

Termos e Condições de Uso do Terminal BTG Pactual

1. Objetivo e aceite destes Termos

Estes Termos e Condições de Uso do Terminal BTG Pactual (“**Termos**”) têm como objetivo estabelecer as regras e diretrizes detalhadas para o uso do Terminal Privado BTG Pactual (“**Terminal**”), operado pela AERO EMPREENDIMENTOS S.A., CNPJ n. 46.368.090/0001-79, com sede na Rodovia Hélio Smidt, s/n, Setor Terminal BTG Pactual, em Guarulhos/SP, CEP 07.190-100 (“**AESA**”).

O Terminal é um terminal privativo que atende passageiros de voos comerciais partindo, chegando ou conectando no Aeroporto Internacional de Guarulhos, em São Paulo/SP, visando proporcionar uma experiência exclusiva, eficiente e reservada para os passageiros usuários.

Estes Termos visam assegurar a clareza nas operações do Terminal e na prestação de serviços, além de definir as responsabilidades da AESA, enquanto operadora do Terminal, e dos Usuários.

Pedimos que leia atentamente estes Termos antes de usar o Terminal. Ao adquirir um ticket e efetuar uma reserva para uso do Terminal, você concorda que leu estes Termos e que você aceita e concorda em ficar vinculado a eles para todos os efeitos.

2. Elegibilidade

2.1. Usuários Autorizados. O Terminal é destinado exclusivamente a passageiros que possuam o respectivo ticket de ingresso e que tenham efetuado reserva para acesso e uso do Terminal, conforme as regras destes Termos (“**Usuários**”).

2.2. Requisitos de Viagem. O Terminal é acessível apenas para Usuários que possuam bilhetes aéreos válidos para voos domésticos, internacionais e/ou conexões, partindo, chegando ou conectando no Aeroporto Internacional de Guarulhos. Os Usuários devem ter adquirido suas passagens aéreas de companhias aéreas parceiras do Terminal BTG Pactual indicadas no Website.

2.3. Documentação mínima exigida. Todos os Usuários precisam de um documento de identificação válido com foto e, no caso de voos internacionais, passaportes válidos, para acessar o Terminal. Os Usuários são os únicos

responsáveis por atender às exigências das companhias aéreas e das autoridades aeroportuárias e alfandegárias com relação à documentação exigida.

2.4. Necessidades especiais. O Usuário deverá indicar, no momento da Reserva, caso necessite de qualquer assistência especial para pessoas com mobilidade reduzida e/ou portadoras de necessidades especiais, para que a equipe do Terminal identifique a melhor forma de atender o Usuário.

3. Cadastro de Usuário

3.1. Para realizar Reservas para acesso e uso do Terminal, o Usuário deverá acessar o website <http://terminal.btgpactual.com/> (“**Website**”) e realizar um cadastro pessoal com criação de login de usuário e senha. Os dados coletados para o cadastro são mencionados na Política de Privacidade e Cookies do Terminal BTG Pactual (“**Política de Privacidade**”).

3.2. O Usuário declara que as informações pessoais fornecidas no momento do cadastro no Website são corretas, completas e verdadeiras e compromete-se a manter todos os seus dados atualizados. Caso deseje obter maiores informações sobre como a AESA trata seus dados pessoais, por favor, acesse a Política de Privacidade em <https://drive.google.com/file/d/1DvinABJBYq2ObVJkw0x3NEjNBek80fjS/view>.

3.3. A partir do cadastro, o Usuário será titular de uma conta pessoal que somente poderá ser acessada pelo Usuário, ou por terceiros especificamente por ele designados para administração de suas viagens, mediante o seu login e a senha (“**Credenciais**”).

3.3.1. Caso a AESA detecte alguma conta feita a partir de informações pessoais falsas, o cadastro do Usuário poderá ser cancelado, sem aviso prévio. Caso a AESA identifique duplicidade de contas, a AESA poderá inabilitar de forma definitiva os cadastros duplicados, independentemente do envio de qualquer comunicação prévia ao Usuário.

3.4. O Usuário que realizar a Reserva e preencher os formulários solicitados pela AESA é responsável pelas informações por ele imputadas a seu respeito ou a respeito de terceiros por ele preenchidas no momento da Reserva.

3.5. As Credenciais são individuais, e o Usuário é o único responsável por todas as atividades associadas à sua conta no Website e por manter o sigilo com relação às suas Credenciais.

3.5.1. Caso o Usuário identifique ou suspeite sobre qualquer uso não autorizado de suas Credenciais no Website, deverá entrar imediatamente em contato com a AESA através de nossos canais de contato informados nestes Termos.

3.6. Os dados fornecidos para o cadastro possibilitarão que a AESA entre em contato com o Usuário para enviar comunicações relacionadas à sua conta, às Reservas e aos serviços do Terminal. Em razão disso, o Usuário deverá manter seus dados atualizados. A AESA não se responsabilizará por qualquer situação decorrente da impossibilidade de acesso ao Usuário em razão da desatualização dos seus dados.

4. Tickets e Reservas

4.1. Para acesso e uso do Terminal, o Usuário deverá adquirir um Ticket – ou ser titular (ou estar vinculado a um titular) de uma das modalidades de Planos Especiais - e efetuar uma reserva (“**Reserva**”).

4.2. Reserva. A Reserva deve ser realizada mediante preenchimento das informações sobre o voo solicitadas pela AESA no Website, incluindo preferências pessoais e solicitações específicas. O Usuário é responsável pelo preenchimento correto e completo das informações necessárias para a Reserva.

4.3. Antecedência Mínima para Reserva. As Reservas devem ser realizadas com uma antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas em relação ao horário de embarque planejado.

4.3.1. Antecedência Mínima Excepcional. Excepcionalmente, poderão ser aceitas Reservas realizadas entre 24 (vinte e quatro) horas e 72 (setenta e duas) horas antes do horário de embarque planejado, a depender da disponibilidade do Terminal e mediante o pagamento de taxa de antecedência excepcional.

4.4. Confirmação de Reserva. Após o preenchimento da Reserva no Website e confirmação do pagamento, a AESA enviará a confirmação da Reserva (“**Confirmação da Reserva**”) por meio do e-mail informado no cadastro ou outro meio acordado com cliente. A Confirmação da Reserva dependerá da disponibilidade dos serviços e da efetivação do pagamento. A AESA não é obrigada a aceitar Reservas.

4.4.1. O comprovante de pagamento e a correspondente Nota Fiscal serão enviados após Confirmação da Reserva e do pagamento, e não no momento da solicitação da Reserva. A Nota Fiscal será emitida em nome do passageiro principal da Reserva, exceto se for solicitado de forma diversa no momento da solicitação da Reserva.

4.5. Direito de Uso. Cada Reserva dá direito a um acesso ao Terminal por passageiro incluído na Reserva.

4.5.1. Tempo de uso. Cada Reserva dá direito à permanência no Terminal pelo período máximo de 4 (quatro) horas anteriores ao horário previsto do voo.

4.5.2. Caso seja necessária a permanência no Terminal por um período superior, em caso de atrasos ou cancelamento de voos, por exemplo, o Usuário deverá solicitar a extensão da sua permanência à AESA com a maior brevidade possível. A AESA envidará os seus melhores esforços para acomodação do Usuário e eventuais passageiros vinculados à sua Reserva, mediante disponibilidade do Terminal. Caso o Usuário esteja em um Lounge Privativo, a AESA não garante a possibilidade de extensão da sua permanência no Lounge Privativo.

5. Preços e Serviços Adicionais

5.1. Valor do Ticket unitário. O valor do Ticket unitário para acesso e uso do Terminal está indicado em <https://terminal.btgpactual.com/pricing/>.

5.1.1. Valores para acompanhantes. O valor do Ticket unitário refere-se ao preço do primeiro passageiro. Caso ele viaje acompanhado, os preços dos Tickets obedecem a uma tarifa diferenciada, conforme indicado em <https://terminal.btgpactual.com/pricing/>.

5.1.2. A permanência no Terminal por período superior ao tempo de uso indicado no item 4.5.1 gerará a cobrança de taxa adicional de permanência.

5.1.3. Ticket para convidados. Convidados ou prestadores de serviços vinculados aos Usuários viajantes poderão acessar o lounge de check-in do Terminal, mediante aquisição do Ticket de visitante, conforme <https://terminal.btgpactual.com/pricing/>.

5.2. Cobrança em Reais. O preço em dólares será cobrado em reais, conforme cotação de referência calculada no momento da Reserva, com base na cotação média do último trimestre ou inferior por liberalidade da AESA.

5.3. O preço das tarifas poderá ser modificado pela AESA sem aviso prévio.

5.4. Serviços incluídos. O valor do Ticket inclui acesso aos espaços compartilhados do Terminal, serviços de concierge, processo assistido de check-in, processo de inspeção, despacho de bagagem, emigração, refeições e bebidas, com exceção das destacadas na carta “The Specials”, as quais serão cobradas separadamente.

5.4.1. O uso dos Lounges Privativos não está incluído no valor do Ticket unitário e deve ser contratado adicionalmente, de acordo com as tarifas indicadas no Website.

5.5. Formas de Pagamento. Os pagamentos referentes aos Tickets e outras taxas do Terminal poderão ser realizados pelo Usuário por meio de cartão de crédito ou outras formas de pagamento que a AESA venha a disponibilizar. A AESA poderá modificar as formas de pagamento aceitas a qualquer tempo.

6. Planos especiais

6.1. A AESA oferece planos especiais para acesso ao Terminal, regulados em termos específicos, os quais podem acessados aqui <https://terminal.btgpactual.com/pricing/#membership> (“**Planos Especiais**”).

6.2. Os valores dos Planos Especiais, assim como seus benefícios, estão indicados no Website e podem sofrer ajustes periodicamente.

6.3. A AESA se reserva ao direito de alterar, bem como incluir ou excluir, benefícios dos planos especiais a qualquer tempo, mediante prévia comunicação aos Usuários.

7. Serviços do Terminal

7.1. Os serviços oferecidos no Terminal e incluídos no valor do Ticket são os indicados abaixo (“**Serviços Base**”):

7.1.1. Check-in assistido. Apoio ao procedimento de check-in do Usuário junto à companhia aérea, que consiste na disponibilização de totens de auto-

atendimento e na coordenação de contato com a companhia aérea para casos nos quais não seja possível o check-in pelos totens disponibilizados, sendo a realização do check-in uma responsabilidade do passageiro, e não podendo a AESA assegurar que o check-in será efetivamente concluído no Terminal.

7.1.2. Refeições e Bebidas. O cardápio estará disponível para consulta no Terminal. Mediante disponibilidade, pedidos especiais podem estar disponíveis, desde que solicitados com antecedência de até 24 (vinte e quatro) horas, por meio de sua Reserva no website.

7.1.3. Shuttle. Serviço de transporte entre o Terminal e a aeronave comercial para voo de cada Usuário, e vice-e-versa.

7.2. Além dos Serviços Base indicados acima, o Terminal também conta com serviços complementares, que podem ser oferecidos aos Usuários, diretamente pela AESA ou por parceiros comerciais da AESA, mediante a cobrança de taxas adicionais. São eles (“**Serviços Complementares**” e, em conjunto com os Serviços Base apenas “**Serviços**”):

7.2.1. Lounges Privativos. O Terminal conta com 4 (quatro) lounges privativos (“**Lounges Privativos**”), abastecidos com soft drinks e aperitivos. A reserva dos Lounges Privativos deve ser feita com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas, por meio do Website.

7.2.2. Transfer door-to-door terrestre. Serviço de transporte door-to-door completo do endereço escolhido pelo Usuário até o Terminal, ou vice-e-versa.

7.2.3. Transfer aéreo de helicóptero. Serviço de transporte aéreo de helicóptero do endereço escolhido pelo Usuário até o Terminal, ou vice-e-versa. Os transfers são operados por parceiro comercial da AESA.

7.2.4. Vallet. Serviço de vallet para estacionamento de veículo próprio dos Usuários, contratado e pago diretamente junto a parceiro comercial da AESA.

7.2.5. Comidas e bebidas premium. Cardápio de itens premium selecionados, não contemplados no menu de refeições e bebidas base.

7.2.6. A AESA está permanentemente aprimorando os Serviços Complementares oferecidos no Terminal, de modo que novos Serviços Complementares podem vir a ser implementados.

7.3. A disponibilidade dos Serviços e os preços podem variar e estão sujeitos a alterações de tempos em tempos. Consulte as informações atualizadas no Website para confirmar a disponibilidade e os preços antes de realizar a reserva. Com relação aos Serviços Complementares, os Usuários deverão consultar, ainda, os termos e condições específicos de cada Serviço Complementar disponíveis no Website.

7.4. No caso de Serviços que sejam prestados por terceiros parceiros comerciais da AESA, a responsabilidade pela correta prestação dos Serviços, bem como por quaisquer falhas, atrasos, irregularidades ou quaisquer outras situações decorrentes dos Serviços será integralmente do terceiro. A AESA não assume qualquer responsabilidade pela prestação dos Serviços, bem como por qualquer perda ou dano decorrente desses Serviços.

8. Política de Cancelamento e Reembolso

8.1. A política de cancelamento e reembolso do Terminal é estruturada conforme o prazo de cancelamento, a seguir:

8.1.1. Cancelamento com 72 horas ou mais de antecedência

Reembolso Integral (100%): Cancelamentos e remarcações feitos com 72 (setenta e duas) horas ou mais de antecedência do horário do voo resultam em reembolso integral do valor pago pela Reserva.

8.1.2. Cancelamento entre 72 e 24 horas antes do embarque

Reembolso Parcial (50%): Cancelamentos e remarcações feitos entre 72 (setenta e duas) e 24 (vinte e quatro) horas antes do horário do voo resultam em reembolso parcial de 50% (cinquenta por cento) do valor pago pela Reserva, refletindo o custo operacional já incorrido.

8.1.3. Cancelamento com Menos de 24 horas de antecedência

Sem Reembolso (0%): Cancelamentos ou remarcações feitos com menos de 24 (vinte e quatro) horas antes do horário do voo não têm direito a reembolso devido aos recursos já alocados.

8.2. No Show (Não Comparecimento). Um passageiro é considerado No Show se não comparecer ao Terminal no horário indicado na Reserva. Passageiros classificados como “No Show” terão o valor integral da Reserva cobrado sem direito a reembolso.

8.2.1. Registro de No Show. O incidente será registrado em banco de dados para análise de padrões e melhorias operacionais futuras.

8.3. As regras de cancelamento e No Show aplicar-se-ão somente com relação aos passageiros que tenham solicitado o cancelamento ou sido considerados como No Show, podendo a Reserva prevalecer para os demais passageiros a ela vinculados, que não tenham solicitado cancelamento ou não tenham sido considerados No Show.

8.4. As regras de cancelamento e No Show aplicar-se-ão em qualquer hipótese de cancelamento e não comparecimento pelos passageiros, exceto no caso de cancelamento ou alteração de voos decorrentes de mudanças unilaterais realizadas pelas companhias aéreas, hipótese em que a AESA poderá reembolsar os valores pagos pelo Usuário parcialmente, a depender da antecedência com que foi solicitado o cancelamento. E, no caso de alteração de horário do voo, a AESA envidará seus melhores esforços para realocar o Usuário e eventuais passageiros da Reserva, conforme sua disponibilidade.

8.5. Solicitações de alteração de horário e data de voo poderão ser realizadas, desde que com 72 (setenta e duas) horas de antecedência, devendo as mesmas ser submetidas novamente ao fluxo de Confirmação da Reserva, na forma destes Termos. Alterações solicitadas com menos de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, tanto em relação ao voo original quanto em relação ao novo voo, poderão ser realizadas, mas terão uma taxa adicional de serviço por passageiro, conforme especificado na página de preços do website <https://terminal.btgpactual.com/pricing/>.

8.6. Forma de reembolso. Os reembolsos serão realizados pela mesma forma de pagamento escolhida pela Usuário no momento da Reserva. Reembolsos via cartão de crédito serão realizados dentro de um prazo de 7 (sete) a 14 (quatorze) dias úteis após a confirmação do cancelamento – conforme a operadora do cartão e a data de fechamento da fatura do cartão utilizado na compra. Reembolsos via Pix serão processados em até 15 (quinze) dias após a confirmação do cancelamento.

9. Embarques, desembarques e Procedimentos no Terminal

9.1. Embarques

9.1.1. Informações para embarque. Antes da chegada ao Terminal para embarque em vôos, a equipe AESA contatará o Usuário para confirmar informações

como: meio de transporte (transfer door- to-door, carro de aplicativo, carro próprio, taxi ou outro), quantidade de passageiros da Reserva e horário estimado da chegada para embarque. Caso o Usuário e passageiros cheguem ao Terminal em transporte diverso daquele previamente informado, a entrada no Terminal poderá ser impedida.

9.1.2. Identificação. Ao chegar no Terminal para embarcar, os passageiros da Reserva deverão se identificar na guarita, mediante apresentação de (i) documento de identificação pessoal, (ii) código de reserva do voo, e (iii) código da reserva do Terminal.

9.1.3. Horário de Chegada para Embarque. Os passageiros devem comparecer ao Terminal, no mínimo, 1 hora e 30 minutos e, no máximo, 4 horas antes do horário do voo, exceto caso o Usuário tenha contratado período adicional de permanência no Terminal, na forma do item 5. Especificamente para passageiros da companhia aérea United Airlines, o comparecimento ao Terminal deve acontecer com antecedência mínima de 120 minutos em relação ao horário do voo.

9.1.4. Procedimentos de Check-in. O Terminal oferece apoio ao check-in, disponibilizando totens de autoatendimento e coordenação com as companhias aéreas para casos em que o check-in não possa ser realizado pelos totens da SITA. No entanto, o check-in é de responsabilidade exclusiva do passageiro, e as regras e procedimentos aplicáveis são determinados por cada companhia aérea. Não garantimos que o check-in será efetivamente concluído no Terminal. Caso não seja possível realizar o check-in no Terminal, o passageiro poderá se dirigir ao Terminal 3, localizado a aproximadamente 250 metros (6 minutos de caminhada), para efetuar o check-in diretamente com a companhia aérea. Por esse motivo, recomendamos que os passageiros cheguem ao Terminal com no mínimo 90 minutos de antecedência; sendo que especificamente para passageiros da companhia aérea United Airlines, esta antecedência mínima deverá ser de 120 minutos. Além disso, o passageiro deverá apresentar a documentação de viagem exigida conforme padrão da respectiva companhia aérea e passará pelos procedimentos de inspeção de segurança, bagagem e quaisquer outros procedimentos exigidos pelas autoridades competentes.

9.1.5. Transporte ao Terminal de Embarque. Após os procedimentos no Terminal, os passageiros serão levados diretamente à plataforma de embarque do seu voo através de veículo próprio do Terminal.

9.1.6. Documentação Necessária. Passaporte, visto (se aplicável) e outros documentos de viagem exigidos pelas autoridades devem estar em ordem e

disponíveis para inspeção. A falta de documentação válida de cada passageiro poderá resultar na impossibilidade de utilização do Terminal, sem direito a reembolso.

9.2. Desembarques ou conexões.

9.2.1. Transporte do Desembarque ao Terminal. Após o desembarque do voo, os passageiros que tiverem Reservas ativas serão levados diretamente ao Terminal através de veículo próprio do Terminal, para fins de desembarque ou conexão.

9.2.2. Procedimentos alfandegários e fiscalização. Os procedimentos de desembarque e conexão através do Terminal observarão as regras impostas pelas autoridades aeroportuárias e alfandegárias. Os Usuários passarão pelos procedimentos normais de fiscalização pessoal e de bagagens, não havendo liberação de fiscalização pelo uso do Terminal.

10. Inspeções de Segurança e Procedimentos Aduaneiros e Alfandegários

10.1. Procedimentos Oficiais. O Terminal observa todos os procedimentos oficiais estabelecidos pelas autoridades competentes, cumprindo rigorosamente com as normas brasileiras e internacionais necessárias para o embarque, desembarque e conexão de passageiros de voos comerciais. A utilização do Terminal não exime o Usuário e/ou passageiros do cumprimento integral de todo e qualquer procedimento oficial padrão estabelecido pelas autoridades competentes.

10.2. Inspeção de Bagagens. Todas as bagagens dos passageiros serão submetidas a inspeção pelos órgãos competentes, incluindo Receita Federal, Anvisa, VIGIAGRO e Polícia Federal.

10.3. Conformidade com Regras Aduaneiras. É responsabilidade de cada passageiro garantir que todos os itens transportados estejam em conformidade com as regulamentações aduaneiras brasileiras e internacionais.

10.4. Itens Proibidos e Restritos. Itens proibidos ou restritos serão retidos pelas autoridades e podem resultar em sanções legais, que poderão variar a depender da gravidade da desconformidade. As proibições e restrições de bagagens seguem as diretrizes internacionais de segurança em aviação e podem variar a depender do país de destino e da companhia aérea. Cada passageiro é responsável por consultar as restrições aplicáveis e assegurar a ausência de itens proibidos ou

restritos em suas bagagens e malas de mão. Para mais informações sobre itens proibidos e restritos, consulte <https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/regulados/empresas-aereas/artigos-perigosos/o-que-posso-transportar> e as regras da sua companhia aérea.

11. Conduta e Uso Adequado do Terminal

11.1. Conduta. Todos os passageiros e Usuários do Terminal devem manter conduta compatível com os padrões de elegância, respeito e urbanidade, observando as normas de comportamento adequadas ao ambiente. É dever de cada Usuário:

- a) Respeitar os demais Usuários, visitantes, convidados e a equipe do Terminal;
- b) Utilizar as instalações e serviços do Terminal com civilidade e discrição, evitando atitudes que possam causar incômodo ou constrangimento a terceiros;
- c) Abster-se de condutas que envolvam linguagem ofensiva, assédio moral ou sexual, comportamento agressivo, tumultos, desordens, atos discriminatórios, ou qualquer outra prática contrária às normas legais ou aos princípios de convivência social;
- d) Não fazer uso de substâncias ilícitas, bem como não permanecer no Terminal sob efeito visível de álcool ou entorpecentes, de modo que comprometa sua integridade, segurança ou o ambiente do espaço; e
- e) Respeitar as normas impostas pelo Terminal no que diz respeito à segurança privada, notadamente, não permitir que sua segurança privada circule armada pelas áreas do Terminal, limitar seu staff de segurança a 2 (dois) profissionais, e estar ciente que somente Usuários titulares de Reserva podem circular pelo Lado Ar do Terminal, entre outras normas que possam ser transmitidas pela AESA a qualquer tempo.
- f) Não fazer vídeos ou tirar fotos nas quais sejam expostos outros de alguma forma outros passageiros. Incentivamos que os passageiros desfrutem e registrem suas experiências, mas respeitando o direito de privacidade dos demais passageiros.

11.1.1. A AESA poderá, a seu exclusivo critério e sem prejuízo de outras medidas legais cabíveis, recusar a prestação dos Serviços, solicitar a retirada do Usuário das instalações do Terminal e/ou comunicar às autoridades

competentes, caso sejam verificadas condutas inadequadas, incompatíveis com os padrões exigidos para o ambiente.

11.1.2. A permanência nas áreas do Terminal implica na aceitação integral destas regras de conduta, como condição essencial para a utilização dos serviços de forma segura, respeitosa e condizente com o caráter exclusivo do espaço.

11.2. Excesso de peso e bagagens fora das especificações. Os passageiros devem tomar as providências especiais para excesso de peso ou bagagens fora das especificações diretamente com a companhia aérea antes da viagem. A AESA não assume qualquer responsabilidade por quaisquer consequências decorrentes de cobranças adicionais pelas companhias aéreas, ou da tentativa de processamento ou da não aceitação do excesso de bagagem ou bagagens fora das especificações pela companhia aérea. Caso o Usuário e demais passageiros da Reserva tenham bagagens com excesso de peso ou fora das especificações, deverá informar no momento da Reserva sob o risco de não conseguirem realizar seu check-in diretamente no Terminal.

11.3. Horários. A chegada dos passageiros e das bagagens ao Terminal para fins de check-in e embarque após o horário indicado na Confirmação da Reserva pode resultar em atrasos nos Serviços, bem como em impossibilidade de check-in e embarque pelas companhias aéreas.

11.4. Monitorização e segurança. A AESA realiza a monitorização contínua das áreas do Terminal por meio de câmeras de segurança instaladas em suas dependências e áreas de uso público, incluindo halls, áreas de embarque e desembarque, inclusive os Lounges Privativos, corredores, áreas de circulação, entre outros, com o objetivo de garantir a segurança de Usuários, colaboradores e das instalações.

11.4.1. Ao acessar e permanecer nas dependências do Terminal, o Usuário declara estar ciente e de acordo com a possibilidade de ser filmado e/ou captado por tais sistemas de vigilância eletrônica, autorizando, desde já, a utilização das imagens para os fins de:

- a) Prevenção e apuração de incidentes de segurança pública ou patrimonial;
- b) Colaboração com autoridades públicas, mediante solicitação formal, para fins legais e investigativos; e

- c) Controle operacional e proteção de bens e pessoas, em conformidade com a legislação aplicável.

11.4.2. As gravações são armazenadas de forma segura pelo período necessário para o cumprimento de sua finalidade, observada a legislação vigentes, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18), e não são compartilhadas com terceiros, salvo por obrigação legal ou determinação de autoridade competente.

11.4.3. A AESA respeitará os princípios da proporcionalidade, necessidade e finalidade na captação e tratamento dessas imagens, não realizando gravações em locais destinados à intimidade pessoal, como banheiros e fraldários, não enquadrando-se os Lounges Privativos como áreas destinadas à intimidade pessoal para todos os efeitos.

12. Cães guia e animais de suporte emocional

12.1. Animais de estimação. O Terminal não aceita animais de estimação por falta de previsão nos acordos operacionais com as companhias aéreas.

12.2. Cães guia. Pessoas com deficiência visual poderão ser acompanhadas de cão-guia nas dependências do Terminal, sem custo adicional ou restrição de acesso, nos termos da legislação aplicável, mediante prévio aviso à AESA no momento da Reserva.

12.2.1. O Usuário deverá assegurar que:

- a) Seu cão-guia esteja a todo momento devidamente identificado com arreios ou coleiras adequadas;
- b) Seu cão-guia esteja em bom estado de saúde, higiene e comportamento, sem apresentar risco à segurança de terceiros;
- c) Seu cão-guia esteja sempre acompanhado do Usuário ou instrutor;
- d) Tenha a documentação completa do seu cão-guia, incluindo carteira de vacinação atualizada e documento de identificação do animal como cão-guia, conforme disposto no Decreto nº 5.904/2006.

12.2.2. A AESA poderá estabelecer limites de acesso ou condicionar o acesso à prévia autorização da administração do Terminal ao Usuário acompanhado de seu cão-guia em áreas técnicas, operacionais ou restritas do Terminal, por motivos de segurança aeroportuária, sem prejuízo ao direito de assistência.

12.3. Animais de suporte emocional. O Terminal não possui estrutura ou condições operacionais ou, ainda, acordos operacionais com as companhias aéreas para receber animais de suporte emocional, independentemente da espécie. Caso o Usuário possua alguma condição especial que exija o acompanhamento de um animal de suporte emocional – que seja um cachorro ou gato -, o Usuário deverá informar essa necessidade, mediante comprovação documental, previamente à realização de sua Reserva, para que a AESA possa verificar a viabilidade da operação. Caso seja autorizado pela AESA o ingresso e permanência excepcional de um animal de suporte emocional, serão aplicáveis as regras abaixo, as quais poderão sofrer alterações a qualquer tempo:

- a) O Terminal aceitará as seguintes espécies: cachorro e gato.
- b) Serão aceitos, no máximo, 2 (dois) animais (cachorro e gato) por Usuário individual ou por grupo de passageiros, de até médio porte, com no máximo 20kg.
- c) Os animais deverão usar coleiras e guias, e permanecer sempre acompanhados de seus tutores. Não será permitida a circulação de animais nas áreas de alimentação e locais em que haja manipulação de alimentos, corredores e áreas comuns do Terminal.
- d) Poderão ser imediatamente removidos das dependências do Terminal animais que exibam comportamentos perigosos ou inaceitáveis, incluindo, e não limitado, a ataque a pessoas, ruído excessivo (como latido), evidência de doença, ou micção / defecação em áreas públicas. O Usuário é responsável por todos os encargos relacionados à remoção de seu animal de estimação, incluindo, mas não limitado, ao transporte e custos com canil.
- e) O Usuário indenizará a AESA e quaisquer terceiros em decorrência de quaisquer perdas ou danos causados pelo seu animal de estimação.

13. Direito de Recusa

13.1. A fim de assegurar a qualidade do atendimento e dos serviços prestados aos Usuários, a AESA reserva-se o direito de recusar o atendimento a passageiros no Terminal em casos como:

- **Falta de Pagamento.** Quando o pagamento não for realizado com até 72 (setenta e duas) horas de antecedência do dia da Reserva.
- **Documentação.** Se o passageiro não possuir os documentos necessários para embarcar no voo, de acordo com as políticas da companhia aérea e regulamentos da aviação geral.
- **Disponibilidade.** Se não houver disponibilidade de vagas no Terminal, podendo comprometer a qualidade do atendimento e dos serviços prestados em razão do volume de passageiros.
- **Menores desacompanhados.** Menores desacompanhados não poderão embarcar utilizando o Terminal, ainda que devidamente autorizados.
- **Conduta inadequada.** Comportamento que possa causar prejuízo a qualquer pessoa ou que possa atrasar o procedimento de check-in ou o voo, em particular, que possa colocar em risco a segurança, saúde, higiene ou boa ordem dentro do Terminal, notadamente se o passageiro usar intimidação ou tiver uma conduta desordeira, perturbadora, abusiva, ameaçadora, agressiva ou inadequada.
- **Efeito de intoxicação ou influência de álcool com risco para si ou terceiros.** Aparência de que o passageiro está sob a influência de álcool, drogas ou medicamentos que podem representar um risco para si mesmo, para outros passageiros ou para a aeronave.
- **Atividade ilícita.** Aparência e/ou evidência de que o passageiro está envolvido em atividade ilegal.

14. Responsabilidade

14.1. Dos Usuários e demais passageiros atrelados à Reserva. Os Usuários e demais passageiros atrelados à Reserva são responsáveis por: (i) monitorar os horários dos seus voos e quaisquer possíveis alterações em tais horários por parte das companhias aéreas, (ii) cumprir todas as regras e procedimentos atinentes à aviação civil, às bagagens de mão e despachadas e itens restritos e proibidos, estabelecidas pelas companhias aéreas, pelas agências reguladoras, entidades aeroportuárias e alfandegárias, (iii) fornecer à AESA todas as informações necessárias, de forma correta, precisa e completa, como dados pessoais e de bagagens, no momento da Reserva, e (iv) manter indene e indenizar a AESA por todo e qualquer dano, de qualquer natureza, decorrente do descumprimento, pelos Usuários e demais passageiros atrelados à Reserva, de quaisquer regras destes Termos ou da regulação aplicável.

14.2. Ausência de responsabilidade da AESA. A AESA não se responsabiliza por danos ou atrasos causados por:

- Informações incorretas fornecidas à AESA pelos Usuários ou pelas companhias aéreas;
- Atos ou omissões de terceiros, incluindo prestadores de serviços independentes, companhias aéreas, autoridades de segurança e controle de fronteiras;
- Quaisquer serviços prestados por terceiros que sejam parceiros comerciais da AESA;
- Prestadores de serviços de assistência em escala ou transporte de terceiros organizado por ou em nome do Usuário ou de qualquer companhia aérea;
- Caso fortuito ou força maior ou, ainda, quaisquer situações fora do controle razoável da AESA, incluindo, mas não se limitando a: tumultos, greves, interrupção de energia, ordens aeroportuárias ou de qualquer outra autoridade civil, desastres naturais, alertas de segurança, pandemias, epidemias, etc;
- Atrasos ou cancelamentos de voos ou mudanças de portão sem aviso prévio.

14.3. Limitação de responsabilidade da AESA. A AESA não será responsável e não indenizará Usuários e demais passageiros atrelados à Reserva, em nenhuma hipótese, por quaisquer danos indiretos, lucros cessantes, danos extrapatrimoniais e danos decorrentes da perda de uma chance/opportunidade de negócio.

15. Atualizações e Modificações nestes Termos

15.1. Estes Termos poderão ser revisados e alterados a qualquer momento, sem aviso prévio, mediante atualização no Website.

15.1.1. Alterações significativas nestes Termos serão comunicadas aos Usuários através dos canais de contato fornecidos no momento da Reserva, ou por outros meios de comunicação disponíveis, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, exceto em casos de alterações legais urgentes ou mudanças operacionais essenciais.

16. Disposições gerais

16.1. Exceto em caso de autorização da AESA, o Usuário não pode atribuir ou transferir sua Reserva a terceiros, exceto no caso de passageiros acompanhantes do Usuário, informados no momento da Reserva. A AESA pode transferir seus

direitos e obrigações sob estes Termos para qualquer Afiliada (empresa controladora, controlada ou sob controle comum da AESA), sem que seja devida qualquer comunicação prévia aos Usuários.

16.2. Estes Termos são regidos e interpretados pela lei brasileira.

16.3. Para quaisquer comunicações relacionadas à sua Reserva, a equipe de atendimento do Terminal está disponível pelos canais informados no momento da Reserva.