a reembolsar. Há tarifas Não Reembolsáveis.

Nos casos em que o boleto for reembolsável, o reembolso será realizado da seguinte forma:

(a) Será reembolsado o valor do boleto descontando os encargos administrativos, penalidades, impostos e taxas aplicáveis caso o passageiro não tenha utilizado nenhuma porção do seu boleto, sempre que a tarifa permita o reembolso.

(b) Será reembolsado parcialmente o valor do boleto descontando os encargos administrativos, penalidades, impostos e taxas aplicáveis caso o passageiro tenha utilizado alguma porção do seu boleto. Será descontado o valor dos trajetos utilizados com base na tarifa anual publicada no dia em que o passageiro comprou seu boleto original, sempre que a tarifa permita o reembolso parcial.

6.7.2.3. Não Reembolsável Caso a tarifa comprada pelo passageiro não permita o reembolso, o boleto poderá se transformar em crédito para ser utilizado como forma de pagamento para uma compra futura antes de completar 1 ano da data de emissão original do boleto. De acordo com as condições da tarifa comprada ou regulamentos estabelecidos pelas autoridades de cada país.

6.7.2.4. Enfermidade ou Óbito O TRANSPORTADOR a seu critério e de acordo com suas políticas internas e regulamentos estabelecidos pelas autoridades de cada país, poderá efetuar reembolso em certos casos de enfermidade ou morte do passageiro, do acompanhante do passageiro ou de familiares diretos deste. O passageiro ou seu familiar imediato deve realizar a solicitação ao TRANSPORTADOR antes da data de vencimento do boleto; também deve apresentar a documentação apropriada ao caso, seja enfermidade ou morte. O TRANSPORTADOR reembolsará o montante aplicável na forma original de pagamento. A estes reembolsos é aplicado encargo por manejo estabelecido na regra da tarifa aplicada ao boleto. Em caso de falecimento do passageiro, o TRANSPORTADOR a seu critério e de acordo com suas políticas internas reembolsará ao familiar imediato contanto que este familiar apresente Certificado de Óbito. Familiar imediato se limita a cônjuge, filhos (incluídos filhos adotivos) pais.

6.7.3. A quem se deve reembolsar O TRANSPORTADOR efetuará o reembolso à pessoa que tiver pago o boleto. Esta pessoa deve apresentar prova satisfatória: registro de compra ou cartão de crédito. Caso não seja possível determinar quem é o pagador, o TRANSPORTADOR reembolsará ao passageiro.

6.7.4. Encargos e Penalidades O TRANSPORTADOR aplicará os encargos e penalidades por reembolso de acordo com a regra da tarifa aplicada ao boleto a reembolsar. As penalidades são aplicadas por passageiro e o encargo por manejo é aplicado por reserva. São aplicáveis algumas exceções.

Para boletos comprados no site da internet www.copaair.com e Call Center que sejam para viagens em voos nacionais dentro da Colômbia, não são aplicados encargos por manejo.

6.7.5. Regulamentação Monetária. O TRANSPORTADOR somente reembolsará os boletos no país onde se originou a venda. Os reembolsos são realizados na moeda e na forma original de pagamento na qual foi efetuada a compra.

6.7.6. Requisitos Migratórios. O TRANSPORTADOR reembolsará boletos em cidades diferentes da cidade de compra quando o passageiro demonstrar que conta com cidadania ou residência legal no país onde solicita o reembolso, ou que conta com um meio alternativo de transporte para sair do país. Regulações Migratórias exigem que o TRANSPORTADOR se certifique de que todos os passageiros que não são cidadãos ou residentes tenham um meio de transporte para sair do país.

Artigo 6.8. Parada Estada. Em alguns casos, o TRANSPORTADOR poderá, de acordo com sua disponibilidade e políticas, e de forma excepcional, outorgar ao Passageiro direito a uma parada estada não incluída no seu contrato de transporte no ponto de conexão.

CAPÍTULO VII

TARIFAS E OUTROS ENCARGOS

Artigo 7.1. Tarifas.

7.1.1. Definição. É o montante que o Passageiro paga por seu contrato de transporte desde o aeroporto de origem até o de destino e as condições de aplicação dessa tarifa.

7.1.2. Restrições. As tarifas variam de acordo com as necessidades do usuário. Por regra geral, as tarifas mais custosas têm menores restrições e vice-versa. As tarifas são as vigentes na data de emissão do boleto. Se os planos de viagem do Passageiro mudam, a tarifa e suas condições podem variar.

Artigo 7.2. Outros Encargos.

7.2.1. Impostos e Taxas. Os impostos e taxas são encargos adicionais à tarifa aplicável e o TRANSPORTADOR os arrecada em favor das autoridades governamentais que os estabelecem, incluindo-os no boleto de transporte em uma casa para este fim. Tais encargos não fazem parte da tarifa. Os impostos podem ser um valor fixo ou uma porcentagem da tarifa. Os impostos, taxas e outros encargos similares serão pagos pelo Passageiro em adição à tarifa. Devido ao anteriormente mencionado, não fazem parte do preço final do transporte fornecido pelo TRANSPORTADOR. Os impostos e taxas variam dependendo das regulamentações de cada país.

CAPÍTULO VIII

BAGAGEM

Artigo 8.1. Definição. Considera-se bagagem a roupa, artigos e objetos pessoais, necessários para vestir, para o uso, conforto ou conveniência do Passageiro em relação com sua viagem. A menos que se especifique o contrário, isto abrange tanto a bagagem de mão como a registrada. Dentro da bagagem podem ser incluídas as ferramentas ou instrumentos de trabalho, relacionados com o ofício ou profissão do Passageiro, desde que seja uma quantidade razoável. Na medida do possível, a bagagem deve ser transportada no mesmo voo em que viaja o seu proprietário. Toda bagagem deve ser entregue pelo Passageiro ao TRANSPORTADOR, oportunamente no balcão do TRANSPORTADOR no aeroporto.

Artigo 8.2. Condições de Aceitação de Bagagem. As condições estabelecidas pelo TRANSPORTADOR para a aceitação da bagagem são:

(a) A bagagem deve ser despachada somente por agentes do TRANSPORTADOR

(b) Os passageiros não poderão registrar bagagem com mais de 4 horas de antecipação com relação à hora programada para a saída de voos internacionais e 6 horas para a saída de voos domésticos.

(c) Todo passageiro deve identificar sua bagagem devidamente, incluindo: nome, sobrenome, número de telefone e endereço permanente.

(d) Todo passageiro, para poder faturar sua bagagem, deve apresentar um boleto de viagem no qual esteja indicado o número de voo, data, hora e destino ao qual se dirige o passageiro.

(e) Toda bagagem está sujeita a revista, tanto por parte do TRANSPORTADOR como das autoridades competentes.

Toda bagagem que tenha alguma das características abaixo descritas pode ter sua aceitação restringida por parte do TRANSPORTADOR:

- a) Bagagem com um valor declarado superior a USD 5,000
- b) Bagagem embalada incorretamente.
- c) Bagagem danificada.
- d) Bagagem que não se enquadre no tamanho e características adequadas para o tipo de aeronave em que será transportada.

- e) Bagagens que possam deteriorar outras bagagens dentro do compartimento de bagagem da aeronave, incluindo, mas sem limitação, líquidos corrosivos e objetos cortantes sem a cobertura adequada.
- f) Mercadorias perigosas, tudo aquilo que estiver estabelecido pela IATA em seu Manual de Mercadorias Perigosas ou nos regulamentos nacionais, internacionais ou do TRANSPORTADOR.

O TRANSPORTADOR reserva-se o direito de não aceitar bagagens que apresentem danos menores no momento do faturamento da bagagem. O TRANSPORTADOR poderá aceitar bagagens com danos menores sempre que o passageiro assine o formulário de aceitação de bagagem com danos menores. Consideram-se danos menores os seguintes, mas sem se limitar a esses:

- Pequenos cortes, rasgados, arranhões, amassados, manchas menores, sujeira, zíperes quebrados
- Danos nas rodas, na base inferior da mala, alças, puxadores, alças extensíveis e bolsos externos
- Perda de partes salientes da bagagem, como as alças, bolsos, fechaduras, entre outros.

Artigo 8.3. Categorias de Bagagem.

- c. Bagagem Registrada. É aquela que tiver sido posta sob a guarda do TRANSPORTADOR para seu transporte e pela qual tiver sido entregue uma senha numerada, correspondente à etiqueta que se coloca em cada peça recebida. É a bagagem transportada cujas características são especificadas no talão de bagagem.
- d. Bagagem Livre Permitida. É a quantidade de bagagem em peso, número de peças e em volume que o passageiro tem direito de levar sem nenhum custo. A quantidade de peças, suas dimensões e seu peso variam dependendo da rota. O Passageiro deverá consultar o TRANSPORTADOR no momento de fazer a reserva sobre qual é a bagagem livre permitida na rota em que vai viajar. A seguir são apresentados os diferentes sistemas utilizados pelo TRANSPORTADOR para estabelecer a bagagem livre permitida em cada uma das rotas que opera. Por se tratar de um tema que pode sofrer variações no tempo, solicita-se reconfirmar diretamente com o TRANSPORTADOR, no momento de fazer a reserva, a bagagem livre permitida na referida rota.

Política de Bagagem

As peças cujo peso esteja dentro do estabelecido pelas seguintes condições serão transportadas sem a cobrança de taxas. O peso da bagagem livre permitida é definida como segue:

- (i) Voos dentro da Panamá

As dimensões exteriores (altura + comprimento + largura) de cada peça não devem exceder 158 cm lineares . O TRANSPORTADOR não receberá bagagem alguma em nome de crianças de colo que não ocupem assento.

Para bilhetes adquiridos até 11 de novembro de 2020, aplica-se a seguinte política de bagagem:

Cabine	Bagagem Livre Permitido
PRINCIPAL	Uma peças com um peso máximo individual de 23kg (50lbs) - 158cm
CLASSE EXECUTIVA	Duas peças com um peso máximo individual de 23kg (50lbs) - 158cm

Para bilhetes adquiridos em ou após 12 de novembro de 2020, aplica-se a mesma política de bagagem livre permitida que para os vôos internacionais.









1. Voos Internacionais
























Para bilhetes adquiridos até 11 de novembro de 2020, aplica-se a seguinte política de bagagem:

Categoria	Cabine Principal		Prefermember Silver	Classe Executiva	Prefermember Presidential Platinum Gold Star Alliance Gold
	Promo Y Classic	Full			
De/Para toas as regiões*	Uma peça com um peso máximo individual de 23kg (50lbs) - 158cm	Duas peças com um peso máximo individual de 23kg (50lbs) - 158cm	Duas peças com um peso máximo individual de 23kg (50lbs) - 158cm	Duas peças com um peso máximo individual de 23kg (50lbs) - 158cm	Três peças com um peso máximo individual de 32kg (70lbs) - 158cm

*Para voos de e para o México, o equipaje livre permitido é de 25 kg de acordo com as leis deste país

Para bilhetes domésticos e internacionais adquiridos entre 12 de novembro de 2020 e 19 de abril de 2021, aplica-se a seguinte política de bagagem:


































Bagagem Livre Permitido*						
Status	Bagagem	Econômica			Executiva	
		Basic	Classic	Full	Promo	Full
Passageiros regulares e membros ConnectMiles	1° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Peça	\$	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Peça Extra (Até 5)	\$	\$	 Gratis (23kg)	\$	\$

ConnectMiles PreferMember Silver	1° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Peça Extra (Até 5)	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	\$	\$
ConnectMiles PreferMember Presidential, Platinum, Gold Star Alliance Gold	1° Peça	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	3° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Peça Extra (Até 5)	\$	\$	\$	\$	\$

*Passageiros de/para o México,, têm permissão para verificar na primeira mala até 25kg sem custo.

*Passageiros de/para a Venezuela têm permissão para verificar na primeira mala de até 23kg sem custo

Para bilhetes adquiridos em ou após 20 de abril de 2021, aplica-se a seguinte política de bagagem:

Bagagem Livre Permitido*						
Status	Bagagem	Econômica			Executiva	
		Basic	Classic	Full	Promo	Full
Passageiros regulares e membros ConnectMiles	1° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Peça	\$	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Peça Extra (Até 5)	\$	\$	 Gratis (23kg)	\$	\$
ConnectMiles PreferMember Silver	1° Peça	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Peça Extra (Até 5)	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	\$	\$
ConnectMiles PreferMember Presidential, Platinum, Gold Star Alliance Gold	1° Peça	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	2° Peça	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	3° Peça	\$	 Gratis (23kg)	 Gratis (23kg)	 Gratis (32kg)	 Gratis (32kg)
	Peça Extra (Até 5)	\$	\$	\$	\$	\$

*Passageiros de/para o México com bilhetes adquiridos até 19 de abril de 2021, têm permissão para verificar na primeira mala até 25kg sem custo.

*Passageiros de/para a Venezuela têm permissão para verificar na primeira mala de até 23kg sem custo

8.3.2. Limites e Encargos por Excesso, Sobre peso e Sobredimensão de Bagagem

As taxas que se aplicarão por excesso de bagagem correspondente a excesso de peso de bagagem, dimensões de bagagem e bagagem adicional variam dependendo do itinerário da viagem do passageiro. O TRANSPORTADOR pode a seu exclusivo critério, modificar ou realizar exceções a sua política de cobrança por excesso, sobre peso, excesso de tamanho de bagagem e bagagem adicional. Cada cobrança adicional por excesso, excesso de tamanho de bagagem, excesso de volume e bagagem adicional são acumulativas, dependendo das condições de bagagens registradas. Esta cobrança pode ser consultada diretamente com O TRANSPORTADOR ou na política de equipagem.

8.3.3. Períodos de embargo.

Serão aplicadas restrições ao transporte de bagagem com excesso de peso ou de tamanho, peças e caixas adicionais durante o período o estabelecido pelo O TRANSPORTADOR.

Caixas, animais de estimação na cabine, equipamentos esportivos e instrumentos musicais podem ser registrados dentro das peças permitidas, desde que cumpram com o peso e tamanho permitidos.

8.3.4. Convênios Interlineares

No que se refere à bagagem livre permitida para o caso das viagens que incluam trechos operados por outra linha aérea diferente do TRANSPORTADOR, é aplicada a política de bagagem do transportador que realiza o trecho mais longo da rota.

8.3.5. Bagagem de Mão.

8.3.6. Voos Internacionais

Em seus voos internacionais, o TRANSPORTADOR permite que o passageiro leve a bordo da aeronave, seja na cabine principal ou na cabine executiva, uma peça de mão com um peso máximo de 10 Quilos (22 Libras) e que as dimensões exteriores (altura + comprimento + largura) não excedam 115 cm lineares (46 polegadas).

8.3.7. Voos domésticos

O TRANSPORTADOR permite que o passageiro leve a bordo da aeronave uma peça de mão com um peso máximo de 5 quilos (11 libras) e que as dimensões exteriores (altura + comprimento + largura) não excedam 115 cm lineares (46 polegadas).

Nos balcões de atendimento do TRANSPORTADOR, o passageiro encontrará os medidores de bagagens. Recomendamos que verifique as dimensões de sua bagagem de mão com as normas vigentes. Adicionalmente, cada passageiro pode

transportar na cabine, sob sua guarda e sem custo adicional, alguns dos seguintes artigos:

2. Bolsa de mão ou bolsa de mulher.
3. Jaqueta, abrigo ou sweater.
4. Qualquer artigo que o passageiro utilizar para sua locomoção, tais como: muletas, andadeiras, bastões, cadeiras de rodas, entre outros.
5. Câmera fotográfica ou binóculo.
6. Equipamento fotográfico e de vídeo, computadores portáteis.
7. Elementos para bebê de consumo durante a viagem.
8. Assentos de crianças de colo que forem utilizados durante a viagem, desde que o passageiro tenha pago um boleto de transporte que permita que o bebê ocupe um assento.

Estes artigos podem ser transportados dentro da cabine de passageiros desde que seu tamanho, volume e peso não incomodem os outros passageiros, não obstruam as saídas de emergência, os corredores ou as portas, nem afetem a segurança dos passageiros em caso de turbulência, decolagens abortadas ou aterrissagens de alto impacto. De acordo com disposições das autoridades competentes, toda bagagem de mão deve caber no compartimento superior de bagagens ou sob o assento dianteiro. A bagagem de mão que for muito grande ou cuja forma irregular não permita que caiba nos compartimentos superiores de bagagem ou sob o assento dianteiro não será aceita na cabine e necessitará ser registrada como bagagem em compartimento de bagagem. Em algumas ocasiões, poderá haver restrições adicionais com relação à bagagem de mão, dependendo da capacidade dos compartimentos das cabines principais de certos aviões. Estas restrições podem acontecer depois de iniciado o embarque. Portanto, algumas bagagens de mão podem ser retiradas da cabine de passageiros pelo TRANSPORTADOR e embarcadas como bagagem em compartimento de bagagem, para o que se procederá a entregar ao passageiro a senha de registro da bagagem. Na bagagem de mão mencionada anteriormente estão incluídas as compras realizadas em Duty Free do aeroporto de saída.

Qualquer bagagem de mão trazida para o portão de embarque que ultrapasse a política de bagagem permitida de acordo com as regras do seu bilhete, será despachada e cobrada como bagagem adicional. Caso o passageiro se recuse ou não possa pagar pela bagagem adicional, a Copa Airlines não será responsável pela mesma, nem pelo transporte da bagagem deixada no portão, pois estarão guardadas pelas autoridades aeroportuárias.

Mercadoria perigosa, armas de fogo, facas, navalhas, corta caixas, facas dobráveis ou retráteis, quebra gelos, tesouras, cortantes com fio ou objetos similares estão proibidos na bagagem de mão.

Atendendo às diretrizes da Organização de Aviação Civil Internacional (OACI), as autoridades aeroportuárias dos diferentes países adotaram as seguintes disposições com relação à inspeção dos líquidos, géis e aerossóis transportados na bagagem de mão em voos internacionais:

- (a) Todos os líquidos, géis e aerossóis devem ser transportados em envases que não excedam 100 mililitros ou seu equivalente em outras medidas volumétricas.
- 9. Os envases deverão ser colocados em uma bolsa plástica transparente com fecho de uma capacidade máxima de um quarto de litro; os envases devem entrar comodamente na bolsa plástica transparente que deve estar completamente fechada. São excetuados da anterior restrição: os remédios, líquidos (incluindo sucos) ou géis para diabéticos ou outras necessidades médicas. Estes artigos devem ser acompanhados das respectivas prescrições médicas. Mamadeiras, leite materno ou sucos em mamadeiras, comida envasada para bebês ou crianças pequenas que estejam viajando igualmente ficam isentos desta medida, da mesma forma que os artigos que forem comprados em armazéns livres de imposto (In Bond – Duty free) dos aeroportos ou a bordo das aeronaves, os quais deverão estar embalados em um envase lacrado, à prova de manipulação indevida e exibir uma prova satisfatória de que o artigo foi adquirido nas referidas lojas do aeroporto no dia da viagem. Isto é aplicado tanto para os passageiros que saem de um aeroporto como para os que se encontram em trânsito nele.
- 10. Em voos com destino aos Estados Unidos, os passageiros somente poderão transportar na cabine da aeronave artigos que tenham sido comprados no Duty Free do Aeroporto Internacional de Tocumen no Panamá.
- 11. A Copa Airlines não é responsável pelos artigos que as autoridades de controle e segurança dos aeroportos retenham, confiscem ou impeçam que sejam carregados pelos passageiros.

8.3.8. Bagagem Condicional. Considera-se bagagem condicional as peças de bagagem adicionais às peças de bagagem livre permitidas. O transporte destas peças adicionais terá um custo adicional. Estas peças serão rotuladas como “BAGAGEM CONDICIONAL”, o que significa que pode ser enviada em um voo posterior. O TRANSPORTADOR reserva-se o direito de não aceitar caixas ou peças como bagagem condicional.

- e. Elementos não Permitidos em Bagagem de Mão e Objetos Pessoais, Mas Que Podem Viajar em Bagagem Registrada. Adicionalmente aos artigos mencionados anteriormente, o passageiro não poderá levar como bagagem de mão: armas brancas nem objetos cortantes, tais como machados, bastões ou sombrinhas com ponta metálica, guarda-chuvas, tesouras, arpões, armas esportivas ou ferramentas que possam ser utilizadas como armas cortantes perfurantes ou contundentes. Tampouco poderá levar consigo armas de brinquedo ou simuladas de nenhum tipo, objetos potencialmente perigosos tais como arco, flecha, instrumento como picareta, fuso, maça, caixa com ponta ou lados cortantes, cápsula explosiva, mais de uma caixa de fósforos

ou mais de um isqueiro para cigarros, vara para pesca, cortadores de unhas com navalha ou lâmina perfurante ou cortante, tacos de esqui, quebra gelo, navalha de barbear, chave de fenda, elementos metálicos com ponta, elementos para artes marciais, extintores, chicote, chave mecânica, alicate, manopla, martelo, maço, moto-serra, tacos de golfe ou jóquei, punção para gado, saca-rolhas, não mais de um spray pimenta, taco de bilhar, taladros, tubos, perfumes contidos em envases com forma de granada ou de arma, laços ou qualquer tipo de ferramenta, líquidos ou géis cujo envase supere os 100 mililitros ou equipamento que potencialmente possa ser utilizado como arma, ou qualquer outro que o TRANSPORTADOR considere não apto para ser levado na cabine. O TRANSPORTADOR poderá, a seu critério, transportar estes elementos exclusivamente no compartimento de carga das aeronaves como bagagem despachada, devidamente embalados para evitar qualquer lesão das pessoas encarregadas do manejo da bagagem e garantir a segurança do voo.

8.3.9. Elementos Não Amparados Como Bagagem Registrada nem Como Bagagem de Mão. São os artigos pelos quais o TRANSPORTADOR não se responsabiliza por perda o dano, quando estes são transportados dentro da bagagem registrada para ser enviada no compartimento de carga do avião ou dentro da bagagem de mão. Entretanto, estes artigos podem ser transportados pelo passageiro na bagagem de mão, porém sob sua total guarda, cuidado e responsabilidade. Entre outros, são mencionados os seguintes:

- a) Joias e relógios.
- b) Documentos pessoais, passaportes, identificações ou documentos de identificação
- c) Metais ou pedras preciosas
- d) Cheques ou títulos valores e demais documentos com valor.
- e) Dinheiro efetivo
- f) Óculos de sol
- g) Celulares, Smartphones.
- h) Medicamentos
- i) Câmeras fotográficas.
- j) Caixas de som portáteis, audíofones.
- h) DVD's portáteis e jogos eletrônicos portáteis.
- i) iPod, iPads e acessórios.
- j) Filmadoras.
- k) Computadores, celulares e equipamentos eletrônicos.
- l) Cerâmicas.
- m) Louças.
- n) Calculadoras.
- o) Garrafas de licor.
- p) Artigos perecíveis
- q) Artigos similares aos antes listados

Artigos pelos quais o TRANSPORTADOR não se responsabiliza por demora quando são transportados dentro da bagagem registrada para ser enviada no compartimento de carga do avião

ou dentro da bagagem de mão. Entretanto, estes elementos podem ser transportados pelo passageiro na bagagem de mão, porém sob sua total guarda, cuidado e responsabilidade. Entre outros, são mencionados os seguintes:

- a) Chaves de carro ou casa
- b) Medicamentos
- c) Fraldas descartáveis de bebê
- d) Fórmulas de bebê
- e) Passaportes
- f) Amostras de trabalho (vendedores)
- g) Artigos perecíveis
- h) Artigos similares aos antes descritos

Observação: Para as viagens internacionais desde e para os Estados Unidos, assim como aquelas em que seja aplicável o Convênio de Montreal, a responsabilidade do TRANSPORTADOR por estes artigos está limitada ao estabelecido no próprio Convênio de Montreal.

8.3.10. Elementos Proibidos tanto na Bagagem Registrada como na Bagagem de Mão. É proibido a todo passageiro levar portar, levar consigo ou em sua bagagem de mão ou registrada o seguinte:

1. Mais de um aerossol, fósforos e isqueiro bagagem despachada.
2. Fogos de artifício.
3. Combustíveis.
4. Pinturas.
5. Dissolventes.
6. Colas.
7. Branqueadores.
8. Gases comprimidos ou inseticidas.
9. Armas de fogo (Somente podem ser transportadas mediante prévia consulta e autorização do TRANSPORTADOR e cumprindo com as leis, requisitos e procedimentos estabelecidos pelo TRANSPORTADOR e pelas autoridades competentes).
10. Venenos
11. Materiais magnéticos

12. Materiais radioativos
13. Nitrogênio líquido
14. Prancha de gás butano
15. Baterias de lítio que o TRANSPORTADOR identifique como defeituosas.
16. Mercadorias perigosas.
17. Artigos similares aos anteriores.

8.3.11. Transporte de Armas de Fogo.

8.3.12. Cabine Principal

O TRANSPORTADOR permite o transporte de armas de fogo na cabine somente quando forem cumpridas as disposições legais de cada país de origem, pontos de conexão e destino final e com a autorização especial do Departamento de Auditoria e Segurança do TRANSPORTADOR para voos originando-se no Panamá, ou do Gerente da Estação do TRANSPORTADOR para voos originando-se em estações fora do Panamá. O transporte de armas de fogo acarreta um custo adicional.

Permite-se carregar armas na cabine a alguns passageiros, que são: Escoltas ou Guarda-costas de Altos Dignitários tais como Presidentes, Vice-Presidentes, Primeira Dama, oficiais de Segurança ou outras pessoas com autorização especial do Departamento de Auditoria e Segurança ou o Gerente da Estação do TRANSPORTADOR. O TRANSPORTADOR somente permitirá um máximo de 2 pessoas por voo portando armas de fogo a bordo da cabine de passageiros. As permissões para portar armas de fogo na cabine devem ser tramitadas 48 horas anteriormente à saída do voo com a Gerência de Segurança do TRANSPORTADOR.

É responsabilidade do passageiro verificar os requisitos e levar a documentação exigida pelas autoridades nos países de origem, pontos de conexão e destino final.

Em voos do TRANSPORTADOR para e a partir da Colômbia, assim como em voos realizados com aeronaves de matrícula colombiana ou operadas por tripulação colombiana é proibido o transporte de armas de fogo na cabine.

Para verificar os requisitos necessários para portar armas na cabine de passageiros, por favor, verifique os contatos para sua cidade no nosso site da internet www.copaair.com e as embaixadas ou consulados dos países aplicáveis.

A. Compartimento de carga da aeronave

O TRANSPORTADOR permite o transporte de armas nos compartimentos de carga das aeronaves, mediante anterior cumprimento das leis, requisitos e procedimentos estabelecidos pelo TRANSPORTADOR e pelas autoridades competentes, nos destinos em que está permitido o transporte destes artigos. Deve-se consultar o TRANSPORTADOR, anteriormente à data da viagem sobre o procedimento existente para o transporte das mesmas. O transporte de armas de fogo acarreta um custo adicional.

É responsabilidade do passageiro verificar os requisitos e levar a documentação exigida pelas autoridades nos países de origem, pontos de conexão e destino final.

Para verificar os requisitos necessários para portar armas em compartimento de carga, por favor verifique os contatos para a sua cidade no nosso site da internet www.copaair.com e com as embaixadas ou consulados dos países que forem aplicáveis.

8.3.13. Manejo dos Equipamentos Eletrônicos Admitidos a Bordo. Os aparelhos eletrônicos a bordo das aeronaves estão classificados em Proibidos, Restringidos e Permitidos. O passageiro deve consultar o TRANSPORTADOR antes de fazer uso de qualquer equipamento eletrônico.

8.3.14. Artigos de uso proibido. São os artigos que não podem ser utilizados em nenhum momento enquanto o passageiro se encontra a bordo da aeronave. A seguir é apresentada uma listagem de artigos cujo uso é proibido, porém estão limitados ao seguinte: Rádios AM/FM, Unidades periféricas de computadores ou jogos conectados por cabo (impressora, fax, etc.), Brinquedos de Controle remoto, Televisores, Transmissores de duas vias (Banda cidadã, Rádio aficionados Ex: Walkie Talkie), Receptores de Busca automática VHF, mouse sem fio, e qualquer dispositivo eletrônico de controle remoto que emita sinais/controle a outro dispositivo eletrônico, entre outros.

8.3.15. Artigos de uso restrito. As restrições por etapa do voo permitem que alguns dispositivos eletrônicos portáteis sejam utilizados a bordo. O passageiro deve consultar o TRANSPORTADOR antes de fazer uso de qualquer equipamento eletrônico. É permitido o uso a bordo da aeronave quando a porta ainda continua aberta e depois da aterrissagem, dos seguintes artigos: Telefones celulares/móveis, modems sem fio, GPS que usa cabo externo de antena, Busca pessoas de duas vias, PDA com comunicação de duas vias, calculadoras/ consoles portáteis de jogos, reproduutor de discos compactos, gravador de fita magnética ou digital, computador pessoal com mouse, assistente pessoal PDA que não usa comunicação de duas vias, brinquedos sonoros que emitam ondas eletromagnéticas, câmeras de vídeo, entre outros.

A utilização de artigos eletrônicos portáteis a bordo da aeronave quando a mesma se encontra acima dos 10.000 pés de altura e a tripulação de cabine realiza os anúncios correspondentes, inclui os seguintes dispositivos: câmeras e gravadores de vídeo portáteis, calculadoras, gravador de fita magnética cassetes/digital, barbeadores portáteis, jogos eletrônicos, reprodutores de disco

compacto, computadores pessoais, console portátil de videogames, iPods, mp3, palm, iPads e telefones celulares em modo avião somente.

8.3.16. Artigos de uso permitido. São os artigos que podem ser utilizados em qualquer momento dentro da aeronave. Estes são: equipamentos instalados pelo TRANSPORTADOR, máquinas de barbear elétricas, relógios eletrônicos, GPS que não utiliza cabo externo de antena, aparelhos de ajuda auricular, dispositivos médicos implantados, audíofones de redução de ruído, busca-pessoas de uma só via, equipamento de suporte médico vital, concentradores de oxigênio pessoal portáteis, entre outros.

8.3.17. Instrumentos Musicais. Podem ser transportados dependendo de suas dimensão, substituindo o item pessoal, a bagagem de mão ou bagagem registrada. Se as medidas forem maiores do que as indicadas nas categorias anteriores, estarão sujeitas a taxa por excesso de tamanho.

(i) Todo instrumento deve estar coberto por um material especial suficientemente resistente para resistir ao manejo normal do transporte. Se o passageiro deseja levar como bagagem de mão um instrumento musical cujas dimensões não permitam a colocação do referido instrumento no compartimento de bagagem de mão localizado na parte superior do assento ou se o passageiro deseja levar o instrumento em um assento, deverá pagar a tarifa correspondente ao referido assento.

8.3.18. Equipamento Esportivo. Os artigos esportivos que aceitamos como bagagem despachada devem estar devidamente embalados e estão sujeitos a um custo de serviço adicional que o passageiro deverá pagar no momento do registro. O peso máximo permitido por artigo é de 45 kg (100 lb). A dimensão máxima permitida por artigo é de 115 polegadas (294 cm) lineares. Estes artigos são os seguintes:

(i) Equipamento de Arco e Flecha: O equipamento de arco e flecha compreende: Uma caixa de arcos, com os arcos incluídos; uma caixa para transportar as flechas, com as flechas incluídas; um Kit de manutenção com resistencia suficientemente robusta para proteger os artigos contra danos acidentais.

(ii) Equipamento de Windsurf: Um artigo de windsurf consta de: 1 prancha de windsurf que não exceda as 115 polegadas de comprimento, 1 mastro, 1 vela, equipamento para armar.

(iii) Equipamento de Pesca: Um equipamento de pesca consta de: varas de pescar, carretilha, 1 rede para pescar, 1 par de botas para pescar, 1 caixa de aparelhos de pesca.

(iv) Equipamento de Surf: 3 pranchas de surf por passageiro empacotadas dentro de um mesmo estojo. O número de pranchas de surfe que a Copa Airlines transporta por voo está sujeito ao tipo de avião.

(v) Equipamento de Paddle: Aceita-se, por passageiro, uma prancha de Paddle embalada em um estojo que também inclui os remos.

(vi) Equipamento de Salto em Vara: Uma roldana. A aceitação de roldanas por parte do TRANSPORTADOR está condicionada ao tipo de aeronave que realizará o voo. O passageiro deve contatar o TRANSPORTADOR para verificar a disponibilidade de transportar este equipamento.

(vii) Equipamento para Esquiar. 1 par de esquis para neve ou água, 1 par de sapatos o botas, estaca, 1 prancha para esquis para neve ou água.

(viii) Equipamento de Kitesurf: O equipamento de kitesurf inclui: pipa, barra de direção, trapézio, prancha, cordas

(ix) Equipamento de Armas de Competição. 2 rifles em um único estojo, mira telescópica, 11 libras (5 kg) de munição, silenciador e ferramentas. 2 estojos com pistolas e 11 libras (5 kg) de munição. 1 estojo com no máximo 5 pistolas pequenas, 11 libras (5 kg) de munição, silenciador e ferramentas. As munições devem estar embaladas separadamente no pacote original do fabricante ou em um pacote de segurança de metal, madeira ou fibra.

(x) Equipamento de Armas de Paintball: É possível despachar uma pistola de paintball dentro de um estojo rígido ou flexível sem trava de segurança. As munições de paintball devem ser armazenadas dentro da embalagem original do fabricante ou dentro de um estojo seguro onde as bolas fiquem protegidas, para evitar que se rompam ou quebrem. Os cilindros compressores de gás devem ser esvaziados e o regulador deve ser removido. Os tanques de ar para paintball são vendidos vazios. Se estiverem dentro de sua embalagem plástica original lacrada, os passageiros não precisam comprovar que estão vazios.

(xi) Botes/Canoas/Jet Skis/Kayaks/Surf Skis: Se o passageiro necessitar transportar algum destes equipamentos, deverá fazê-lo através da Copa Airlines Cargo.

(xii) Bicicletas: uma bicicleta esportiva ou de competição de um único assento não motorizada. Cadeias, parafusos, freios, e outros artigos associados devem ser colocados em bolsa plástica. A embalagem deve impedir que os artigos transportados entrem em contato com o compartimento de carga da aeronave.

(xiii) Equipamento de Paraquedismo: 1 equipamento de paraquedas com seus artigos associados como capacete, óculos, luvas e arnês. Este equipamento poderá ser levado como bagagem de mão, desde que cumpra

com as dimensões e pesos da bagagem de mão.

(xiv) Equipamento de Acampamento: São aceitos os seguintes artigos como parte de equipamento de Camping: barracas, mochilas, sacos de dormir

(xv) Equipamento de Boliche: O equipamento de boliche inclui: Um par de sapatos de boliche, uma bola de boliche.

(xvi) Equipamento de Mergulho: O equipamento de mergulho inclui: Um cilindro vazio, um regulador, uma máscara com um tubo de respiração, uma faca, um arpão, roupa de mergulho, uma corrente com pesos

(xvii) Equipamento de Golfe: O equipamento de golfe inclui: um saco de golfe, até catorze (14) tacos de golfe, doze (12) bolas, um par de sapatos de golfe.

(xviii) Equipamento de Tênis: O equipamento de tênis inclui: raquetes, bolas

8.3.19. Artigos Restritos.

(i) Perecíveis ou Frágeis. São considerados perecíveis os alimentos frescos ou congelados, flores, plantas e remédios. O TRANSPORTADOR aceitará responsabilidade limitada por artigos frágeis, perecíveis e com pacote inadequado. Os artigos perecíveis devem ser empacotados em recipientes com gelo seco.

(ii) Gelo Seco. O TRANSPORTADOR permite o transporte de gelo seco, desde que seja utilizado para preservar artigos perecíveis. Todo artigo perecível deve ser empacotado em recipiente com gelo seco, que não deve ter um peso superior às 5 libras para bagagem registrada e 4.4 libras para a bagagem de mão. Estes recipientes devem ser resistentes, ventilados e feitos de material de plástico. O TRANSPORTADOR não aceitará recipientes de “Foam”, “Isopor” para o transporte de gelo seco. Todo artigo perecível deve estar plastificado devidamente; se não for assim, não serão aceitos para o transporte. A embalagem plástica deve ser suficientemente impermeável para resistir a filtrações, independentemente da posição das embalagens, não deve haver nenhuma filtração de líquidos ao exterior.

(iii) Mercadorias Perigosas. Estes são artigos ou substâncias que põem em risco a saúde, a segurança ou o meio ambiente. Os mesmos estão regulamentados de acordo com a IATA, OACI e leis nacionais e Convênios Internacionais. As mercadorias perigosas estão classificadas como: explosivos, gases, líquidos inflamáveis, sólidos inflamáveis, substâncias oxidantes e peróxidos orgânicos, substâncias tóxicas e infecciosas, materiais radioativos, corrosivos e miscelâneas. O TRANSPORTADOR não aceitará mercadoria perigosa para seu transporte.

Artigo 8.4. Manejo e Controle da Bagagem.

f. Recibo e Despacho de Bagagens.

1. Toda bagagem deve ser entregue individualmente pela pessoa que viaja, no balcão do TRANSPORTADOR no aeroporto, a um representante devidamente identificado, com a finalidade de que lhe seja dado o manejo adequado e seja transportada no compartimento de carga do avião ou aprovada como bagagem de mão.
2. Uma vez pesada a bagagem, ficará registrado no sistema o número de peças e seu peso.
3. Cada peça de bagagem será rotulada com uma etiqueta numerada identificada com o número de voo e destino, cuja senha será colada na parte frontal do boleto.

8.4.1. Bagagem não Reclamada

4. Se, transcorridos 6 meses desde a data na qual deveria ter chegado a bagagem, o passageiro não a tiver reclamado, o TRANSPORTADOR não estará obrigado a responder por tal bagagem e esta poderá ser destruída.

CAPÍTULO IX

EMBARQUE E FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

Artigo 9.1. Atendimento no Balcão.

9.1.1. Requisitos de Apresentação.

9.1.1.1. O Passageiro que vai embarcar em um voo nacional deverá se apresentar no balcão do TRANSPORTADOR no aeroporto com uma 1 (hora) de antecipação com relação ao embarque. Para temporada de férias ou requerimentos especiais a apresentação será feita com uma hora e meia (1 hora, 30 minutos) de antecipação.

9.1.1.2. O Passageiro que vai embarcar em um voo internacional deverá se apresentar no balcão do TRANSPORTADOR no aeroporto com 3 (três) horas de antecipação, para efeitos de cumprir com os procedimentos de controle de segurança, de migração e outros. Em todo caso o passageiro deverá se apresentar no aeroporto nos tempos estipulados pelo TRANSPORTADOR ou seu agente autorizado. Caso o passageiro não cumpra com a obrigação de se apresentar com a antecipação estabelecida no presente Contrato, perderá seu direito a ser embarcado e suas reservas serão canceladas. Estas políticas podem ter alguma variação, razão pela qual deve consultar o TRANSPORTADOR sobre os requerimentos de antecipação de tempo com o qual o passageiro deve se apresentar no aeroporto.

9.1.2. Formalidades Administrativas.

9.1.2.1. Generalidades.

9.1.2.1.1. O Passageiro é responsável por todos os documentos necessários para sua viagem, passaporte, vistos, cartões de turismo e qualquer requisito ou documento adicional ou especial que lhe seja exigido pelas disposições legais e regulamentárias em vigor dos países de partida, trânsito e destino. O passageiro deve cumprir as normas e procedimentos estabelecidos pelas autoridades de tais países em matéria de migração, aduanas, saúde, segurança e controle de fronteiras.

9.1.2.1.2. O TRANSPORTADOR não se responsabiliza pela assistência ou informações fornecidas por qualquer funcionário ou agente de O TRANSPORTADOR a qualquer passageiro em relação às exigências de viagem necessárias ou para cumprir as leis e regulamentos em vigor nos países de origem, trânsito e destino, seja verbalmente ou por escrito.

9.1.2.1.3. O TRANSPORTADOR não é responsável pela recusa de ingresso a um país por falta de cumprimento destas normas nem pelas consequências ou qualquer dano que sofra o passageiro que não tenha cumprido as obrigações mencionadas anteriormente no Artigo 9.1.2.1.1

9.1.2.1.4. Todo passageiro que fornecer informações falsas ou enganosas sobre exigências de imigração ou saúde e quaisquer exigências ou documentos adicionais ou especiais exigidos pelas leis e regulamentos em vigor nos países de origem, trânsito e destino, será responsável pelas despesas incorridas ou multas impostas por este motivo à O TRANSPORTADOR. Além disso, pode resultar no cancelamento dos tramos pendentes a serem utilizadas em sua viagem.

9.1.2.2. Documentos de Viagem. O TRANSPORTADOR reserva-se o direito de recusar o transporte de todo passageiro que não tenha cumprido as leis ou os regulamentos em vigor e cujos documentos não estejam de acordo com a regra.

9.1.2.3. Recusa de Entrada. O passageiro a quem a autoridade recuse a entrada em um território deverá pagar todos os gastos ou multas impostas por este motivo ao TRANSPORTADOR. O custo do boleto pago pelo passageiro para chegar ao país onde não foi admitido não é reembolsável, nem tampouco é reembolsável qualquer gasto em que o passageiro incorra por tal recusa.

9.1.2.4. Controles Aduaneiros. Se a autoridade competente solicitar, o passageiro deverá comparecer à inspeção de suas bagagens registradas e de mão. Em nenhum caso o TRANSPORTADOR assume responsabilidade por perdas ou danos da bagagem, que possam se apresentar por este tipo de inspeções, inclusive durante o tempo em que a bagagem se encontre em poder de tais autoridades.

9.1.2.5. Controle de Segurança. O passageiro deve submeter-se a todos os controles de segurança a pedido das autoridades oficiais governamentais ou aeroportuárias ou a pedido do TRANSPORTADOR.

CAPÍTULO X

SOBREVENDAS (OVERBOOKING)

Artigo 10.1. Sobrevenida ou Sobre-reserva. Os voos operados pelo TRANSPORTADOR estão sujeitos a uma sobre-reserva que pode resultar na incapacidade do TRANSPORTADOR de prover espaços previamente reservados e confirmados para um voo específico. Nestes casos, a obrigação do TRANSPORTADOR será regida pelo artigo 10.2.

Artigo 10.2. Procedimento e Compensação em Caso de Sobrevenida. O procedimento a aplicar para um voo com sobrevenida ou sobre-reserva é o seguinte:

Artigo 10.3. Solicitação de Voluntários. Este procedimento consiste em informar às pessoas que se encontram reservadas no voo com sobrevenida e tratar de encontrar passageiros cujos itinerários sejam flexíveis e que estejam dispostos a oferecer seu assento, em troca de uma compensação. Esta compensação será estabelecida pelo TRANSPORTADOR quando não existir disposição legal aplicável.

Nos demais casos e, em particular, no caso de sobrevenida, quando o passageiro não tiver assento disponível e não for voluntário, será identificado pelo TRANSPORTADOR como Involuntário. Quando este passageiro involuntário não for embarcado no voo que reservou originalmente, será aplicada a compensação que estabelece a legislação aplicável ou a compensação estabelecida pelo TRANSPORTADOR quando não existir disposição legal aplicável. O TRANSPORTADOR poderá, periodicamente, modificar as condições da compensação por sobrevenida, cumprindo, em todos os casos, com as disposições legais aplicáveis.

Artigo 10.4. Forma de Compensação. O TRANSPORTADOR utiliza dinheiro em efetivo, cheques imediatamente negociáveis e/ou certificados de viagem como forma de compensação, de acordo com as leis aplicáveis e regulamentações governamentais, ou conforme determinado pela O TRANSPORTADOR, na falta de leis aplicáveis ou regulamentações governamentais. Para Passageiros involuntários viajando em segmentos de voo sem escalas originados em um local dentro dos Estados Unidos, a compensação de embarque recusado será feita em dinheiro ou com um cheque imediatamente negociável, no dia e no local de recusa do embarque, exceto quando O TRANSPORTADOR providenciar, para a conveniência do Passageiro, meios de transporte alternativos que partam antes que o pagamento possa ser emitido e entregue ao Passageiro, caso em que deverá ser feito pelo correio ou por outros meios dentro de 24 horas após a ocorrência da recusa de embarque. Para Passageiros voluntários O TRANSPORTADOR utiliza certificados de viagem. Estes certificados serão emitidos na data e local da sobrevenida. Se o passageiro aceita ser Voluntário, no momento em que lhe é entregue o certificado de viagem, o passageiro deverá assinar um recibo de isenção de responsabilidade ao TRANSPORTADOR. Os certificados de viagem podem ser utilizados para: compra de tarifas em boletos, pagamento de

excessos de bagagem, pagamento de penalidades, pagamento de diferenças de tarifa. Os certificados de viagem não são válidos para compra de serviços proporcionados por outras linhas aéreas. Estes certificados são válidos por um (1) ano a partir da data de emissão, não são reembolsáveis, não podem ser utilizados para o pagamento de impostos de nenhum tipo. Os montantes pelos quais serão emitidos os certificados serão estabelecidos pelo TRANSPORTADOR com base na política de compensações vigente no momento da irregularidade.

Artigo 10.5. Prioridade de designação de assentos em casos de sobrevenida. O TRANSPORTADOR designará assentos aos passageiros na seguinte ordem de prioridade em casos de sobrevenida:

1. Passageiros deficientes
2. Menores sem acompanhantes
3. Passageiros de Classe Executiva e com status preferencial do programa de viajante frequente do TRANSPORTADOR
4. Passageiros com assentos confirmados independentemente da ordem em que se registraram.
5. Passageiros sem assentos confirmados dependendo da ordem em que foram registrados. Este último é regido pelas regras estabelecidas pelo TRANSPORTADOR.

Artigo 10.6. Transporte posterior de Passageiros em Sobrevenida. Os passageiros aos quais o TRANSPORTADOR não pode prover um espaço confirmado devido à sobrevenida, serão transportados pelo TRANSPORTADOR na seguinte ordem:

1. No próximo voo disponível operado pelo TRANSPORTADOR sem nenhum custo adicional para o passageiro independentemente da classe de serviço ou se o passageiro foi voluntário ou involuntário.
2. Em um voo de outras linhas aéreas, desde que o passageiro assim o solicite e haja disponibilidade confirmada da outra linha aérea e que a hora de chegada do referido voo seja mais cedo do que a do próximo voo operado pelo TRANSPORTADOR.

Artigo 10.7. Limite de Responsabilidade. A aceitação do certificados de viagem por compensação por parte do passageiro constitui a compensação dada a ele pelo TRANSPORTADOR pela sobrevenida e libera o TRANSPORTADOR de qualquer responsabilidade posterior.

CAPÍTULO XI

CONDUTA A BORDO

É obrigação do Passageiro acatar as instruções do TRANSPORTADOR e de seus tripulantes, relativas a segurança e ao seu comportamento durante o voo, ministradas desde as operações de embarque, assim como durante o taxiamento, decolagem, voo, aterrissagem e desembarque. De acordo com a Lei, o comandante é a máxima autoridade a bordo da aeronave, motivo pelo qual os demais tripulantes e todos os passageiros durante a viagem estarão sob sua autoridade. O passageiro deverá abster-se de todo ato que possa atentar contra a segurança do voo, da tripulação, contra sua própria segurança e a das outras pessoas ou coisas a bordo, assim como de qualquer conduta que atente contra a boa ordem, a moral ou a disciplina, o que, de qualquer modo, implique incômodos aos demais passageiros. Quando se apresentarem fatos que possam causar ou causem incômodos, que sejam contrários às leis, normas e procedimentos, ou que possam comprometer ou comprometam a segurança do voo, dos passageiros, da tripulação, dos bens do TRANSPORTADOR ou dos passageiros, a tripulação do respectivo voo tem plena autonomia para adotar as ações que estime pertinentes a fim de manejar e controlar a situação. Tais ações podem levar ao desembarque de um passageiro, a negativa de transportar tal passageiro, a imobilização do passageiro quando for requerida e qualquer outra medida que seja necessária.

Artigo 11.1. Ações Contra a Segurança. Entre outras ações, os Passageiros deverão abster-se de:

1. Soltar seu cinto de segurança ou se levantar do seu assento em momentos não autorizados pela tripulação.
2. Operar durante o voo ou suas fases preparativas, conforme indicado pela tripulação, artigos de uso restringido de acordo com o estabelecido no presente Contrato e o cartão de segurança da aeronave.
3. Subtrair, ou fazer mau uso dos coletes salva-vidas e demais equipamentos de emergência ou outros elementos existentes a bordo da aeronave ou nos aeroportos.
4. Subtrair cobertores, travesseiros ou qualquer outro artigo, equipamento ou bens de propriedade do TRANSPORTADOR ou de outros passageiros.
5. Obstruir ou destruir os alarmes e sistemas de detecção de incêndio ou outros equipamentos instalados na aeronave.
6. Fumar em qualquer parte da aeronave em voos nacionais ou internacionais.
7. Assumir atitudes ou expressar comentários que possam gerar pânico entre os demais passageiros.

8. Faltar com o respeito, insultar ou agredir física ou verbalmente a qualquer dos passageiros ou tripulantes da aeronave ou pessoal de terra ao serviço da mesma.
9. Levar consigo a bordo da aeronave ou nos aeroportos, armas, ou elementos cortantes, perfurantes ou contundentes que possam ser utilizados como arma.
 10. Assumir condutas ou executar atos obscenos.
11. Consumir durante o voo, alimentos ou bebidas não fornecidos pelo TRANSPORTADOR sem sua autorização.
12. Entrar na aeronave ou permanecer nela em estado de intoxicação alcoólica ou sob o efeito de drogas ou substâncias proibidas.
13. Qualquer outro ato ou fato que seja considerado indevido pelo TRANSPORTADOR, pelas autoridades competentes e às normas e bons costumes.

CAPÍTULO XII

VOOS CANCELADOS, DEMORADOS E MUDANÇAS OPERACIONAIS

Artigo 12.1. Definições.

- (a) VOO CANCELADO: É aquele voo que não se realiza.
- (b) VOO DEMORADO: É aquele voo que se atrasa no cumprimento do seu itinerário em mais de 30 minutos.
- (c) VÔO ANTICIPADO: Um vôo que está 30 minutos ou mais adiantado em relação ao seu horário programado.
- (d) OPERAÇÃO IRREGULAR: Uma interrupção do horário de vôo que pode ocorrer dentro de 24 horas após a viagem.
- (e) MUDANÇA PROGRAMADA: Uma interrupção que pode ocorrer com mais de 24 horas de antecedência da viagem.
- (f) CIRCUNSTÂNCIAS IMPREVISTAS: São causas alheias ao normal desenvolvimento da atividade do transportador que impedem que o voo se realize ou que atrasem sua saída ou chegada, tais como fatores meteorológicos, falhas técnicas não correspondentes à manutenção programada ou rotineira da aeronave, fatores ou circunstâncias relacionadas com passageiros ou terceiros, falhas dos equipamentos de suporte em terra, fatores políticos, greves, insurreição civil, guerras, estado de sítio, fechamento de aeroporto, pandemia,

entre outros.

Artigo 12.2. Política.

Quando o voo de um passageiro é afetado por uma operação irregular ou mudança de itinerário programada que causa um atraso de 30 minutos ou mais na chegada do voo, uma conexão perdida ou um cancelamento, O TRANSPORTADOR proporcionará, por opção do passageiro, uma das seguintes alternativas sem custo:

- Reacomodar no próximo voo Copa Airlines disponível, 8 dias antes ou depois da data original afetada na reserva na mesma origem ou destino; ou
- Reacomodar no próximo voo disponível da Copa Airlines em outra rota dentro do mesmo país ou região, 8 dias antes ou depois da data original afetada na reserva; ou
- Reacomodar no próximo voo disponível em outra companhia aérea com a qual CARRIER tem acordos.

Se o passageiro optar por não aceitar tais alternativas, O TRANSPORTADOR providenciará um reembolso de acordo com a política de reembolso.

O TRANSPORTADOR não será responsável por nenhum atraso, cancelamento ou mudança operacional que tenha de ser realizada em virtude de força maior ou razões meteorológicas que afetem a segurança do voo. O TRANSPORTADOR não será responsável pelo dano ocasionado por atraso se provar que ELE, seus vendedores e agentes adotaram as medidas razoavelmente necessárias para evitar o dano, ou que lhe foi impossível adotar tais medidas.

CAPÍTULO XIII

SERVIÇO A BORDO

Artigo 13.1. Definição. O serviço a bordo é aquele oferecido pelo TRANSPORTADOR durante o voo e varia dependendo do tipo de aeronave, da rota, duração e características do voo. O serviço a bordo pode incluir bebidas, refeições e entretenimento. O serviço a bordo representa um valor agregado que o TRANSPORTADOR oferece aos seus passageiros e não constitui um dever para o TRANSPORTADOR.

Artigo 13.2. Política. O TRANSPORTADOR reserva-se o direito de modificar suas políticas de serviço a bordo.

CAPÍTULO XIV

ALIANÇAS E ACORDOS COMERCIAIS

As alianças são definidas como acordos de cooperação entre as linhas aéreas, com a finalidade de atingir sinergias que lhes permitam melhorar a rede de rotas, oferecer um melhor serviço ao passageiro, aumentar a eficiência da capacidade oferecida, entre outras vantagens. Em qualquer momento durante a vigência do presente Contrato de Transporte, o TRANSPORTADOR poderá ser membro de uma ou mais alianças e acordos comerciais, o que será informado ao passageiro no momento oportuno. O TRANSPORTADOR é parte de importantes acordos comerciais com outras linhas aéreas, tais como:

Artigo 14.1. Acordos de Código Compartilhado. O código compartilhado é um acordo que permite o uso do código designador de uma linha aérea que não opera o voo em uma rota ou um segmento de uma rota voada por outra ou outras linhas aéreas. Em outras palavras, por este acordo, uma linha aérea, a operadora, permite a outra linha aérea, a comercializadora, usar seu código em um voo operado pela primeira. Quando as rotas forem operadas em código compartilhado será informado aos passageiros sobre a identidade do operador que realmente efetua o transporte.

Artigo 14.2. Acordos Interlinha. São os acordos que o TRANSPORTADOR tem com outras linhas aéreas para vender serviços de transporte entre si.

14.2.1. Alianças Globais. Acordos comerciais ou pactos entre duas ou mais linhas aéreas a fim de alcançar objetivos e interesses comuns.

CAPÍTULO XV

ASPECTOS JURÍDICOS DA RESPONSABILIDADE CIVIL (NACIONAL E INTERNACIONAL)

Artigo 15.1. Regime de Responsabilidade no Transporte Aéreo Nacional no Panamá. Lei 21 de 29 de janeiro de 2003

15.1.1. Responsabilidade

15.1.1.1. Passageiro. O TRANSPORTADOR será responsável por danos e prejuízos ocasionados por morte, ferimentos ou qualquer lesão corporal sofrida por qualquer passageiro, se o fato que causa os danos tem lugar a bordo da aeronave ou durante as operações de embarque ou desembarque.

15.1.1.2. Bagagem e carga. O TRANSPORTADOR será responsável por danos e prejuízos resultantes da perda, destruição ou avaria da carga ou da bagagem despachada, se o fato que causou os danos ocorreu enquanto a bagagem ou a carga se encontrava sob a guarda do TRANSPORTADOR ou de seus vendedores, seja a bordo de uma aeronave ou em qualquer outro lugar.

15.1.1.3. Atraso. O TRANSPORTADOR será responsável pelos danos e prejuízos resultantes de um atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagem e carga.

15.1.2. Limites de Responsabilidade

15.1.2.1. Passageiro. No transporte de pessoas, a responsabilidade do TRANSPORTADOR com relação a cada passageiro será limitada à importância de vinte e cinco mil dólares (USD 25,000).

15.1.2.2. Bagagem e carga. No transporte de bagagens despachadas e de carga a responsabilidade do TRANSPORTADOR será limitada até a importância de vinte e quatro dólares e setenta e cinco centavos por quilograma (USD24,75), salvo declaração especial de valor feita pelo expedidor no momento da entrega do volume ao TRANSPORTADOR e mediante o pagamento de uma taxa suplementar se for pertinente. No que se refere aos objetos cuja guarda seja conservada pelo passageiro, a responsabilidade do TRANSPORTADOR será limitada até a importância de trinta e três dólares e vinte centavos por passageiro (USD 33,20).

15.1.3. Isonção. O TRANSPORTADOR não será responsável se provar que tanto ele como seus dependentes tomaram as providências necessárias para evitar os danos, ou que lhes foi impossível tomá-las.

15.1.3.1. Passageiro. A responsabilidade do TRANSPORTADOR poderá ser descartada ou atenuada, se provar que a pessoa lesionada produziu o dano ou contribuiu para ele.

15.1.3.2. Bagagem e carga. O TRANSPORTADOR não será responsável se provar que as perdas ou danos provêm da natureza ou vícios próprios da coisa.

Artigo 15.2. Artigo 15.2 Regime de Responsabilidade no Transporte Aéreo Nacional na Colômbia.

15.2.1. Responsabilidade

15.2.1.1. Passageiro. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano causado em caso de morte ou lesão do passageiro, com a única prova de que o fato que o acusou se produziu a bordo da aeronave ou durante qualquer uma das operações de embarque ou desembarque.

15.2.1.2. Bagagem e carga. O TRANSPORTADOR será responsável pela perda ou avaria da mercadoria e bagagem registrada, quando o fato que causou o dano tiver ocorrido a bordo da aeronave ou encontrando-se aqueles sob a guarda do TRANSPORTADOR, seus agentes, dependentes ou consignatários.

15.2.1.3. Atraso. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano resultante por atrasos no transporte aéreo de passageiros, mercadorias ou bagagens.

15.2.2. 15.2.2 Limites de Responsabilidade

15.2.2.1. Passageiro. A responsabilidade do TRANSPORTADOR será limitada a vinte e cinco mil gramas de ouro puro por passageiro.

15.2.2.2. Bagagem. No transporte de bagagens despachadas e de mercadorias, a responsabilidade do TRANSPORTADOR será limitada a dez gramas de ouro por quilograma de mercadoria ou bagagem registrada de cada pessoa, salvo declaração especial de valor feita pelo expedidor no momento da entrega do volume ao TRANSPORTADOR e mediante o pagamento de uma taxa suplementar se for pertinente. No que se refere aos objetos cuja guarda for conservada pelo passageiro, a responsabilidade do TRANSPORTADOR será limitada a duzentos gramas de ouro puro por todos os objetos de mão de cada pessoa.

15.2.3. Isenção. O TRANSPORTADOR não será responsável, se provar que adotou todas as providências razoáveis para evitar o dano ou prejuízo.

15.2.3.1. Passageiro. O TRANSPORTADOR poderá limitar sua responsabilidade em alguns casos se provar que:

- (a). Os danos ocorreram por obra exclusiva de terceiras pessoas.
- (b). Os danos ocorreram por força maior, porem esta não poderá ser alegada quando tiver concorrido culpa imputável ao transportador.
- (c). Os danos ocorreram por culpa exclusiva do passageiro, ou por lesões orgânicas ou enfermidade anterior do mesmo que não tenham sido agravadas em consequência de fatos imputáveis ao TRANSPORTADOR.

15.2.3.2. Bagagem e carga. O TRANSPORTADOR não será responsável quando o dano for consequência exclusiva da natureza ou vício próprio das coisas transportadas. O TRANSPORTADOR não será responsável quando provar que a perda ou avaria da mercadoria e bagagem registrada ocorreu quando a mercadoria e bagagem registrada estavam sob guarda exclusiva das autoridades aduaneiras.

Artigo 15.3. Artigo 15.3 Regime de Responsabilidade no Transporte Aéreo Internacional.

O Convênio para a unificação de certas regras relativas ao transporte aéreo internacional, celebrado em Varsóvia em 12 de outubro de 1929 (Convênio de Varsóvia) e suas posteriores modificações e o Convênio para a unificação de certas regras para o transporte aéreo internacional, celebrado em Montreal em 28 de maio de 1999 (Convênio de Montreal) estabelecem os limites de responsabilidade em casos de morte ou lesões corporais, perda ou danos à bagagem, atraso e carga, conforme for aplicável em cada caso.

A totalidade dos artigos contidos no Convênio de Varsóvia e no Convênio de Montreal, conforme for aplicável, regulam o regime de responsabilidade no transporte aéreo internacional. Como referência para o passageiro, a seguir se mostram alguns artigos e disposições que regulam a responsabilidade em ambos os convênios:

Quando for aplicável a Convenção de Varsóvia:

15.3.1. Responsabilidade.

15.3.1.1. Passageiro. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano ocasionado, em caso de morte, ferida ou qualquer outra lesão corporal sofrida por qualquer passageiro, quando o acidente que tiver causado o dano tenha se produzido a bordo da aeronave ou no curso de todas as operações de embarque e desembarque.

15.3.1.2. Bagagem e carga. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano ocasionado em caso de destruição, perda ou avaria de bagagens despachadas ou de mercadorias, quando o fato que tiver causado o dano se produza durante o transporte aéreo.

15.3.1.3. Atraso. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, mercadorias ou bagagens.

15.3.2. Limites de responsabilidade.

15.3.2.1. Passageiro. No transporte de pessoas a responsabilidade do TRANSPORTADOR com relação a cada passageiro será limitada à importância de 16.600 Direitos Especiais de Giro.

15.3.2.2. Observação: As regulamentações dos Estados Unidos estabelecem que, nas viagens para, a partir de ou que incluam uma escala nos Estados Unidos, o limite não poderá ser inferior a USD 75,000

15.3.2.3. Bagagem e carga. No transporte de bagagens despachadas e de mercadorias, a responsabilidade do TRANSPORTADOR se limitará à importância de 17 Direitos Especiais de Giro por quilograma, salvo declaração especial de valor feita pelo expedidor no momento da entrega do volume ao TRANSPORTADOR e mediante o pagamento de uma taxa suplementar se for pertinente. No que se refere aos objetos cuja guarda o passageiro conserve, a responsabilidade do TRANSPORTADOR será limitada a 332 Direitos Especiais de Giro por passageiro.

15.3.3. Isenção. O TRANSPORTADOR não será responsável se provar que ele e seus comissionados tomaram todas as providências necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível tomá-las.

15.3.3.1. Passageiro. Caso o TRANSPORTADOR prove que a pessoa lesionada foi a que causou o dano ou contribuiu para o mesmo, o tribunal poderá, conforme as disposições da sua própria lei, isentar ou atenuar a responsabilidade do TRANSPORTADOR. O

TRANSPORTADOR não será responsável por enfermidade do passageiro que não tenha sido causada por fatos imputáveis ao TRANSPORTADOR.

15.3.3.2. Bagagem e carga. No transporte de mercadorias e bagagem, o TRANSPORTADOR não será responsável se provar que o dano provém de uma falta de pilotagem, de condução da aeronave ou de navegação, e que em todos os demais aspectos ele e seus agentes tomaram todas as providências necessárias para evitar o dano.

Quando for aplicável a Convenção de Montreal:

15.3.4. Responsabilidade.

15.3.4.1. Passageiro. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano causado em caso de morte ou de lesão corporal de um passageiro pela única razão de que o acidente que causou a morte ou lesão tenha se produzido a bordo da aeronave ou durante qualquer uma das operações de embarque ou desembarque.

15.3.4.2. Bagagem. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria bagagem despachada pela única razão de que o fato que causou a destruição, perda ou avaria tenha se produzido a bordo da aeronave ou durante qualquer período em que a bagagem despachada se encontrasse sob a guarda do TRANSPORTADOR. No caso de bagagem não despachada, incluindo os objetos pessoais, o TRANSPORTADOR é responsável se o dano for devido a sua culpa, o a culpa de seus vendedores ou a seus agentes.

15.3.4.3. Atraso. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano ocasionado por atrasos no transporte aéreo de passageiros, bagagem ou carga.

15.3.4.4. Carga. O TRANSPORTADOR é responsável pelo dano causado em caso de destruição, perda ou avaria pela única razão de que o fato que causou o dano tenha se produzido durante o transporte aéreo.

15.3.5. Limites de responsabilidade.

15.3.5.1. Passageiro. Com relação ao dano previsto no parágrafo 15.3.2.1. que não exceda 128, 821 DEG por passageiro, o TRANSPORTADOR não poderá excluir nem limitar sua responsabilidade. O TRANSPORTADOR não será responsável pelo dano previsto no parágrafo 15.3.2.1. na medida em que exceda 128, 821 DEG por passageiro se provar que: 1) O dano não se deveu a negligência ou a outra ação ou omissão indevida do TRANSPORTADOR ou seus vendedores ou agentes, ou

2) O dano se deveu unicamente a negligência ou a outra ação ou omissão indevida de um terceiro.

15.3.5.2. Bagagem. No transporte de bagagem, a responsabilidade do TRANSPORTADOR em caso de destruição, perda, avaria ou atraso é limitada a 1, 288 Direitos Especiais de Giro por passageiro, a menos que o passageiro tenha feito ao TRANSPORTADOR, no momento de lhe entregar a bagagem, uma declaração especial do valor da entrega desta no local de destino e tenha pago uma importância suplementar, se for pertinente.

15.3.5.3. Atraso. Em caso de dano causado por atraso no transporte de pessoas, a responsabilidade do TRANSPORTADOR é limitada a 5, 346 Direitos Especiais de Giro por passageiro.

15.3.5.4. Carga. No transporte de carga, a responsabilidade do TRANSPORTADOR em caso de destruição, perda, avaria ou atraso é limitada à importância de 22 Direitos Especiais de Giro por quilograma, a menos que o expedidor tenha feito ao TRANSPORTADOR, ao lhe entregar o volume, uma declaração especial do valor da entrega desta no local de destino, e tenha pago uma importância suplementar, se for pertinente.

15.3.5.5. Limites. Serão revisados a cada 5 anos com relação a um índice de inflação dos Estados cujas moedas compreendem o Direito Especial de Giro.

15.3.5.6. Isenção. Se o TRANSPORTADOR provar que a negligência ou outra ação ou omissão indevida da pessoa que pede indenização, ou da pessoa que provém seu direito, causou o dano ou contribuiu para ele, o TRANSPORTADOR ficará isento, total ou parcialmente, de sua responsabilidade com relação ao reclamante, na medida em que esta negligência ou outra ação ou omissão indevida tenha causado o dano ou contribuído para ele. Quando pedir indenização uma pessoa que não seja o passageiro, em razão da morte ou lesão deste último, o TRANSPORTADOR estará igualmente isento de sua responsabilidade, total ou parcialmente, na medida em que prove que a negligência ou outra ação ou omissão indevida do passageiro causou o dano ou contribuiu para ele. Este artigo é aplicável a todas as disposições sobre responsabilidade.

15.3.5.7. Passageiro. O TRANSPORTADOR poderá limitar sua responsabilidade em alguns casos se provar que:

- (a) O dano não se deveu a negligência ou a outra ação ou omissão indevida do TRANSPORTADOR, de seus dependentes ou seus agentes.
- (b) O dano se deveu unicamente a negligência ou a outra ação ou omissão indevida de um terceiro.

O TRANSPORTADOR não será responsável por enfermidade do passageiro que não tenha sido causada por fatos imputáveis ao TRANSPORTADOR.

15.3.5.8. Bagagem. O TRANSPORTADOR não será responsável na medida em que o dano se deva à natureza, a um defeito ou a um vício próprio da bagagem.

15.3.5.9. Atraso. O TRANSPORTADOR não será responsável pelo dano ocasionado por atraso, se provar que ele e seus vendedores e agentes adotaram todas as providências que eram razoavelmente necessárias para evitar o dano ou que lhes foi impossível, a um e a outros, adotar tais providências.

15.3.5.10. Carga. O TRANSPORTADOR não será responsável na medida em que prove que a destruição, ou perda, ou a avaria se deve a um o mais dos seguintes fatos:

- (c) À natureza da carga ou a um defeito ou vício próprios da mesma.
- (d) À embalagem defeituosa da carga, realizada por uma pessoa que não seja o TRANSPORTADOR ou algum de seus dependentes ou agentes.
- (e) Um ato de guerra ou um conflito armado.
- (f) Um ato da autoridade pública, executado com relação à entrada, saída ou trânsito da carga.

Artigo 15.4. Artigo 16. Tempo limite para iniciar reclamações e ações judiciais.

Passageiros: Qualquer ação judicial por reclamações sobre lesão ou morte de passageiros, deverá ser apresentada dentro dos dois anos seguintes à data de chegada da aeronave ou da data na qual a aeronave devia ter chegado. O direito a indenização extingue-se se não for iniciada uma ação dentro deste prazo.

Bagagem:

Avarias: deve apresentar a reclamação imediatamente após ter notado tal avaria e o mais tardar dentro de um prazo de 7 dias para a bagagem despachada.

Retraso: deve apresentar a reclamação o mais tardar dentro de 21 dias a partir da data em que a bagagem tiver sido posta à sua disposição.

Perda: se o TRANSPORTADOR admite a perda da bagagem despachada ou se a bagagem despachada não tiver chegado na expiração dos 21 dias seguintes à data em que deveria ter chegado, o passageiro poderá fazer valer contra o TRANSPORTADOR os direitos que surgem do presente Contrato de Transporte.

Carga:

Avarias: deve apresentar a reclamação imediatamente após ter notado tal avaria e o mais tardar dentro de um prazo de 14 dias a partir da data em que recebeu a mercadoria.

Retraso: deve apresentar a reclamação o mais tardar dentro de 21 dias a partir da data em que a mercadoria tiver sido posta à sua disposição.

Toda reclamação deve ser dada por escrito e dentro dos prazos estipulados. Na falta de reclamação dentro dos prazos estabelecidos, todas as ações contra o TRANSPORTADOR serão inadmissíveis, salvo no caso de fraude por parte do TRANSPORTADOR.

Outras condições aplicáveis:

- a. O TRANSPORTADOR não é responsável por dano indireto, consequential ou qualquer outra forma de dano não compensatório.
- b. O TRANSPORTADOR não é responsável pelo dano causado a artigos ou mercadorias cujo transporte não esteja permitido de acordo com as presentes condições. O TRANSPORTADOR poderá assumir responsabilidade por artigos tais como: elementos frágeis ou perecíveis, elementos de especial valor tais como dinheiro, joias, metais

preciosos, computadores, aparelhos eletrônicos pessoais, papéis negociáveis, títulos ou outros valores, documentos negociáveis, passaportes e outros documentos de identificação ou amostras UNICAMENTE quando o passageiro tiver feito uma declaração de valor e tiver pago uma taxa suplementar ao TRANSPORTADOR.

- c. O TRANSPORTADOR não é responsável por nenhum dano que resulte do cumprimento de leis aplicáveis ou regras e regulações governamentais, nem pelo descumprimento destas por parte do Passageiro.
- d. O TRANSPORTADOR não é responsável por nenhuma enfermidade, ferida, lesão, morte, atribuível à condição física prévia do Passageiro ou pelo agravamento de tal condição não imputável ao TRANSPORTADOR, tendo este tomado todas as providências necessárias para evitar o dano ou comprovando que lhe foi impossível tomá-las.
- e. O TRANSPORTADOR é responsável somente pelo dano ocorrido durante o transporte nos voos ou nos segmentos de voo em que o seu código designador de linha aérea conste na casa do transportador. Se o TRANSPORTADOR expede um boleto para que o Passageiro seja transportado em outro transportador, ele fará isso somente como agente desse outro transportador, sendo este último o responsável pelos danos ocorridos durante o transporte.
- f. Com relação à bagagem registrada, o passageiro deve fazer a reclamação contra o último transportador, e será este que coordenará com qualquer outro transportador com quem o passageiro tiver voado o que for relativo à reclamação.
- g. Qualquer responsabilidade que possa ter o TRANSPORTADOR por dano, será reduzida por qualquer negligência do passageiro que cause ou contribua para causar o dano de acordo com as leis aplicáveis.

CAPÍTULO XVI

ANEXO

Artigo 16.1. DISPOSIÇÕES RELATIVAS AOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS - MÉXICO

No caso de um voo da Copa Airlines atrasar ou precisar ser cancelado devido a circunstâncias imprevistas, faremos todos os esforços para manter o passageiro informado com informações atualizadas enquanto estiver no Aeroporto ou a bordo da aeronave afetada. De acordo com as informações que temos disponíveis, forneceremos informações oportunas e atualizadas. Na medida do possível, explicaremos o motivo do atraso ou cancelamento do voo por vários meios e/ou canais. Esta informação estará disponível em:

- Seção de [Status de voo](#) do site www.copa.com
- Anúncios no portão de embarque e a bordo
- Notificações em e-mails desde que você tenha se registrado previamente para receber as notificações correspondentes através da [Inscrever de Notificação de Voo](#)
- Nas telas ou no sistema de informação dos Aeroportos
- Através de nossa Central de Reservas

1. Procedimento para a obtenção de indenização ou indenização

Quando o atraso atribuível for superior a uma hora e inferior a quatro Copa Airlines oferecerá no portão de embarque:

- Refrescos e bebidas no portão de embarque
- Chamadas aos passageiros afetados pelo atraso e acesso a e-mails. Este último, desde que a infra-estrutura aeroportuária dentro do território mexicano em que a Copa Airlines opera o permita.

Quando o atraso atribuível exceder quatro horas ou o vôo for cancelado, a Copa Airlines fornecerá no portão de embarque:

- Lanches e bebidas no portão de embarque
- Chamadas aos passageiros afetados. A Copa Airlines não é capaz de fornecer acesso aos e-mails aos passageiros afetados pelo atraso, uma vez que a atual infra-estrutura aeroportuária dos aeroportos em que opera dentro do território mexicano não o permite. Isto está além do controle da Copa Airlines.
- Alimentos e bebidas de acordo com a hora do dia (Café da manhã, Almoço e Jantar)
- Vales de compensação por atrasos superiores a 4 horas, como compensação em conformidade com a lei mexicana, por 25% do valor da tarifa aérea.

Caso o vôo seja cancelado devido a responsabilidade imputável à Copa Airlines, esta deverá, a critério do passageiro, providenciar

- Reintegrar o preço da passagem ou a proporção correspondente à parte não utilizada da viagem.
- Oferecer, com todos os meios à sua disposição, substituir o transporte no primeiro vôo disponível e proporcionar, no mínimo e sem custo, o acesso a ligações telefônicas e o envio de e-mails, desde que a infra-estrutura aeroportuária do aeroporto em que a Copa Airlines opera o permita; alimentação de acordo com o tempo de espera até o embarque em outro vôo; acomodação em hotel no aeroporto ou na cidade quando for necessário pernoitar, de acordo com as necessidades do passageiro, neste último caso, transporte terrestre de e para o aeroporto.
- Transportando-o na data posterior que se adapte ao mesmo passageiro até o destino para o qual o vôo foi cancelado.

2. Descontos a serem concedidos aos passageiros e termos e condições de concessão dos mesmos:

Em caso de cancelamento de vôo ou indenização por atrasos atribuíveis à Copa Airlines, superiores a 4 horas, e como compensação de acordo com as disposições da lei mexicana, a Copa Airlines oferece certificados equivalentes a 25% do valor do bilhete do passageiro afetado, resgatáveis para serviços aéreos tais como: novas passagens para transporte em rotas operadas pela Copa Airlines, pagamento de penalidades, excesso de bagagem.

Termos e Condições:

- Válido em rotas operadas pela Copa Airlines
- Não cancelam impostos.
- Transferível ao 1º grau de consanguinidade
- Válido por 1 ano a partir da emissão.
- Não reembolsável
- Não há substituição em caso de perda

- Não há valor residual
- Reembolsável nos escritórios da Copa Airlines.

3. Alimentos e bebidas:

Os alimentos e bebidas são oferecidos sob as seguintes condições:

Cancelamentos e/ou atrasos atribuíveis à Copa Airlines de mais de 1 hora:

Funcionários ou representantes da companhia aérea no aeroporto onde o incidente ocorre oferecerão aos passageiros afetados pelo voo um voucher no valor de USD 20,00, resgatável para comida e bebidas nos restaurantes do aeroporto onde o incidente ocorre.

Dependendo do horário do evento, os vales podem ser trocados nos seguintes restaurantes, com os quais a Copa Airlines tem um acordo:

Aeroporto	Restaurantes
México, DF (MEX)	<ul style="list-style-type: none"> • ALFA BAR • LA TABBA • LA TABBA SPORT • HOTEL Nh
Cancún (CUN)	<ul style="list-style-type: none"> • TGI FRIDAY • GUACAMOLE GRILL • JHONY ROCKETS • BUBBA GUM
Guadalajara (GDL)	<ul style="list-style-type: none"> • RESTAURANTE WINGS AEROPUERTO
Monterrey (MTY)	<ul style="list-style-type: none"> • WINGS AEROPUERTO TERMINAL A • WINGS AEROPUERTO TERMINAL B

4. Hospedaje

Quando o atraso for superior a 4 horas ou em caso de cancelamento: Se a viagem alternativa for no dia seguinte e de acordo com as necessidades do passageiro, os funcionários ou representantes da companhia aérea no aeroporto onde o incidente ocorrer coordenarão a acomodação (bem como o transporte) dos passageiros afetados nos seguintes hotéis com os quais a Copa Airlines tem um acordo, que pode incluir, mas não se limitar ao seguinte, de acordo com a disponibilidade de espaço:

Aeroporto	Hotel
México, DF (MEX)	<ul style="list-style-type: none"> • CAMINO REAL AEROPUERTO • FIESTA INN AEROPUERTO • FIESTA INN PLAZA ORIENTE • COURTYARD MARRIOTT AEROPUERTO • Nh AEROPUERTO
Cancún (CUN)	<ul style="list-style-type: none"> • ME BY MELIA

- RIU PALACE PENINSULA
 - RIU PALACE AMERICA
 - RIU CANCUN
 - GRAN OASIS PALM
 - GRAN OASIS CANCUN
 - COURTYARD
-
- HOTEL PRESIDENTE INTERCONTINENTAL GDL
 - HOTEL HAMPTON INN AEROPUERTO GDL
 - HOTEL HOLIDAY INN AEROPUERTO GDL
 - HOTEL EL TAPATIO
-
- HOTEL HAMPTON INN AEROPUERTO
 - HOTEL COURTYARD MARRIOTT AEROPUERTO
 - HOTEL FAIRFIELD AEROPUERTO
 - HOTEL BEST WESTER PREMIER

No caso de cancelamento de voo e somente no caso do passageiro decidir não continuar sua viagem com a Copa Airlines, o passageiro terá direito a receber um reembolso pela seção não utilizada, aplicando a penalidade correspondente.

As compensações aplicáveis devem ser solicitadas através do [formulário de atendimento ao cliente](#) no site www.copa.com.

Artigo 16.2. Política de Gastos de Primeira Necessidade

Em caso de demora na entrega da bagagem por mais de vinte e quatro (24) horas, O TRANSPORTADOR reembolsará a seus clientes que se encontrem fora de sua residência pelas despesas incorridas com artigos de higiene e roupas, assim como pelo envio da bagagem em domicílio.

- (a) O reembolso pelos gastos de primeira necessidade poderá ser solicitado pelo cliente após vinte e quatro (24) horas de haver sido reportado o atraso da bagagem e confirmado o não recebimento da bagagem dentro deste período.
- (b) A solicitação deve ser apresentada ao Gerente do TRANSPORTADOR no aeroporto do local de desembarque ou através de equipe de Atendimento ao Cliente, preenchendo o [formulário do bagagem atrasada](#) disponível em *copa.com*.
- (c) O cliente será reembolsado pelo máximo de cinquenta dólares (USD 50.00) diários, por até três (3) dias, chegando ao máximo de cento e cinquenta dólares (USD 150.00) para voos internacionais, e um único pagamento de quarenta dólares (USD 40.00), por cliente, para voos domésticos.
- (d) Os gastos de primeira necessidade só são entregues uma única vez por cliente
- (e) Os recibos ou faturas originais de compras são necessários e o cliente deve mantê-los consigo para respaldar sua solicitação de reembolso pelos gastos de primeira necessidade.

- (f) O reembolso realizado pelos gastos de primeira necessidade será deduzido do pagamento da indenização final em caso de perda definitiva de bagagem.
- (g) No caso de late check-in em que a bagagem tenha sido registrada tardiamente, O TRANSPORTADOR não será responsável pelos gastos que o cliente possa incorrer em razão da demora na entrega da bagagem, tampouco pelo envio da bagagem em domicílio.