

## NORMAS E PROCEDIMENTOS - AMERICAN EXPRESS LOUNGE – GRU

Este documento estipula os deveres dos clientes que acessam a Sala VIP American Express – GRU. GRU AIRPORT reserva-se o direito de pedir para que clientes com mau comportamento ou que descumpram as regras descritas neste documento saiam das dependências do Lounge.

São considerados exemplos de mau comportamento: embriaguez, atitudes grosseiras com funcionários, comportamento agressivo, prática de atos considerados nocivos e/ou inadequados ao ambiente, estando sujeito à intervenção da Polícia Federal e da Equipe de Segurança Aeroportuária.

Todas as dependências da Sala VIP são monitoradas por câmeras e as imagens só poderão ser cedidas mediante determinação Judicial.

### 1. É dever do cliente:

1. Zelar pelo patrimônio da Sala VIP, evitando o desperdício e a danificação de qualquer objeto;
2. Responsabilizar-se por seus objetos pessoais, documentos e pertences em geral – a responsabilidade é exclusiva do passageiro em manter os seus pertences;
3. Portar-se de maneira adequada mantendo um ambiente tranquilo;
4. Os adultos são responsáveis pelos menores com quem viajam enquanto permanecerem na Sala VIP, devendo monitorar e supervisionar o seu comportamento;
5. Estar atento à hora de embarque dos seus voos, uma vez que não se fazem avisos sonoros dentro da Sala VIP.

### 2. É proibido:

1. A entrada de passageiros sem documentação, ou seja, sem a apresentação de cartão de embarque que comprove a sua situação de passageiro;
2. A entrada de menores de 18 anos desacompanhados de um adulto responsável – o qual pode ser o adulto que viaja com o menor ou um funcionário da empresa aérea, caso tenha sido contratado o serviço de viagem para menor desacompanhado<sup>1</sup>;
3. O consumo de bebida alcoólica por menores de 18 anos<sup>2</sup>;
4. Fumar nas dependências da Sala VIP (inclusive cigarros eletrônicos);
5. Circular pela Sala VIP em trajes de dormir, trajes íntimos, sem camisa ou descalço;
6. O uso de som em volume elevado;
7. O uso de qualquer tipo de objeto ou substância ilegal;
8. Deitar e/ou apoiar os pés nos sofás ou nas mesas;
9. A entrada de animais, exceto animais em serviço e animais de apoio emocional devidamente autorizados pela Lei Brasileira;
10. Divulgação da imagem, fotos ou vídeos das pessoas por nenhuma forma ou mecanismo, impresso ou digital, sem a sua autorização. Direitos assegurados indistintamente a todas as pessoas através da Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inciso X: “São *invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a **imagem** das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação*”.

---

<sup>1</sup> GRU AIRPORT não se responsabiliza caso as Empresas Aéreas tenham políticas de viagem para menores diferentes da Lei Brasileira;

<sup>2</sup> GRU AIRPORT segue o disposto na Lei Brasileira;

## REGRAS PARA ACEITAÇÃO DE ANIMAIS - AMERICAN EXPRESS LOUNGE - GRU

Só são aceites na Sala Vip American Express GRU animais de serviço treinados, de apoio emocional e de auxílio psiquiátrico conforme descrito na Lei Brasileira.

1. **Animal de serviço treinado:** Animal que receba treinamento para auxiliar quem possui deficiência visual, surdez ou problemas de audição, diabetes, epilepsia, limitações de mobilidade ou outras necessidades.
2. **Animais de apoio emocional ou de auxílio psiquiátrico:** Um animal que auxilie pessoas com problemas emocionais, psiquiátricos, cognitivos ou psicológicos.
3. **Comportamento inadequado do animal de serviço ou apoio:** É obrigatória durante todo o período em que estiver dentro da Sala, a permanência do animal dentro da caixa de transporte. Excetua-se dessa obrigação, os cães guias e animais em serviço, conforme disposto na Lei Brasileira, os quais devem sempre estar com trela.

Somente sendo recusada a permanência, na Sala VIP American Express – GRU, de animais de serviço e apoio em caso de comportamento que cause incômodo a outros clientes da Sala VIP, como seja:

- Rosnar;
- Pular nos passageiros;
- Fizer suas necessidades nas dependências da Sala;
- Latir excessivamente, exceto em resposta às necessidades ou à angústia do dono;
- Estiver solto pela Sala
- Comer nas mesas ou se for diretamente na área de catering;