

OGÓLNE WARUNKI PRZEWOZU (PASAŻERÓW I BAGAŻU)

ARTYKUŁ 1

DEFINICJE

W niniejszych Warunkach, z wyjątkiem przypadków, gdy kontekst wymaga inaczej lub gdy wyraźnie postanowiono inaczej, następujące wyrażenia mają następujące znaczenie:

„**Uzgodnione miejsca postojów**” oznaczają te miejsca, z wyjątkiem miejsca odlotu i miejsca docelowego, które są określone na bilecie/biletach lub w naszych rozkładach jazdy jako zaplanowane miejsca postojów na trasie.

„**Kod linii lotniczej**” oznacza dwa znaki lub trzy litery, które identyfikują poszczególnych przewoźników lotniczych.

„**ATM**” oznacza „Zarządzanie ruchem lotniczym”.

„**Autoryzowany agent**” oznacza agenta sprzedaży pasażerskiej, który został przez nas wyznaczony do reprezentowania nas w sprzedaży usług transportu lotniczego w ramach naszych usług.

„**Bagaż**” oznacza rzeczy osobiste towarzyszące pasażerowi podczas lotu. O ile nie określono inaczej, obejmuje on zarówno bagaż rejestrowany, jak i nierejestrowany.

„**Kwit bagażowy**” oznacza te części biletu/biletów, które dotyczą przewozu bagażu rejestrowanego.

„**Identyfikacja bagażu**” oznacza dokument wystawiony wyłącznie w celu identyfikacji przywieszki bagażu rejestrowanego.

„**Przewoźnik**” oznacza przewoźnika lotniczego innego niż my, którego kod linii lotniczej widnieje na bilecie/biletach lub na bilecie łączonym.

„**Bagaż rejestrowany**” oznacza bagaż pasażera, który został nam przekazany i dla którego wystawiliśmy kwit bagażowy i/lub przywieszkę bagażową.

„Termin odprawy” oznacza określony przez nas termin, w którym należy dopełnić formalności związanych z odprawą i otrzymać kartę pokładową.

„Warunki Umowy” oznaczają oświadczenia zawarte na bilecie/biletach lub planie podróży/pokwitowaniu lub dostarczone z nimi, określone jako takie i które włączają niniejsze Warunki Przewozu oraz uwagi przez odniesienie.

„Bilet łączony” oznacza bilet, który wystawiliśmy pasażerowi w połączeniu z innym biletem, które razem stanowią jedną umowę przewozu.

„Konwencja” oznacza ten, z poniższych instrumentów, który ma zastosowanie:

- Konwencja na rzecz ujednoczenia niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Warszawie, 12 października 1929 r. (zwana dalej Warsaw Convention);
- Konwencja Warszawska w brzmieniu zmienionym w Hadze w dniu 28 września 1955 r.; Konwencja Warszawska w brzmieniu zmienionym protokołem dodatkowym nr 1 z Montrealu (1975);
- Konwencja Warszawska w brzmieniu zmienionym w Hadze i protokołem dodatkowym nr 2 z Montrealu (1975);
- Konwencja Uzupełniająca z Guadalajary (1961) (Guadalajara);
- Konwencja Warszawska w brzmieniu zmienionym w Hadze i protokołem dodatkowym nr 4 z Montrealu (1975);
- Konwencja o ujednoczeniu niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego, podpisana w Montrealu, 28 maja 1999 r. (zwana dalej „Konwencją Montrealską”).

„Kupon” oznacza papierowy kupon lotu lub kupon elektroniczny, uprawniający wskazanego pasażera do podróży określonym lotem wskazanym na kuponie.

„Szkoda” obejmuje śmierć, zranienie lub uszkodzenie ciała pasażera, utratę, częściową utratę, kradzież lub inne szkody wynikające z lub w związku z przewozem lub innymi usługami z nim związanymi świadczonymi przez nas.

„Dni” oznaczają dni kalendarzowe, w tym wszystkie siedem (7) dni tygodnia, przy czym jest jasne, że do celów zawiadomienia nie liczy się dnia wysłania zawiadomienia oraz że do celów ustalenia ważności biletu, nie liczy się dnia wystawienia biletu lub rozpoczęcia lotu.

„Kupon elektroniczny” oznacza elektroniczny kupon lotu lub bilet elektroniczny znajdujący się w naszej bazie danych.

„Bilet elektroniczny” oznacza plan podróży/pokwitowanie, kupony elektroniczne oraz, w stosownych przypadkach, dokument pokładowy wydany przez nas lub w naszym imieniu.

„Kupon lotu” oznacza tę część biletu, która zawiera adnotację „umożliwia przejazd” lub, w przypadku biletu elektronicznego, kupon elektroniczny i wskazuje konkretne miejsca, między którymi pasażer ma prawo zostać przewieziony.

Termin **„siła wyższa”** oznacza niezwykle i nieprzewidywalne okoliczności, na których wystąpienie nie ma się żadnego wpływu i których konsekwencji nie można było uniknąć nawet przy zachowaniu należytej staranności.

„Plan podróży/Pokwitowanie” oznacza dokument/y, które wystawiamy pasażerom podróżującym na biletach elektronicznych i które zawierają imię i nazwisko pasażera, informacje o locie i uwagi.

„Pasażer” oznacza każdą osobę, z wyjątkiem członków załogi, przewożoną lub mającą być przewożoną przez nas samolotem na podstawie biletu.

„Kupon pasażerski” lub oznacza tę część biletu wydaną przez nas lub na „Pokwitowaniu dla pasażera” w naszym imieniu, która jest tak oznaczona i która jest przeznaczona do zachowania przez pasażera.

„SDR” oznacza Specjalne Prawo Ciągnięcia zgodnie z definicją Międzynarodowego Funduszu Walutowego.

„Międzylądowanie” oznacza zaplanowany przystanek w podróży pasażera, punkt między miejscem odlotu a miejscem docelowym.

„Taryfy” oznaczają opublikowane stawki, opłaty i/lub powiązane Warunki Przewozu linii lotniczej złożone, tam gdzie to wymagane, odpowiednim władzom.

„Bilet” oznacza dokument zatytułowany „Bilet pasażerski i kwit bagażowy ” lub bilet elektroniczny, w obu przypadkach wystawiony przez nas lub w naszym imieniu i obejmuje Warunki Umowy, uwagi i kupony.

„Pasażer tranzytowy” oznacza pasażera przybywającego na lotnisko w celu dalszej podróży do innego lotniska: (i) tym samym lotem z tego lotniska; (ii) lotem łączącym z tego lotniska; lub (iii) lotem łączącym z innego lotniska.

„Bagaż nierejestrowany” oznacza wszelki bagaż pasażera nie będący bagażem rejestrowanym.

„My”, „nasze”, „nam” oznacza Transportes Aéreos Portugueses, S.A. lub/i „nas” pod nazwą skróconą - TAP, S.A, TAP lub TAP Portugal.

„Ty”, „Twój” oznacza pasażera i „Ciebie”.

ARTYKUŁ 2

ZAKRES ZASTOSOWANIA

2.1 Postanowienia ogólne

Z zastrzeżeniem postanowień artykułów 2.2, 2.4 i 2.5 poniżej, nasze Warunki Przewozu mają zastosowanie wyłącznie do tych lotów lub odcinków lotów, w odniesieniu do których nasza nazwa lub kod linii lotniczej są wskazane w polu przewoźnika na bilecie/biletach, gdzie nazwa odpowiedniego przewoźnika lotniczego ma być wskazana.

2.2 Operacje czarterowe

Jeżeli przewóz jest wykonywany na podstawie umowy czarterowej, niniejsze Warunki Przewozu mają zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim zostały włączone, przez odniesienie lub w inny sposób, do takiej umowy lub do biletu/-ów pasażera.

2.3 Wspólne korzystanie z kodów

Informacja o nazwie obsługującej linii lotniczej

W przypadku niektórych usług mamy umowy z innymi liniami lotniczymi znane jako „Wspólne korzystanie z kodów”, co oznacza, że nawet jeśli pasażer ma u nas jedną lub więcej rezerwacji i jeden lub więcej biletów, w których jako linia lotnicza pojawia się nasza nazwa lub kod oznaczenia naszej linii lotniczej, samoloty mogą być obsługiwane przez inne linie lotnicze. Jednak w takiej sytuacji pasażer nadal posiada umowę z nami. W takim przypadku poinformujemy pasażera o linii lotniczej obsługującej lot podczas dokonywania rezerwacji i odprawy na lotnisku. W takiej sytuacji poziom obsługi może być inny. W przypadku rozbieżności między warunkami świadczenia usług linii lotniczej obsługującej lot a niniejszymi warunkami przewozu, pierwszeństwo mają warunki świadczenia usług linii lotniczej obsługującej lot. W przypadkach, gdy rezerwacja obejmuje loty obsługiwane przez jedną lub

więcej linii lotniczych, informacja o linii lotniczej obsługującej lot zostanie podana w momencie rezerwacji. Jeśli w momencie dokonywania rezerwacji nazwa przewoźnika nie jest znana, linia lotnicza, która zawarła umowę, poinformuje o tym pasażera, gdy tylko nazwa będzie znana. W przypadku rezerwacji dokonanych za pośrednictwem kanałów, które nie są pod bezpośrednią kontrolą linii lotniczej (np. biur podróży i stron internetowych innych niż strona linii lotniczej), zgodnie z art. 2(e) i 11 Rozporządzenia (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady, odpowiedzialność za poinformowanie pasażerów o nazwie linii lotniczej obsługującej lot oraz o wszelkich zmianach dokonanych w locie, ponoszą biura podróży i operatorzy stron internetowych. Pasażer musi podać prawidłowe dane kontaktowe w momencie rezerwacji, aby umożliwić wysłanie takiego powiadomienia.

2.4 Nadrzędne prawo i taryfy

Niniejsze Warunki Przewozu mają zastosowanie, o ile nie są sprzeczne z naszymi taryfami lub jakimkolwiek obowiązującym prawem, w którym to przypadku takie taryfy lub przepisy mają pierwszeństwo. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszych Warunków Przewozu jest nieważne w świetle obowiązującego prawa, pozostałe postanowienia zachowują ważność.

2.5 Nadrzędność względem przepisów

O ile niniejsze Warunki Przewozu nie stanowią inaczej, w przypadku wystąpienia konfliktu między nimi, a jakimkolwiek regulacjami mogącymi obowiązywać w odniesieniu do poszczególnych kwestii, za nadrzędne uważane są niniejsze Warunki Przewozu.

ARTYKUŁ 3

BILETY

3.1 Postanowienia ogólne

3.1.1 Zapewnimy przewóz wyłącznie osobie wskazanej jako pasażer na bilecie/biletach, dlatego pasażer może zostać poproszony o okazanie odpowiedniego dokumentu tożsamości.

3.1.2 Uprawnienia do skorzystania z biletu nie można przenieść na inną osobę.

3.1.3 Niektóre bilety są sprzedawane w oparciu o stawki, które nie pozwalają na żadne zmiany rezerwacji ani zwrot pieniędzy. Inne stawki pozwalają na zmiany, co wiąże się z dodatkowymi kosztami, a jeszcze inne stawki są całkowicie elastyczne. Należy wybrać stawkę, która jest najbardziej odpowiednią dla swojego przypadku, zapoznając się z warunkami stawek przed sfinalizowaniem zakupu. Pasażer powinien upewnić się, że posiada najbardziej odpowiednie ubezpieczenie obejmujące sytuacje, w których być może będzie konieczne anulowanie biletu/biletów.

3.1.4 Jeśli pasażer posiada bilet/y tego samego rodzaju, co wskazane w artykule 3.1.3 powyżej, który/-e

nie został/y nigdy użyty/-e i nie może odbyć podróży z powodu działania siły wyższej, to my zwrócimy takiemu pasażerowi bezzwrotną kwotę stawki w formie kredytu na przyszłe podróże na nasz koszt, ale pomniejszoną o rozsądną opłatę administracyjną, pod warunkiem, że pasażer niezwłocznie nas poinformuje o zaistnieniu takiej siły wyższej i dostarczy na to dowody.

3.1.5 Bilet jest i przez cały czas pozostaje własnością przewoźnika, który go wystawił.

3.1.6 Z wyjątkiem biletu elektronicznego, pasażer nie będzie uprawniony do lotu, jeśli nie przedstawi ważnego biletu zawierającego kupon lotu na ten lot oraz wszystkie inne niewykorzystane kupony lotu i kupon pasażera. Pasażer nie będzie uprawniony do lotu, jeśli jego bilet zostanie uszkodzony lub zmieniony przez osobę inną niż nasz autoryzowany agent lub my. W przypadku biletu elektronicznego pasażer nie będzie uprawniony do lotu, jeśli nie okaże ważnego identyfikatora.

3.1.7 (a) W przypadku utraty lub uszkodzenia biletu (lub jego części) bądź odpowiednika biletu niezawierającego kuponu pasażerskiego oraz wszystkich niewykorzystanych kuponów lotu, istnieje możliwość zażądania od nas wymiany takiego biletu (lub jego części) i wystawienia nowego. Warunkiem jest udowodnienie przez pasażera, w momencie wystąpienia z żądaniem, że ważny na dany lot bilet został wystawiony prawidłowo, a także podpisanie oświadczenia, w którym pasażer zobowiązuje się do zwrócenia nam wszelkich kosztów i/lub pokrycia strat w kwocie nie przekraczającej wartości pierwotnego biletu, których poniesienie przez nas lub innego przewoźnika okaże się konieczne i uzasadnione w przypadku niewłaściwego użycia takiego biletu. Nie będziemy domagać się od pasażera zwrotu jakichkolwiek tychże kosztów i/lub strat, jeśli wynikają one z naszego własnego zaniedbania. Przewoźnik wystawiający może pobrać odpowiednią opłatę administracyjną za tę usługę, chyba że utrata lub uszkodzenie było spowodowane zaniedbaniem przewoźnika wystawiającego lub jednego z jego agentów.

3.1.7 (b) Jeżeli taki dowód nie zostanie przedstawiony lub pasażer nie podpisze takiego oświadczenia, o którym mowa w artykule 3.1.7 (a) powyżej, przewoźnik wystawiający nowy bilet może zażądać od pasażera uiszczenia pełnej ceny biletu za nowy bilet, która podlega zwrotowi, jeśli i kiedy przewoźnik, który wystawił zagubiony lub uszkodzony bilet stwierdzi, że nie został on wykorzystany przed upływem terminu ważności. Jeśli pasażer odnajdzie pierwotny bilet przed upływem jego ważności i przekaże go przewoźnikowi, który wystawił nowy bilet, powyższy zwrot zostanie niezwłocznie zrealizowany.

3.1.8 Bilet posiada wartość i należy podjąć odpowiednie środki, aby go zabezpieczyć i upewnić się, że nie zostanie zgubiony ani skradziony.

3.2 Okres ważności

3.2.1 O ile bilet, niniejsze warunki lub obowiązujące taryfy (które mogą ograniczać ważność biletu, w takim przypadku takie ograniczenie zostanie w nich wskazane) nie stanowią inaczej bilet pozostaje ważny przez: a) jeden rok od daty jego wydania; lub b) pod warunkiem, że pierwszy wskazany w nim lot odbył się w ciągu jednego roku od daty jego wystawienia, jeden rok od daty takiej pierwszej podróży.

3.2.2 Jeśli pasażer nie może odbyć podróży w okresie ważności swojego biletu/-ów, ponieważ nie jesteśmy w stanie potwierdzić rezerwacji w terminie, o który prosi, ważność takiego biletu/-ów zostanie przedłużona lub pasażer uprawniony będzie do zwrotu pieniędzy zgodnie z artykułem 10 poniżej.

3.2.3 Jeśli po rozpoczęciu podróży pasażer nie może podróżować z powodu choroby w okresie ważności biletu(-ów), możemy przedłużyć ten okres ważności do dnia, w którym pasażer jest zdolny do podróży lub do dnia pierwszego lotu, który po tym dniu odlatuje z miejsca, w którym pasażer nie mógł podróżować, i w którym dostępne są miejsca w klasie usług odpowiadającej zapłaconej taryfie. Taka choroba musi być potwierdzona zaświadczeniem o przyjęciu do szpitala. Jeżeli kupony lotu pozostające na bilecie/biletach lub w przypadku biletu elektronicznego, kupon elektroniczny obejmują jedno lub więcej międzylądowań, ważność takiego biletu może zostać przedłużona o nie więcej niż trzy miesiące od daty powrotu do zdrowia wskazanej na takim zaświadczeniu. W takich okolicznościach w podobny sposób przedłużymy okres ważności biletów innych towarzyszących pasażerowi członków najbliższej rodziny.

3.2.4 W przypadku śmierci pasażera na trasie, bilety towarzyszących mu osób mogą zostać zmodyfikowane poprzez odstąpienie od minimalnego pobytu lub przedłużenie ich ważności. W przypadku śmierci w najbliższej rodzinie pasażera, który rozpoczął podróż, ważność biletu/biletów pasażera oraz biletów towarzyszących pasażerowi członków jego najbliższej rodziny mogą również być modyfikowane. Wszelkie takie modyfikacje będą dokonywane po otrzymaniu ważnego aktu zgonu, a każde takie przedłużenie ważności nie będzie dłuższe niż o czterdzieści pięć (45) dni od daty śmierci. Dla tych celów najbliższa rodzina to małżonek, dzieci (w tym dzieci adoptowane), rodzice, bracia, siostry, dziadkowie, wnuki, teściowie, szwagrowie, szwagierki, zięciowie, syno.

3.3 Wykorzystanie i kolejność kuponów

3.3.1 Zakupione przez pasażera bilety są ważne tylko na loty wymienione w biletach tego pasażera, od miejsca odlotu do ostatniego miejsca docelowego, poprzez wszelkie uzgodnione miejsca postojów. Stawka, którą pasażer zapłacił, opiera się na naszych taryfach stanowiących integralną część umowy, którą zawarliśmy z pasażerem i dotyczy lotu wskazanego na bilecie/biletach tego pasażera. Ze względów konkurencyjnych, w odniesieniu do różnych rynków, stawki skonstruowane dla danej trasy z kilkoma kuponami podróznymi mogą okazać się niższe niż stawki na lot bezpośredni.

3.3.2 Jeśli pasażer życzy sobie zmiany jakiegokolwiek aspektu swojego lotu, powinien skontaktować się z nami do czasu odlotu swojego lotu, tj. przed pierwotnym czasem odlotu swojego lotu. Jeśli nabyta stawka

pozwala na zmiany, dla nowej podróży zostanie dokonane ponowne wyliczenie ceny, a pasażer będzie miał możliwość zaakceptowania nowej ceny lub zachowania pierwotnego lotu w takiej postaci, w jakiej widnieje on na bilecie/biletach. Zgodnie z postanowieniami artykułu 3.1.4, jeśli zajdzie konieczność zmiany jakiegokolwiek aspektu lotu pasażera z powodu siły wyższej, pasażer ten powinien skontaktować się z nami tak szybko, jak to możliwe, a my - bez ponownego obliczania stawki - dołożymy wszelkich starań, aby przewieźć go do następnego uzgodnionego miejsca postoju lub do ostatecznego miejsca docelowego.

3.3.3 W przypadku zmiany lotu bez naszej zgody, zgodnie z postanowieniami artykułu 3.3.2 – jeśli stawka na to pozwala – zostanie przeprowadzona ponowna kalkulacja kosztów faktycznej podróży. Pasażer będzie musiał zapłacić różnicę między ceną lotu, na który wystawiono bilet/y, a całkowitą ceną obowiązującą dla zmienionej podróży. W przypadku taryf w pełni zwrotnych pasażerowi przysługuje zwrot różnicy między kwotą pierwotnie zapłaconą a kwotą bieżącą, jeśli ta będzie niższa.

3.3.4 Należy pamiętać, że o ile niektóre zmiany nie wymagają zmiany stawki, o tyle inne, takie jak zmiana miejsca odlotu (np. jeśli nie leci się pierwszym odcinkiem) lub odwrócenie kierunku podróży, mogą wymagać podwyższenia ceny usługi. Wiele stawek obowiązuje tylko w terminach i na loty wskazane na bilecie/biletach i nie można ich w ogóle zmienić lub można je zmienić tylko po uiszczeniu dodatkowej opłaty.

3.3.5 Każdy kupon na lot zawarty w bilecie/biletach zostanie zaakceptowany na przewóz w klasie usług, w dniu i na lot, na który dokonano rezerwacji. Jeśli bilet został wystawiony bez określenia rezerwacji, miejsce może zostać zarezerwowane później, jednak z zastrzeżeniem naszych taryf i dostępności miejsca w żądanym locie.

3.3.6 Informujemy, że w przypadku, gdy pasażer nie stawi się na jakikolwiek lot bez uprzedniego poinformowania nas o tym, możemy anulować rezerwację powrotną lub rezerwację na dalszy lot. Jednakże, jeśli pasażer poinformuje nas o tym z wyprzedzeniem, nie anulujemy rezerwacji na kolejne loty i postąpimy zgodnie z postanowieniami artykułu 3.3.2 i/lub 3.3.3.

3,4 Nazwa i adres przewoźnika

Widniejąca na biletach nazwa może być skrócona do naszego kodu przewoźnika lub występować w innej formie. Uznaje się, że naszym adresem jest lotnisko odlotu wskazane obok pierwszego skrótu naszej nazwy w polu przewoźnika na bilecie/biletach lub, w przypadku biletu elektronicznego, jak wskazano dla naszego pierwszego odcinka lotu w planie podróży/potwierdzeniu.

ARTYKUŁ 4

STAWKI, PODATKI, OPŁATY I PROWIZJE

4.1 Stawka

O ile nie postanowiono inaczej, stawki dotyczą tylko przewozu z lotniska w punkcie odlotu do lotniska w miejscu docelowym. Stawki nie obejmują usług transportowych między innymi lotniskami, ani między lotniskami a terminalami miejskimi. Stawka zostanie obliczona zgodnie z naszą Taryfą obowiązującą w dniu zapłaty za bilet/bilety na podróż w określonych terminach i na trasie wskazanej na biletach. TAP Air Portugal indywidualnie dostosowuje ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania decyzji. Po opłaceniu biletu/-ów i o ile pasażer nie zmieni trasy podróży i/lub daty lotu/-ów i/lub klasy usług, o których w nim/nich mowa, nie będzie zastosowana żadna podwyżka stawki w odniesieniu do zarezerwowanej daty lotu i/lub klasy usługi.

4.2 Podatki, opłaty i obciążenia

Pasażer jest odpowiedzialny/a za opłacenie wszystkich obowiązujących podatków, opłat i obciążeń nałożonych przez rząd lub inny organ lub przez operatora lotniska. W momencie zakupu biletu/-ów, które wykazują oddzielnie większość zawartych w nich podatków, opłat i obciążeń, pasażer zostanie poinformowany o wszelkich podatkach i/lub opłatach i/lub obciążeniach, które nie są w nich uwzględnione. Podatki, opłaty i obciążenia nakładane na podróże lotnicze stale się zmieniają i mogą zostać nałożone i/lub zmienione po dacie wystawienia biletu/-ów. W przypadku wzrostu jakiegokolwiek podatku i/lub opłaty wskazanej na bilecie/biletach, obowiązek zapłaty spoczywa na pasażerze. Także, jeśli jakikolwiek nowy podatek i/lub opłata zostanie nałożona, nawet po dacie wystawienia biletu/-ów, obowiązek zapłaty spoczywa na pasażerze. Również, w przypadku, gdy jakikolwiek podatek i/lub opłata i/lub obciążenie, za które pasażer nam zapłacił, zostaną zniesione lub obniżone w taki sposób, że nie będą już dotyczyć pasażera lub należna będzie niższa kwota, pasażer będzie uprawniony do ubiegania się o zwrot środków.

4.3 Waluta

Stawki, podatki, opłaty i obciążenia są płatne w walucie kraju, w którym wystawiane są bilety, chyba że my lub nasz autoryzowany agent wskażemy inną walutę, w momencie lub przed terminem ich płatności (np. z powodu niewymienialności waluty lokalnej). Możemy według własnego uznania zaakceptować płatność w walucie innej niż waluta kraju, w którym wystawiono bilet/y.

ARTYKUŁ 5

REZERWACJE

5.1 Wymagania dotyczące rezerwacji

5.1.1 Rezerwacja/-e pasażera zostaną zarejestrowane przez nas lub przez naszego autoryzowanego agenta. Na życzenie pasażera my lub nasz autoryzowany agent dostarczymy pasażerowi pisemne potwierdzenie rezerwacji.

5.1.2 Niektóre stawki mają warunki, które ograniczają lub wykluczają prawo pasażera do zmiany lub anulowania rezerwacji.

5.2 Limit czasu wystawienia biletów

Jeśli pasażer nie zapłaci za bilet/y w terminie wyznaczonym przez nas lub naszego autoryzowanego agenta, możemy anulować rezerwację/-e pasażera.

5.3 Dane osobowe

Pasażer przyjmuje do wiadomości, że dane osobowe, które nam przekazał, zostały podane w celu dokonania jednej lub więcej rezerwacji, wystawienia jednego lub więcej biletów i uzyskania usług dodatkowych, rozwijania i świadczenia usług, ułatwienia procedur imigracyjnych i wjazdowych oraz udostępnienia tych danych organom administracji publicznej lub wymiaru sprawiedliwości w związku ze swoją podróżą. W tym celu, pasażer upoważnia nas do przechowywania i korzystania z tych danych oraz do przekazywania ich naszym biurom i/lub spółkom zależnym i/lub autoryzowanym organom administracji publicznej lub wymiaru sprawiedliwości, ipoważnionym agentom i/lub innym przewoźnikom i/lub dostawcom wyżej wymienionych usług i/lub firmom obsługującym karty kredytowe i innym firmom obsługującym karty płatnicze i/lub pracującym dla nas podmiotom przetwarzającym dane.

5.3.1 Podane i zebrane dane osobowe będą przetwarzane przez Transportes Aéreos Portugueses, S.A. zarejestrowaną w Portugalii, z siedzibą główną w Edifício TAP 25, Port Lotniczy Lizbona i z numerem identyfikacji podatkowej 500 278 725 („TAP Air Portugal”).

5.3.2 Dane są potrzebne do zawarcia umowy podróży. Nie jest możliwe świadczenie tej usługi bez wymaganych danych osobowych.

5.3.3 Dane są wykorzystywane do zarządzania rezerwacjami, wystawiania biletów, realizacji usług transportowych,

oraz ułatwienie procedur emigracyjnych i wjazdowych.

5.3.4 Dane osobowe są udostępniane, w określonych celach, właściwym organom organom administracji publicznej lub wymiaru sprawiedliwości, upoważnionym agentom, lotniskom, innym przewoźnikom, usługodawcom, agencjom kredytowym i firmom obsługującym karty kredytowe.

5.3.5 Jeżeli realizacja żądanej usługi wiąże się z przekazaniem danych osobowych pasażera do państwa lub państw trzecich (niebędących członkami Unii Europejskiej ani Europejskiego Obszaru Gospodarczego), TAP Air Portugal podejmuje wszelkie niezbędne i odpowiednie środki zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, aby zapewnić ochronę wszystkich danych osobowych podlegających takiemu międzynarodowemu przekazaniu. Za każdym razem, gdy pasażer rezerwuje podróż do miejsca docelowego/kraju, które/-y wymaga przekazania jego danych, TAP Air Portugal poinformuje go o tym w momencie dokonywania rezerwacji i zaoferuje możliwość uzyskania dodatkowych informacji o środkach zastosowanych w celu ochrony danych pasażera lub osób mu towarzyszących, a także o tym, jak uzyskać kopie tych środków.

5.3.6 Zebrane dane osobowe są przechowywane w stworzonych specjalnie w tym celu bazach danych, przez okres wynikający z przepisów prawa.

5.3.7 Pasażer może w dowolnym momencie, w granicach określonych obowiązującymi przepisami prawa, zażądać dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia ich przetwarzania, sprzeciwić się przeniesieniu danych i zażądać ich przeniesienia bezpośrednio za pośrednictwem swojego Obszaru Klienta lub wypełniając „Formularz wykonania praw wynikających z ogólnych przepisów o ochronie danych osobowych”, dostępny w punkcie 14 naszej Polityki Prywatności, dostępny pod adresem <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>, który można przesłać pocztą elektroniczną na adres dpo@tap.pt lub pocztą tradycyjną na adres: Data Protection Officer TAP Air Portugal, Lisbon Airport, 1704-801 Lisboa, Portugal.

Pasażer może również uzyskać potwierdzenie o tym, jakie jego dane osobowe są przetwarzane, a także dostęp do nich, razem z kopią danych przetwarzanych przez TAP Air Portugalia, które zostaną mu dostarczone.

5.3.8 Niezależnie od innych środków administracyjnych lub prawnych, pasażer ma prawo złożyć skargę do portugalski krajowy organ ochrony danych – Krajowej Komisji Ochrony Danych Osobowych (CNPD) – lub innego właściwego organu na podstawie przepisów prawa, jeśli uważa, że jego dane nie są przetwarzane przez TAP zgodnie z obowiązującym prawem.

5.3.9 Aby uzyskać wyjaśnienie dotyczące przetwarzania danych, proszę przeczytać naszą Politykę Prywatności, która jest dostępna pod adresem <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade> lub skontaktować się z inspektorem ochrony danych wysyłając wiadomość na adres dpo@tap.pt.

5.4 Miejsca

5.4.1 Wcześniejsza rezerwacja miejsc jest usługą dobrowolną, dostępną tylko dla lotów obsługiwanych przez TAP i TAP EXPRESS.

5.4.1.1 Rezerwacja miejsca z wyprzedzeniem pozwala na wybranie danego miejsca, w preferowanym obszarze samolotu, w przypadku krajowych lotów oraz lotów międzynarodowych. W zależności od rodzaju taryfy, taka wstępna rezerwacja może wiązać się z opłatami.

5.4.2 W momencie odprawy, osobiście lub online, miejsce zostanie automatycznie i losowo przydzielone bez ponoszenia kosztów. Jeśli pasażer tego nie chce i życzy sobie zmienić swoje miejsce, w zależności od charakterystyki miejsca i wykupionej taryfy, może zostać pobrana opłata.

5.4.3 W dowolnym momencie, nawet po wejściu na pokład, z przyczyn technicznych lub operacyjnych, możemy być zmuszeni do przydzielenia miejsc innych niż pierwotnie wybrane/przydzielone. W przypadku przypisania miejsc o gorszych właściwościach niż nabyte, TAP zwróci pasażerowi kwotę różnicy. W przypadku rezygnacji z usługi kwota odpowiadająca różnicy pomiędzy stawką zapłaconą a stawką obowiązującą dla miejsca o gorszych właściwościach nie zostanie zwrócona, ale umożliwimy skorzystanie pasażerowi z dokumentu, w okresie ważności, uprawniającego do zapłaty za tę samą usługę. Jeśli podczas zakupu miejsca pasażer złoży nieprawidłowe oświadczenia dotyczące zgodności z obowiązkowymi wymogami mającymi zastosowanie do wybranego miejsca (na przykład: miejsca w kolejkach awaryjnych), wpłacona kwota nie zostanie mu zwrócona.

5.5 Ponowne potwierdzenie rezerwacji

Dalsze i/lub powrotne rezerwacje pasażera mogą wymagać ponownego potwierdzenia w określonych terminach. Kiedy będzie konieczne ponowne potwierdzenie rezerwacji przez pasażera, zostanie on przez nas poinformowany o tym, kiedy, jak i gdzie powinno to zostać zrobione. Jeśli pasażer zostanie poproszony o ponowne potwierdzenie rezerwacji, a tego nie robi, możemy anulować jego dalszą rezerwację i/lub rezerwację powrotną. Jeśli jednak pasażer poinformuje nas, że nadal chce podróżować lotami, na które miał rezerwacje, przywrócimy jego rezerwacje, jeśli na tych lotach będą dostępne miejsca. Jeśli na takich lotach nie ma dostępnego miejsca, dołożymy wszelkich starań, aby przewieźć pasażera do następnego lub końcowego miejsca docelowego.

5.5.1 Należy sprawdzić konieczność ponownego potwierdzenia u innych przewoźników biorących udział w organizacji podróży. W razie potrzeby, należy ponownie potwierdzić rezerwację u przewoźnika, którego kod dla danego lotu widnieje na bilecie.

5.6 Anulowanie rezerwacji

Informujemy, że w przypadku, gdy pasażer nie pojawi się na jakimkolwiek locie bez powiadomienia nas przed czasem odlotu, anulujemy jego rezerwację powrotną lub dalszą. Jeżeli jednak otrzymamy taką informację z wyprzedzeniem, nie anulujemy rezerwacji kolejnego lotu/-ów i będziemy postępować zgodnie z postanowieniami art. 3.3.2 i/lub 3.3.3.

ARTYKUŁ 6

ODPRAWA I WEJŚCIE NA POKŁAD

6.1 Termin odprawy

Ponieważ terminy odpraw są różne na każdym lotnisku, zalecamy zapoznanie się z tymi terminami i przestrzeganie ich. Podróż przebiegnie sprawniej, jeśli pasażer zapewni sobie wystarczająco dużo czasu na przestrzeganie terminów odprawy. Zastrzegamy sobie prawo do anulowania rezerwacji, jeśli pasażer nie zastosuje się wskazanego terminu odprawy. My lub nasi autoryzowani agenci poinformujemy pasażera o ostatecznym terminie odprawy na pierwszy lot z nami. W przypadku każdego kolejnego lotu w danej podróży należy zapoznać się z ostatecznymi terminami odprawy. Terminy odpraw naszych lotów można znaleźć w naszych rozkładach lotów lub można je uzyskać od nas lub naszych autoryzowanych agentów.

6.2 Czas wejścia na pokład

6.2.1 Pasażer musi stawić się przy bramce wejścia na pokład nie później niż o godzinie określonej przez nas podczas odprawy.

6.2.2 Jeśli pasażer nie stawi się na czas przy bramce wejścia na pokład, możemy anulować jego rezerwację.

6.3 Konsekwencje Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub wydatki, które pasażer może ponieść w związku z nieprzestrzeganiem postanowień niniejszego art. 6.

ARTYKUŁ 7

ODMOWA I OGRANICZENIE PRZEWOZU

7.1 Prawo do odmowy przewozu

Jeśli powiadomiliśmy pasażera na piśmie, że nigdy więcej nie będziemy przewozić go naszymi lotami, możemy, wedle naszego swobodnego i uzasadnionego uznania, odmówić przewozu pasażera i/lub jego bagażu. W takiej sytuacji pasażerowi przysługuje zwrot pieniędzy. Możemy również odmówić przewozu pasażera i/lub jego bagażu, jeśli wystąpiła jedna lub więcej z poniższych sytuacji lub mamy uzasadnione podejrzenie, że mogą wystąpić:

7.1.1 odmowa jest wymagana przez obowiązujące przepisy prawa, regulacje lub zarządzenia;

7.1.2 przewóz pasażera lub jego bagażu może zagrażać bezpieczeństwu lub zdrowiu lub mieć wpływ na nie, albo może istotnie wpływać na komfort innych pasażerów bądź członków załogi;

7.1.3 stan psychiczny lub fizyczny pasażera, w tym upośledzenie spowodowane alkoholem lub narkotykami, stanowi zagrożenie dla niego samego, innych pasażerów, członków załogi lub mienia;

7.1.4 pasażer zachowywał się nieodpowiednio podczas poprzedniego lotu i mamy powody sądzić, że takie zachowanie może się powtórzyć;

7.1.5 pasażer odmówił poddania się kontroli bezpieczeństwa;

7.1.6 pasażer nie zapłacił obowiązującej stawki, podatków, opłat lub obciążeń;

7.1.7 wszystko wskazuje na to, że pasażer nie ma ważnych dokumentów podróży, może usiłować wjechać do kraju, przez który odbywa tranzyt lub dla którego nie ma ważnych dokumentów podróży, może zniszczyć swoje dokumenty podróży w trakcie lotu lub odmówił wydania na żądanie swoich dokumentów podróży za pokwitowaniem załozde lotu;

7.1.8 pasażer okaże bilet, który został nabyty niezgodnie z prawem lub zakupiony od podmiotu innego niż my lub nasz autoryzowany agent, lub który został zgłoszony jako zagubiony lub skradziony, lub który jest podróbką lub w odniesieniu do którego pasażer nie jest w stanie udowodnić, że jest osobą na nim wymienioną;

7.1.9 pasażer nie spełnił wymagań określonych w Artykule 3.3 powyżej, dotyczących wykorzystania i kolejności kuponów, albo przedstawił bilet, który jest uszkodzony lub który został wystawiony lub zmieniony przez kogoś innego niż my lub nasz autoryzowany agent;

7.1.10 pasażer nie przestrzega naszych instrukcji dotyczących bezpieczeństwa.

7.2 Pomoc specjalna

Przyjęcie do przewozu dzieci bez opieki, osób niepełnosprawnych, kobiet w ciąży, osób chorych lub innych osób wymagających szczególnej pomocy wymaga wcześniejszego uzgodnienia z nami. Jeżeli tacy pasażerowie poinformowali nas o jakichkolwiek specjalnych wymaganiach w momencie wystawiania ich biletu/-ów i takie wymagania zostały przez nas zaakceptowane, nie będzie im odmawiany przewóz ze względu na ich stan lub specjalne wymagania.

7.2.1 Z zastrzeżeniem art. 7.2 powyżej, jeśli pasażerem jest osoba poruszająca się na wózku inwalidzkim i pod warunkiem, że pasażer (lub inna osoba w jej imieniu) oświadczy, że pasażer jest i samowystarczalny i zdolny do samodzielnego zaspokojenia swoich potrzeb fizycznych podczas lotu (tj. w odniesieniu do zdrowia, bezpieczeństwa i higieny), będzie mógł podróżować bez eskorty, a my nie będziemy zobowiązani do udzielenia mu pomocy na pokładzie, która jest w jakikolwiek sposób sprzeczna z tym, co zostało zadeklarowane przez pasażera lub w jego imieniu zgodnie z powyższym.

7.3 Podróżowanie pod eskortą policji i/lub kuratelą sądu

Dotyczy lotów rozpoczynających się w Brazylii. Transport pasażera lub pasażera niepełnoletniego pod eskortą policji i nadzorem sądowym musi być skoordynowany z minimalnym wyprzedzeniem 48 (czterdziestu ośmiu) godzin, pomiędzy organem policji odpowiedzialnym za eskortę, administracją lotniska, TAP i Policją Federalną lotniska, w celu ustanowienia, zgodnie z wymaganiami eskorty, specjalnych środków i procedur dotyczących bezpieczeństwa oraz dyskretnego wejścia na pokład i lądowania, a także zachowania się na pokładzie, zgodnie z warunkami wymaganymi przez Krajowy Program Ochrony Lotnictwa Cywilnego „PNAVSEC” Rozporządzenie nr 7.168 z dnia 5 maja 2010.

Prezentacja i identyfikacja dla celów wejścia na pokład musi zostać przeprowadzona co najmniej 2 (dwie) godziny przed odlotem. Transport pasażera pod dozorem sądowym podczas lotu międzynarodowego musi być poprzedzony uprzednią komunikacją z Oddziałem Policji Federalnej, INTERPOLEM, Administracją lokalnego lotniska, konsulatem kraju miejsca docelowego pasażera oraz z TAP, w celu zorganizowania procedur transportowych i ewentualnego międzylądowania/połączenia. TAP może odmówić wejścia na pokład pasażerowi znajdującemu się pod nadzorem, jeśli uzna, że dana osoba stanowi potencjalne zagrożenie dla bezpieczeństwa lotu i pozostałych pasażerów.

ARTYKUŁ 8

Bagaż

8.1 Bezpłatny limit bagażu

Z zastrzeżeniem naszych warunków i ograniczeń, pasażer, na swoje życzenie, otrzyma od nas lub od naszych autoryzowanych agentów informacje na temat części bagażu (liczba/sztuka/waga i wymiary), którą może przewieźć bezpłatnie. Ilość bezpłatnego bagażu określana jest na podstawie ceny biletu.

8.2 Nadbagaż

Przewóz bagażu przekraczającego bezpłatny limit bagażu podlega opłacie. Jeśli lot jest obsługiwany przez innego przewoźnika, stawki, warunki przewozu mogą być dyktowane przez przewoźnika, dlatego należy się z nimi zapoznać. Na swoje żądanie, pasażer zostanie poinformowany o takich opłatach przez nas lub autoryzowanych agentów.

8.3 Przedmioty niedozwolone jako bagaż

8.3.1 W bagażu nie wolno umieszczać:

8.3.1.1 Przedmiotów, które mogą stanowić zagrożenie dla statku powietrznego, osób lub mienia na jego pokładzie, takie jak te określone w instrukcjach technicznych Organizacji Międzynarodowego Lotnictwa Cywilnego (ICAO) dotyczących bezpiecznego transportu towarów niebezpiecznych drogą powietrzną i w przepisach Międzynarodowego Zrzeszenia Przewoźników Powietrznych (IATA) dla towarów niebezpiecznych oraz w naszych regulaminach (dalsze informacje zostaną przekazane przez nas na żądanie);

8.3.1.2 Przedmiotów, których przewóz jest zabroniony przez obowiązujące przepisy ustawowe, wykonawcze lub zarządzenia dowolnego państwa odlotu lub miejsca docelowego lub, co do których mamy uzasadnione przekonanie, że mogą mieć wpływ na bezpieczeństwo i/lub ochronę samolotu lub jakiegokolwiek osoby na jego pokładzie;

8.3.1.3 Przedmiotów, które, biorąc pod uwagę typ używanego samolotu, są zasadnie uznane przez nas za nienadające się do przewozu, ponieważ są niebezpieczne lub stwarzają zagrożenie ze względu na ich wagę, rozmiar, kształt, charakter lub ze względu na to, że są kruche lub łatwo psujące się. Na swoje życzenie, pasażer zostanie przez nas poinformowany o przedmiotach niedozwolonych.

8.3.2 Zabrania się przewożenia w bagażu broni palnej, amunicji i innych rodzajów broni, które nie są przeznaczone do celów myśliwskich lub sportowych. Broń palna, amunicja i inna broń do celów myśliwskich i sportowych mogą zostać przyjęte jako bagaż rejestrowany, ale w tym celu pasażer powinien w momencie dokonywania rezerwacji poinformować nas o zamiarze ich przewiezienia i pokazać nam wszystkie potrzebne dokumenty. Wszelka taka broń musi być rozładowana, z założonym bezpiecznikiem i odpowiednio zapakowana. Przewóz amunicji podlega przepisom ICAO i IATA, jak określono w Artykule 8.3.1.1 powyżej.

8.3.3 Broń, taka jak zabytkowa broń palna, miecze, noże i podobne przedmioty, może, według naszego uznania, zostać przyjęta jako bagaż rejestrowany, ale nie udzielimy pozwolenia na wniesienie jej do kabiny samolotu.

8.3.4 Pieniądze, biżuteria, metale szlachetne, komputery, osobiste urządzenia elektroniczne, dokumenty zbywalne, papiery wartościowe lub inne kosztowności, okulary, soczewki kontaktowe, protezy i wszelkiego rodzaju urządzenia ortopedyczne, dokumenty biznesowe, paszporty i inne dokumenty identyfikacyjne oraz próbki handlowe nie mogą być umieszczone w bagażu rejestrowanym pasażera.

8.3.5 Jeżeli, pomimo że ich przewóz jest zabroniony lub pomimo ich niedopuszczenia do przewozu, pasażer umieści w bagażu jakiegokolwiek przedmioty, o których mowa w artykułach 8.3.1 i 8.3.2 powyżej, nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody związane z takimi przedmiotami.

8.3.6 Nie ponosimy odpowiedzialności za uszkodzenia deski surfingowej powstałe podczas przewozu, jeśli w momencie przekazania nam rejestrowanej deski surfingowej jest ona już przez pasażera zapakowana i pasażer nie zezwolił naszym pracownikom lub agentom na jej sprawdzenie.

8.4 Prawo do odmowy przewozu

8.4.1 Z zastrzeżeniem powyższych artykułów 8.3.2 i 8.3.3, odmówimy przewiezienia jako bagażu lub bagażu rejestrowanego, w zależności od przypadku, przedmiotów opisanych w art. 8.3 powyżej i możemy odmówić dalszego przewozu takich przedmiotów po ich wykryciu.

8.4.2 Możemy odmówić przewiezienia jako bagażu dowolnego przedmiotu, który w uzasadniony sposób uznamy za nieodpowiedni do przewozu ze względu na jego rozmiar, kształt, wagę, zawartość, charakter lub ze względów bezpieczeństwa, ochrony, operacyjnych lub komfortu innych pasażerów. Na swoje życzenie, pasażer zostanie przez nas poinformowany o przedmiotach niedozwolonych.

8.4.3 Odmówimy przyjęcia do przewozu przedmiotu, który naszym zdaniem nie jest odpowiednio i bezpiecznie zapakowany w odpowiednie pojemniki. Na swoje życzenie, pasażer zostanie przez nas poinformowany o niedozwolonych przez nas paczkach i pojemnikach.

8.5 Prawo do przeszukania

Ze względów bezpieczeństwa możemy poprosić pasażera o zezwolenie na przeszukanie i/lub skanowanie jego osoby oraz przeszukanie i/lub skanowanie i/lub prześwietlenie bagażu. Niezależnie od powyższych postanowień, bagaż może zostać przeszukany i/lub przeskanowany i/lub prześwietlony pod nieobecność pasażera w celu ustalenia, czy zawiera on przedmioty opisane w artykułach 8.3.1.1 i 8.3.1.2. Jeżeli pasażer nie chce zastosować się do naszej prośby o zezwolenie na przeszukanie i/lub prześwietlenie swojej osoby i/lub przeszukanie i/lub przeskanowanie i/lub prześwietlenie bagażu, możemy odmówić przewozu pasażera i/lub jego bagażu. W przypadku, gdy przeszukanie i/lub skanowanie wyrządzi szkodę pasażerowi i/lub prześwietlenie i/lub przeszukanie i/lub skanowanie spowoduje uszkodzenie bagażu, nie ponosimy odpowiedzialności za takie szkody, chyba że wynikają one z jakiegokolwiek winy lub zaniedbania z naszej strony.

8.5.1 Ze względów bezpieczeństwa i/lub ochrony bagaż pasażera może zostać otwarty i przeszukany, o ile istnieje podejrzenie, że zawiera przedmioty opisane w Ogólnych

Warunkach Przewozu (Pasażer i Bagaż) lub jakiegokolwiek inne przedmioty, których przewóz jest zabroniony przez wszelkie obowiązujące przepisy prawa lub regulacje.

8.5.2 W odniesieniu do artykułu 8.5.1 powyżej, pasażer wyraża zgodę na przeszukanie bagażu wraz z zakupem biletu.

8.5.3 W razie potrzeby przeszukanie może zostać rozszerzone na pasażera i jego rzeczy osobiste.

8.6 Bagaż rejestrowany

8.6.1 Po dostarczeniu nam bagażu, który pasażer chce odprawić, znajdzie się on pod naszą opieką i wystawimy przywieszkę identyfikacyjną bagażu dla każdej sztuki bagażu rejestrowanego.

8.6.2 Każda sztuka bagażu rejestrowanego pasażera musi mieć jego osobisty identyfikator, który będzie zawierał co najmniej imię i nazwisko pasażera.

8.6.3 O ile nie zdecydujemy ze względów bezpieczeństwa, ochrony lub operacyjnych, aby bagaż rejestrowany pasażera był przewożony innym lotem, będzie on, o ile to możliwe, przewożony tym samym samolotem. O ile obowiązujące prawo nie wymaga obecności pasażera przy odprawie celnej, jego bagaż rejestrowany przewożony innym lotem zostanie mu przez nas dostarczony.

8.7 Bagaż nierejestrowany

Ze względu na wymogi prawne i/lub rządowe oraz wymagania związane ze sprzętem, istnieją ograniczenia dotyczące transportu bagażu zabieranego ze sobą na pokład samolotu. Liczba sztuk i/lub maksymalna waga bagażu jest różna, dlatego na życzenie, my lub nasi autoryzowani agenci udzielimy pasażerowi wszelkich niezbędnych informacji. Bagaż wnoszony na pokład samolotu musi mieścić się pod siedzeniem przed pasażerem lub w schowku w kabinie samolotu. Jeśli z jakiegokolwiek powodu taki bagaż nie może być przechowywany w sposób opisany powyżej lub jest zbyt ciężki albo zostanie uznany za niebezpieczny, należy go przewieźć, jeśli to możliwe, jako bagaż rejestrowany.

8.7.1 Przedmioty, które nie nadają się do przewozu w przedziale ładunkowym (takie jak delikatne instrumenty muzyczne) i które nie spełniają wymogów określonych w artykule 8.7.1 powyżej, zostaną dopuszczone do przewozu w przedziale kabinowym wyłącznie po uprzednim powiadomieniu nas i wyrażeniu przez nas zgody. Ponieważ może to wymagać uiszczenia oddzielnej opłaty za tę usługę, proszę zapytać nas lub naszych autoryzowanych agentów o szczegóły.

8.8 Odbiór i dostawa bagażu rejestrowanego

8.8.1 Z zastrzeżeniem Artykułu 8.6.3 powyżej, pasażer jest zobowiązany do odbioru bagażu rejestrowanego, gdy tylko zostanie on udostępniony w miejscu docelowym lub międzylądowania. Jeśli bagaż nie zostanie odebrany w rozsądnym czasie, możemy obciążyć pasażera opłatą za przechowywanie. Jeżeli bagaż rejestrowany nie zostanie odebrany w ciągu trzech (3) miesięcy od daty udostępnienia, możemy go zbyć bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności wobec pasażera.

8.8.2 Tylko posiadacz kwitu bagażowego (jeżeli został wystawiony) i przywieszki identyfikacyjnej bagażu jest uprawniony do odbioru bagażu rejestrowanego.

8.8.3 Jeżeli osoba odbierająca bagaż rejestrowany nie jest w stanie okazać kwitu bagażowego (jeżeli został wystawiony) i zidentyfikować bagażu za pomocą przywieszki bagażowej, dostarczymy i wydamy bagaż takiej osobie wyłącznie pod warunkiem, że wykaże ona w sposób wystarczający swój tytuł prawny do niego.

8.9 Zwierzęta

Jeśli zgodzimy się na przewóz zwierząt pasażera, będą one przewożone jako bagaż rejestrowany i będą podlegać następującym warunkom:

8.9.1 należy upewnić się, że zwierzęta domowe, takie jak psy i koty, są przewożone w zestawie transportowym wymienionym w rezerwacji, który powinien być odpowiedni do wielkości zwierzęcia. Należy także dołączyć ważne dokumenty - mianowicie świadectwa zdrowia i szczepień, pozwolenia na wjazd oraz inne dokumenty wymagane przez kraje wylotu, przeznaczenia i tranzytu – bez których zwierzęta domowe nie zostaną przyjęte do przewozu. Taki transport może podlegać innym wskazanym przez nas warunkom, które zostaną udostępnione na żądanie;

8.9.2 jeśli zostanie przyjęte jako bagaż, zwierzę wraz z zestawem transportowym i karmą nie zostanie uwzględnione w bezpłatnym limicie bagażu; zostanie to uznane za nadbagaż, za który będzie wymagana zapłata stosownej stawki;

8.9.3 psy przewodnicy towarzyszące pasażerom niepełnosprawnym będą przewożone bezpłatnie oprócz normalnego bezpłatnego limitu bagażu, ale ich przewóz podlega warunkom określonym przez nas, które będą dostępne na życzenie;

8.9.4 bez uszczerbku dla zasad odpowiedzialności Konwencji lub innego obowiązującego prawa i o ile nie dopuściliśmy się zaniedbania, nie ponosimy odpowiedzialności za zranienie lub utratę, chorobę lub śmierć zwierzęcia, które zgodziliśmy się przewieźć;

8.9.5 nie ponosimy żadnej odpowiedzialności w odniesieniu do takiego zwierzęcia, które nie posiada wszystkich niezbędnych dokumentów wyjazdowych, wjazdowych, zdrowotnych i innych w odniesieniu do wyjazdu zwierzęcia, wjazdu lub przejazdu przez jakikolwiek kraj, stan lub terytorium, a osoba przewożąca zwierzę musi zwrócić nam wszelkie grzywny, koszty, straty lub zobowiązania nałożone lub poniesione przez nas, które z tego wynikły.

ARTYKUŁ 9

ROZKŁADY, OPÓŹNIENIA, ODWOŁYWANIA LOTÓW

9.1 Harmonogramy

9.1.1. Dołożymy wszelkich starań, aby dotrzymać rozkładów lotów wskazanych na bilecie.

9.1.2. Nieprzestrzeganie tych harmonogramów będzie miało miejsce wyłącznie z przyczyn operacyjnych lub funkcjonalnych. Będziemy informować pasażera o wszelkich zmianach pod warunkiem, że poda nam numer kontaktowy.

9.2 Anulowanie, opóźnienia, odmowa wejścia na pokład, zmiana planu podróży itp.

9.2.1 Podejmiemy wszelkie niezbędne środki, aby uniknąć opóźnień w przewozie pasażera i/lub bagażu. Stosując takie środki i aby zapobiec odwołaniu lotu, możemy w wyjątkowych okolicznościach zlecić wykonanie lotu lub obsługę samolotu w naszym imieniu alternatywnemu przewoźnikowi. W przypadku zmiany linii lotniczej w celu uniknięcia odwołania lotu, poinformujemy pasażera, która linia lotnicza będzie obsługiwała lot.

9.2.2 Bez uszczerbku dla uregulowań przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, jeśli odwołamy lot, którego jesteśmy przewoźnikiem obsługującym, na który pasażer ma potwierdzoną rezerwację i na który stawił się do odprawy zgodnie z pisemnym (lub elektronicznym) wskazaniem lub, w przypadku braku takiego wskazania, do 45 minut przed przewidywaną godziną odlotu, zaoferujemy pasażerowi:

a) wybór (i) zwrotu w ciągu siedmiu dni (gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym, czekiem bankowym lub, za pisemną zgodą pasażera, bonami podróжными i/lub innymi usługami) pełnej ceny zakupu biletu, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz, jeśli lot nie służy już żadnemu celowi w związku z pierwotnym planem podróży, za część lub części już odbyte oraz, w tym drugim przypadku i tam, gdzie ma to zastosowanie, za lot powrotny (przy najbliższej okazji) do pierwszego punktu odlotu lub (ii) zmianę trasy, na porównywalnych warunkach transportu, do końcowego miejsca docelowego, przy najbliższej okazji lub (iii) zmianę trasy, na porównywalnych warunkach transportu, do końcowego miejsca docelowego, w późniejszym dogodnym dla pasażera terminie, ale z zastrzeżeniem dostępności miejsc; i

b) posiłki i napoje w rozsądnym stosunku do czasu oczekiwania oraz dwie rozmowy telefoniczne lub dwa teleksy lub dwie wiadomości faksowe lub e-maile; i

c) jeżeli rozsądnie przewidziana godzina odlotu lotu zastępczego przypada co najmniej na dzień następujący po dniu planowego odlotu odwołanego lotu, zaoferujemy pasażerowi również: (i) zakwaterowanie w hotelu, w przypadkach, gdy konieczny jest pobyt na jedną lub więcej nocy lub pobyt dodatkowy w stosunku do zamierzonego przez pasażera; oraz (ii) transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym); i

d) odszkodowanie w wysokości 250 € (za wszystkie loty do 1.500 kilometrów) lub 400 € (za wszystkie loty wewnątrzspółnotowe powyżej 1.500 kilometrów i za wszystkie loty o długości od 1.500 do 3.500 kilometrów) lub 600 € (za wszystkie loty nieobjęte powyższymi sytuacjami), chyba że (i) pasażer został poinformowany o anulowaniu lotu co najmniej dwa tygodnie przed planowanym czasem odlotu lub (ii) pasażer został poinformowany o anulowaniu między dwoma tygodniami a siedmioma dniami przed planowanym czasem odlotu i zaoferowano pasażerowi zmianę trasy umożliwiającą odlot do dwóch godzin przed planowanym czasem odlotu i dotarcie do ostatniego miejsca docelowego do czterech godzin po planowanym czasie przylotu lub (iii) pasażer został poinformowany o odwołaniu na mniej niż siedem dni przed planowanym czasem odlotu i zaproponowano mu zmianę trasy umożliwiającą odlot do jednej godziny przed planowanym czasem odlotu i dotarcie do ostatniego miejsca docelowego do dwóch godzin po planowanym czasie przylotu lub (iv) możemy udowodnić, że anulowanie zostało spowodowane przez nadzwyczajne okoliczności (tj. niestabilność polityczną, strajki mające wpływ na operację, awarie techniczne, złe warunki pogodowe, zagrożenia bezpieczeństwa i decyzje ATM), których nie można było uniknąć, nawet gdyby zostały podjęte wszelkie rozsądne środki, przypadki, w których odszkodowanie nie będzie należne.

Uwaga 1: Zwrot kosztów zgodnie z ustępem (i) paragrafu a) niniejszego artykułu 9.2.2 nie ma zastosowania, jeśli lot, na który odmówiono pasażerowi wejścia na pokład, jest częścią zorganizowanej wycieczki i pasażer ma prawo do zwrotu kosztów zgodnie z Dyrektywą 90/314/EEC.

Uwaga 2: Odszkodowanie przewidziane w paragrafie d) niniejszego artykułu 9.2.2 zostanie zmniejszone o 50%, gdy czas przylotu alternatywnego lotu do miejsca docelowego, który zaoferowano pasażerowi zgodnie z ustępami (ii) i (iii) paragrafu a) tego samego artykułu nie przekracza planowego czasu przylotu lotu, którego mu odmówiono, o (i) dwie godziny (w przypadku lotów do 1.500 kilometrów), (ii) trzy godziny (w przypadku wszelkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1.500 kilometrów oraz w przypadku wszelkich innych lotów o długości od 1.500 do 3.500 kilometrów) lub (iii) czterech godzin (w przypadku lotów nieobjętych ustępami (i) lub (ii) powyżej).

Uwaga 3: Odległości, o których mowa w tym artykule 9.2.2 są mierzone metodą trasy po ortodromie.

9.2.3 Bez uszczerbku dla uregulowań przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, ilekroć w związku z lotem, którego jesteśmy przewoźnikiem obsługującym i na który pasażer ma potwierdzoną rezerwację, na który zgłosił się do odprawy, jak wskazane zostało na piśmie (lub elektronicznie) lub, w przypadku braku takiego wskazania, do 45 minut przed planowanym czasem odlotu takiego lotu, mamy uzasadnione podstawy przypuszczać, że nie odbędzie się on w ciągu (i) dwóch godzin lub więcej (w przypadku jakichkolwiek lotów do 1.500 kilometrów),

(ii) trzech godzin (w przypadku jakichkolwiek lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1.500 kilometrów oraz w przypadku wszelkich innych lotów o długości od 1.500 do 3.500 kilometrów) lub (iii) czterech godzin lub więcej (w przypadku jakichkolwiek lotów nieobjętych ustępami (i) lub (ii) powyżej) od planowanej godziny odlotu, zaoferujemy pasażerowi bezpłatnie:

a) posiłki i napoje w rozsądnym stosunku do czasu oczekiwania oraz dwie rozmowy telefoniczne lub dwa teleksy lub dwa faksy lub dwie wiadomości e-mail; i

b) zakwaterowanie w hotelu, w przypadkach, gdy konieczny jest pobyt na jedną lub więcej nocy lub pobyt dodatkowy w stosunku do zamierzonego przez pasażera oraz transport pomiędzy lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym), gdy rozsądnie przewidziany czas odlotu przypada co najmniej w dniu następującym po jednej z wcześniej ogłoszonych godzin odlotu; oraz

c) gdy opóźnienie wynosi co najmniej pięć godzin i pasażer zdecyduje się nie podróżować opóźnionym lotem, zwrot kosztów w ciągu siedmiu dni (gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym, czekiem bankowym lub za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróży i/lub innych usługach), pełnej ceny zakupu biletu za część lub części niezrealizowanej podróży oraz, jeśli lot nie służy już żadnemu celowi związanemu z pierwotnym planem podróży, za część lub jego części już zrealizowane oraz, w tym drugim przypadku i w stosownych przypadkach, lot powrotny (w najwcześniejszym możliwym terminie) do pierwszego miejsca odlotu.

Uwaga 1: Odległości, o których mowa w tym artykule 9.2.3, są mierzone metodą trasy po ortodromie.

9.2.4 Bez uszczerbku dla postanowień przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, jeżeli, w przypadku lotu, którego jesteśmy przewoźnikiem obsługującym oraz na który pasażer ma potwierdzoną rezerwację i zgłosił się do odprawy – co zostało wskazane na piśmie (lub elektronicznie) – lub, w przypadku braku takiego wskazania, w terminie do 45 minut przed planowanym czasem startu takiego lotu, doszło do odmówienia pasażerowi wejścia na pokład z powodu nieujętego w podanym powyżej artykule 7.1 i pasażer wyraża wobec nas zgodę na dobrowolną rezygnację z rezerwacji, mamy obowiązek:

a) niezwłocznie zrekompensować pasażerowi, w bonach podróży i/lub innych usługach, kwotę 300 € (za wszystkie loty do 1.500 kilometrów) lub 480 € (za wszystkie loty wewnątrzspółnotowe powyżej 1.500 kilometrów i za wszystkie inne loty o długości od 1.500 do 3.500 kilometrów) lub 720 € (za wszystkie loty niepodlegające powyższym sytuacjom); i

b) bezpłatnie zaoferować pasażerowi wybór: (i) zwrotu w ciągu siedmiu dni (w postaci bonów podróży i/lub innych usług) pełnej ceny zakupu biletu za część lub części podróży, które nie zostały odbyte i, jeśli lot nie służy już żadnemu celowi w związku z pierwotnym planem podróży, za jego część lub części już zrealizowane oraz, w tym drugim przypadku i tam, gdzie ma to zastosowanie, lot powrotny (przy najbliższej okazji) do pierwszego punktu odlotu lub (ii) zmianę planu podróży, na porównywalnych warunkach transportu, do ostatecznego miejsca docelowego, przy najbliższej okazji lub (iii) zmianę trasy, na porównywalnych warunkach transportu, do ostatecznego miejsca docelowego, w późniejszym dogodnym terminie, ale z zastrzeżeniem dostępności miejsc; i

c) zaoferować również nieodpłatnie wyżywienie i napoje w rozsądnej proporcji do czasu oczekiwania, zakwaterowanie w hotelu (w przypadkach, gdy konieczny jest pobyt na jedną lub więcej nocy lub pobyt dodatkowy w stosunku do zamierzonego), transport, w razie potrzeby między lotniskiem a miejscem zakwaterowania (hotelem lub innym) oraz kartę telefoniczną.

Uwaga 1: Zwrot kosztów zgodnie z ustępem (i) paragrafu b) niniejszego artykułu 9.2.4 nie ma zastosowania, jeśli lot, na który odmówiono pasażerowi wejścia na pokład, jest częścią zorganizowanej wycieczki i pasażer ma prawo do zwrotu kosztów zgodnie z Dyrektywą 90/314/EEC.

Uwaga 2: Odległości, o których mowa w tym artykule 9.2.4 są mierzone metodą trasy po ortodromie.

9.2.5 Bez uszczerbku dla postanowień obowiązujących przepisów prawa, jeśli będziemy musieli odmówić pasażerowi wejścia na pokład zgodnie z artykułem 9.2.4 powyżej, a pasażer nie wyraża wobec nas zgody na dobrowolną rezygnację z rezerwacji, możemy odmówić pasażerowi wejścia na pokład, a wszystko, co jest przewidziane w artykule o którym mowa, będzie zastosowane z następującymi zmianami: (i) kwoty odszkodowania przewidziane w odpowiednim paragrafie a) tego artykułu wyniosą odpowiednio, 250 €, 400 € lub 600 €; (ii) zapłata takiej kwoty i zwrot kosztów przewidziane w ustępie (i) odpowiedniego paragrafu b) będą dokonywane w gotówce, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym, czekiem bankowym lub, za pisemną zgodą pasażera, w bonach podróży i/lub innych usługach; a (iii) zamiast karty telefonicznej, o której mowa w paragrafie c), zaoferujemy pasażerowi dwie rozmowy telefoniczne lub dwa teleksy lub dwie wiadomości faksowe lub e-maile.

Uwaga 1: Rekompensata przewidziana w ustępie (i) niniejszego artykułu 9.2.5 zostanie zmniejszona o 50 %, gdy czas przylotu alternatywnego lotu, który został zaoferowany pasażerowi do ostatecznego miejsca docelowego, zgodnie z ustępami (ii) i (iii) paragrafu a) artykułu 9.2.4 powyżej, nie przekracza zaplanowanego czasu przylotu dla lotu, na który nastąpiło odmówienie wejścia na pokład o (i) dwie godziny (w przypadku jakiegokolwiek lotu do 1.500 kilometrów), (ii) trzy godziny (w przypadku jakiegokolwiek wewnątrzspółnotowego lotu powyżej 1.500 kilometrów oraz w przypadku każdego innego lotu o długości od 1.500 do 3.500 kilometrów) lub (iii) cztery godziny (w przypadku jakiegokolwiek lotu niepodlegającego ustępom (i) lub (ii) powyżej).

Uwaga 2: W przypadku pasażerów, którym odmówiono wejścia na pokład w USA, obowiązuje poniższa tabela odszkodowań.

Różnica czasu po przylocie	Rekompensata pieniężna	Limit rekompensaty pieniężnej	Rekompensata w postaci bonu
----------------------------	------------------------	-------------------------------	-----------------------------

			uprawniającego do zakupu biletów lub usług na loty TAP Air Portugal
< 1 godz.	Nie dotyczy	Nie dotyczy	Nie dotyczy
1godz. <4 godz.	200% stawki w jedną stronę pasażera	\$775	Odpowiadające 200% stawki w jedną stronę pasażera plus 75
>4 godz.	400% stawki w jedną stronę pasażera	\$1550	Odpowiadające 400% stawki w jedną stronę pasażera plus 75

Uwaga 3: W przypadku pasażerów, którym odmówiono wejścia na pokład w Kanadzie, obowiązuje poniższa tabela odszkodowań.

Różnica czasu przy przylocie	Rekompensata pieniężna	Rekompensata w postaci kuponu i usług TAP
>6 godz.	\$900	\$1575
>6 godz. <9 godz.	\$1800	\$3150
>9 godz.	\$2400	\$4200

9.2.6 Bez uszczerbku dla postanowień obowiązujących przepisów prawa, jeśli nie zatrzymamy się w miejscu docelowym lub w żadnym z uzgodnionych miejsc postoju lub spowodujemy, że pasażer spóźni się na lot łączony, na który ma potwierdzoną rezerwację, zgodnie z wyborem pasażera, zastosujemy jeden z następujących środków:

9.2.6.1 przewieziemy pasażera tak szybko, jak to możliwe i bez żadnych dodatkowych opłat, jednym z naszych przewidzianych połączeń z dostępnymi miejscami i, jeśli to konieczne, przedłużymy ważność biletu/-ów; lub

9.2.6.2 zmienimy trasę w rozsądnym czasie i dowieziemy pasażera do miejsca docelowego wskazanego na jego bilecie/biletach za pośrednictwem naszych usług lub usług innego przewoźnika lub

innym środkiem transportu i/lub klasą usług, którą uzgodnimy, w każdym przypadku bez żadnych dodatkowych opłat. Jeśli stawka i/lub odpowiednie podatki i/lub opłaty i/lub obciążenia za nową trasę są niższe niż te, które pasażer zapłacił, zwrócimy pasażerowi różnicę; lub

9.2.6.3 dokonamy zwrotu pieniędzy zgodnie z artykułem 10.2 poniżej.

9.2.7 W każdej z sytuacji, o których mowa w artykule 9.2.6 powyżej, o ile nie przewidziano inaczej w innych obowiązujących przepisach lub postanowieniach, opcje określone w artykułach do 9.2.6.1 do 9.2.6.3 powyżej, są jedynymi dostępnymi opcjami i nie ponosimy wobec pasażera żadnej innej odpowiedzialności.

9.2.8 Każdy kupon/MCO wystawiony przez nas w celu zwrotu kosztów lub płatności może być wykorzystany wyłącznie na podróże/usługi TAP i tylko wtedy, gdy są one świadczone bezpośrednio przez TAP.

9.2.9 Tak szybko, jak to możliwe, niezależnie od tego, czy pasażer znajduje się na lotnisku, czy na pokładzie samolotu, którego dotyczy problem, prześlemy mu najnowsze dostępne informacje dotyczące opóźnień, odwołań i przekierowań.

9.2.10 Dołożymy wszelkich starań, aby pasażerom zapewnić żywność, wodę, toalety i dostęp do opieki medycznej na pokładzie samolotu, który jest na ziemi przez dłuższy czas, a co za tym idzie, bez dostępu do terminala, zgodnie ze względami bezpieczeństwa pasażerów i pracowników oraz aby nie zatrzymywać pasażerów na pokładzie podczas dużych opóźnień.

9.2.11 Bez uszczerbku dla postanowień obowiązującego prawa, wszelkie wydatki związane z posiłkami, napojami, rozmowami telefonicznymi, teleksami, faksami, pocztą elektroniczną, zakwaterowaniem i/lub transportem, które musimy ponieść zgodnie z niniejszymi Warunkami lub obowiązującym prawem, będą poniesione tylko wtedy, gdy powstały nie później niż do trzech godzin przed godziną odlotu lotu opóźnionego, ze zmienioną trasą lub powrotnego, na który pasażer posiada rezerwację.

9.3 Podnoszenie i obniżanie klasy usług

Jeśli umieścimy pasażera w klasie usług wyższej niż ta wskazana na jego bilecie, nie będziemy wymagać od niego żadnych dodatkowych opłat. Jeśli umieścimy pasażera w klasie niższej niż ta wskazana na bilecie, w ciągu siedmiu dni zwrócimy pasażerowi pieniądze (gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym, czekiem bankowym lub, za pisemną zgodą pasażera, bonami podróżnymi i/lub bonami na inne usługi) w następujący sposób: a) 30 % ceny biletu pasażera - na wszystkie loty do 1.500 kilometrów; lub b) 50 % ceny biletu pasażera - na wszystkie loty wewnątrzspółnotowe dłuższe niż 1.500 kilometrów oraz na wszystkie inne loty o długości od 1.500 a 3.500 kilometrów; lub c) 75 % ceny biletu pasażera — na wszystkie loty, które nie są objęte paragrafami a) i b) powyżej.

9.4 Kilka lotnisk

W przypadku, gdy miasto lub region jest obsługiwane przez kilka lotnisk i zgodnie z artykułami 9.2.2, 9.2.4 i 9.2.5 zaoferujemy pasażerowi lot na alternatywne lotnisko w stosunku do tego, którego dotyczyła rezerwacja, poniesiemy koszty transferu pasażera z alternatywnego lotniska na lotnisko, którego dotyczyła rezerwacja lub do pobliskiego miejsca docelowego, które z nami uzgodniono.

ARTYKUŁ 10

ZWROTY

10.1 Zwroty pieniędzy

Bez uszczerbku dla specjalnie przewidzianych postanowień w niniejszych Warunkach lub jakichkolwiek obowiązujących przepisów prawa oraz z zastrzeżeniem naszych obowiązujących zasad dotyczących stawek lub taryf, dokonamy zwrotu kosztów biletu lub jego niewykorzystanej części, a także wszelkich podatków, opłat i należności w następujący sposób:

10.1.1 z zastrzeżeniem odmiennych postanowień uwzględnionych w niniejszym artykule 10, osobie wskazanej na bilecie lub, o ile zostało udowodnione, że płatność została dokonana przez inną osobę – tejże osobie;

10.1.2 Jeżeli bilet został opłacony przez osobę inną niż pasażer w nim wskazany, a bilet wskazuje, że istnieje ograniczenie zwrotu, przyznamy zwrot wyłącznie osobie, która zapłaciła za bilet, lub osobie przez nią wskazanej.

10.1.3 Z wyjątkiem przypadku zagubienia biletu, zwrot kosztów nastąpi wyłącznie po zwróceniu biletu i wszystkich niewykorzystanych kuponów lotu.

10.2 Zwroty niedobrowolne

10.2.1 Bez uszczerbku dla specjalnie przewidzianych postanowień w niniejszych Warunkach lub w jakimkolwiek obowiązującym prawie, jeśli nie zatrzymamy się w miejscu docelowym lub w uzgodnionym miejscu międzylądowania, jeśli spowodujemy, że pasażer spóźni się na lot łączony, na który ma potwierdzoną rezerwację lub jeśli odmówimy przewozu pasażera z powodu obowiązującego wobec niego zakazu, kwota zwrotu będzie wynosić:

10.2.1.1 jeśli żadna część biletu/-ów nie została wykorzystana – kwota równa zapłaconej stawce plus, zgodnie z obowiązującym prawem, uiszczone podatki, opłaty i obciążenia;

10.2.1.2 w przypadku częściowego wykorzystania biletu/-ów – kwota zwrotu nie może być niższa, niż różnica między stawką zapłaconą, a stawką obowiązującą za przelot na trasie pomiędzy punktami, dla którego wykorzystano bilet/y. Z zastrzeżeniem wszelkich obowiązujących przepisów, pod uwagę zostaną wzięte kwoty podatków, opłat oraz obciążeń zapłaconych i do zapłaty.

10.3 Dobrowolne zwroty pieniędzy

10.3.1 Jeśli pasażer ma prawo do zwrotu kosztów biletu z powodów innych niż te, które zostały specjalnie przewidziane w artykułach 9.2.2, 9.2.3 i 9.2.4 powyżej lub wskazane w artykule 10.2.1 powyżej, kwota zwrotu będzie wynosić:

10.3.1.1 jeśli żadna część biletu/-ów nie została wykorzystana – kwota równa zapłaconej stawce, pomniejszona o wszelkie uzasadnione opłaty za usługę lub anulowanie, plus, z zastrzeżeniem obowiązującego prawa, wszelkie uiszczone podatki, opłaty i należności;

10.3.1.2 w przypadku częściowego wykorzystania biletu/-ów – kwota zwrotu będzie równa różnicy pomiędzy stawką zapłaconą a stawką obowiązującą za przelot do miejsc, na który bilet/y został/y wykorzystane, pomniejszona o wszelkie uzasadnione opłaty za usługę lub anulowanie, plus, z zastrzeżeniem wszelkich obowiązujących przepisów, o kwotę podatków, opłat i obciążeń.

10.4 Zwrot utraconych biletów

10.4.1 W przypadku zgubienia biletu/-ów lub ich części i pod warunkiem dostarczenia nam zadowalającego dowodu utraty oraz uiszczenia rozsądnej opłaty administracyjnej, zwrócimy pasażerowi pieniądze tak szybko, jak to możliwe po wygaśnięciu okresu ważności biletu/-ów, pod warunkiem, że:

10.4.1.1 zgubiony bilet/y lub jego/ich część nie zostały wykorzystane, nie zostały wcześniej zwrócone lub wymienione (z wyjątkiem sytuacji, gdy takie użycie, zwrot kosztów lub wymiana wynikły z naszego własnego zaniedbania); i

10.4.1.2 osoba, dla której dokonywany jest zwrot, zobowiązuje się, w wymaganej przez nas formie, zwrócić nam zwróconą kwotę w przypadku oszustwa i/lub w zakresie, w jakim utracony/-e bilet/y lub jego/ich zagubiona/-e część/-ci został/y użyty/-e (z wyjątkiem przypadków, gdy takie oszustwo lub użycie wynikało z naszego własnego zaniedbania).

10.4.2 Jeśli my lub nasz autoryzowany agent zgubimy bilet/y lub ich część, ponosimy odpowiedzialność za stratę.

10.5 Prawo do odmowy zwrotu pieniędzy

10.5.1 Bez uszczerbku dla postanowień przewidzianych w obowiązujących przepisach prawa, możemy odmówić zwrotu kosztów biletu, jeśli wniosek został złożony po upływie dopuszczalnego prawem terminu..

10.5.2 O ile pasażer nie udowodni nam w sposób wystarczający, że ma pozwolenie na pobyt w określonym kraju lub że wyjedzie z tego kraju korzystając z innego przewoźnika lub środka transportu, możemy odmówić zwrotu kosztów biletu, który został przedstawiony nam lub urzędnikom władz tego kraju, jako dowód zamiaru wyjazdu z tego kraju.

10.6 Waluta

Zastrzegamy sobie prawo do dokonania zwrotu kosztów w ten sam sposób i w tej samej walucie, w której zapłacono za bilet/y.

10.7 Kto jest odpowiedzialny za zwroty biletów

Tylko przewoźnik, który pierwotnie wystawił bilet/y lub jego należycie upoważniony agent może dokonać dobrowolnego zwrotu kosztów.

10.8 Okresy zwrotu pieniędzy

Z zastrzeżeniem wszystkich wcześniejszych postanowień w niniejszym artykule 10 i bez uszczerbku dla specjalnie przewidzianych postanowień w niniejszych Warunkach, jeśli pasażer jest uprawniony do zwrotu pieniędzy za bilet zakupiony bezpośrednio od nas, zwrócimy pasażerowi za niego pieniądze w ciągu siedmiu (7) dni roboczych, jeśli został zakupiony za pomocą karty kredytowej lub w ciągu dwudziestu (20) dni roboczych, jeśli został zakupiony za gotówkę lub czek bankowy.

10.8.1 Jeśli bilet pasażera nie podlega zwrotowi i nie został wykorzystany, zgodnie z obowiązującym prawem zwrócimy pasażerowi koszty podatków, opłaty i należności pobrane wraz ze stawką i w nim wskazane. Taki zwrot zostanie dokonany na tych samych warunkach, a mianowicie w terminach, o których mowa w artykule 10.8 powyżej.

ARTYKUŁ 11

POSTĘPOWANIE NA POKŁADZIE SAMOLOTU

11.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

Jeśli, w naszej uzasadnionej opinii, uznamy, że zachowanie pasażera na pokładzie może narazić na niebezpieczeństwo samolot lub jakąkolwiek osobę lub mienie znajdujące się na jego pokładzie lub uniemożliwić załodze wykonywanie swoich obowiązków lub że pasażer nie stosuje się do poleceń załogi, a mianowicie dotyczących palenia i spożywania alkoholu lub narkotyków, lub jeśli pasażer zachowuje się w sposób, który może powodować dyskomfort, niedogodności, szkodę lub obrażenia u innych pasażerów lub załogi, możemy podjąć środki, które zasadnie uznamy za konieczne, aby zapobiec kontynuacji takich sytuacji, to jest aresztowanie i/lub zejście na ląd. Pasażer może zostać pociągnięty do odpowiedzialności karnej za naruszenie prawa na pokładzie samolotu, a mianowicie za przestępstwa. W przypadku zejścia na ląd, pasażer może w dowolnym momencie otrzymać odmowę dalszego przewozu. Jeśli w wyniku którejkolwiek z wyżej wymienionych sytuacji wysadzimy pasażera na ląd i/lub zmienimy kierunek lotu, pasażer musi zapłacić nam wszystkie uzasadnione koszty związane z takim zejściem na ląd i/lub zmianą kursu.

11.2 Urządzenia elektroniczne

Ze względów bezpieczeństwa możemy zabronić lub ograniczyć korzystanie na pokładzie samolotu ze sprzętu elektronicznego, a mianowicie z telefonów komórkowych, laptopów, przenośnych nagrywarek i radiodbiorników, odtwarzaczy CD, gier elektronicznych lub urządzeń nadawczych (takich jak zabawki sterowane radiem i krótkofalówki). Dozwolone jest używanie aparatów słuchowych i rozruszników serca.

ARTYKUŁ 12

DODATKOWE USŁUGI

12.1 Świadczone przez strony trzecie

Jeśli poprosimy stronę trzecią o świadczenie jakichkolwiek usług innych niż transport lotniczy lub jeśli wystawimy bilet lub kupon związany z transportem (innym niż podróż lotnicza) lub usługami, takimi jak transfery autobusem lub pociągiem, rezerwacją hoteli lub podobnymi lub wypożyczalnią samochodów, promowaną i reklamowaną na www.flytap.com, takie usługi będą świadczone przez tę stronę trzecią, a my będziemy działać wyłącznie jako agent pasażera. Usługa świadczona przez stronę trzecią będzie podlegała regulaminowi ustanowionemu przez stronę trzecią. Nie ponosimy odpowiedzialności za działania tych usługodawców ani nie jesteśmy z jakiegokolwiek innego powodu powiązani ze świadczeniem takich usług, w szczególności nie odpowiadamy za opóźnienia, odwołania lub udostępnione przez nich błędne informacje.

Jeżeli po wybraniu i opłaceniu usługi pasażer dokona rezerwacji dodatkowych usług turystycznych na swoją podróż lub wakacje za pośrednictwem naszej strony internetowej, nie będzie mógł korzystać z praw przysługujących w przypadku podróży zorganizowanej w rozumieniu Dyrektywy (UE) 2015/2302 Parlamentu Europejskiego i Rady z listopada 25, 2015 w sprawie podróży zorganizowanych i powiązanych usług turystycznych, zmieniającej rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i Dyrektywę 2011/83/EU Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EEC. [Odwiedź stronę.](#)

W związku z tym nie ponosimy odpowiedzialności za prawidłowe wykonanie tych dodatkowych usług turystycznych. W przypadku problemów należy skontaktować się z odpowiednim usługodawcą. Jeśli jednak pasażer zarezerwuje dodatkowe usługi turystyczne podczas wizyty na naszej stronie rezerwacyjnej, usługi turystyczne będą stanowić część powiązanej usługi turystycznej. W takim przypadku, zgodnie z wymogami prawa UE, TAP zabezpiecza zwroty płatności dokonanych na jego rzecz za niewyświadczone usługi, w razie swojej niewypłacalności oraz, jeśli to konieczne, za repatriację. Ochrona ta nie obejmuje zwrotu kosztów w przypadku niewypłacalności danego usługodawcy.

Ochronę przed ewentualną niewypłacalnością zapewnia TAP firma International Passenger Protection Limited (IPP). Podróżny może skontaktować się z tym podmiotem lub, w stosownych przypadkach, z Food and Economic Safety Authority (Rua Rodrigo da Fonseca, 73, Lizbona, 1269-274, telefon: +351 217983600, faks: +351 217983654, faks: correio.asae@asae.pt), jeśli realizacja usług zleconych liniom lotniczym TAP nie została zapewniona na skutek ewentualnej niewypłacalności TAP. Uwaga: Ochrona na wypadek niewypłacalności nie obejmuje umów zawartych ze stronami trzecimi innymi niż TAP, które mogą być wykonane w przypadku naszej ewentualnej niewypłacalności. Dyrektywa (UE) 2015/2302 transponowana do prawa krajowego. [Odwiedź stronę.](#)

Jeśli pasażer rezerwuje dodatkowe usługi turystyczne na swoją podróż lub wakacje za pośrednictwem naszej strony internetowej, nie będą Państwo korzystać z praw mających zastosowanie do podróży zorganizowanych, o których mowa w dyrektywie (UE) 2015/2302. W związku z tym nie ponosimy odpowiedzialności za prawidłowe wykonanie tych dodatkowych usług turystycznych. W przypadku problemów należy skontaktować się z odpowiednim usługodawcą. Jeśli jednak zarezerwuje Pan/Pani dodatkowe usługi turystyczne za pośrednictwem naszej strony internetowej w ciągu 24 (dwadzieścia cztery) godzin od otrzymania potwierdzenia rezerwacji od TAP, te usługi turystyczne będą stanowiły powiązane usługi turystyczne. W takim przypadku, zgodnie z wymogami prawa UE, TAP ma prawo do zwrotu płatności dokonanych na jego rzecz za niewykonane usługi, w przypadku naszej niewypłacalności oraz, jeśli to konieczne, za repatriację. Ochrona ta nie obejmuje zwrotu kosztów w przypadku niewypłacalności danego usługodawcy. Dyrektywa (UE) 2015/2302 transponowana do prawa krajowego. [Odwiedź stronę.](#)

12,2 Transport naziemny

W przypadku, gdy zapewniamy również transport naziemny, może to podlegać innym warunkom.

ARTYKUŁ 13

FORMALNOŚCI ADMINISTRACYJNE

13.1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

13.1.1 Pasażer jest odpowiedzialny za uzyskanie wszystkich wymaganych dokumentów podróży i wiz oraz za przestrzeganie wszystkich przepisów, praw, decyzji, żądań, wymagań dotyczących podróży oraz zasad lub instrukcji krajów, z których lub do których będzie lecieć lub przez które będzie przejeżdżać. Nie ponosimy odpowiedzialności wobec pasażera za jakiegokolwiek konsekwencje wynikające z braku dokumentów lub wiz, o których mowa w artykule 13.1.1 powyżej, lub z nieprzestrzegania wszystkich przepisów, ustaw, decyzji, żądań, wymagań dotyczących podróży oraz zasad lub instrukcji, o których mowa w tym samym artykule.

13.2 Dokumenty podróże

Przed podróżą pasażer musi przedstawić nam wszystkie dokumenty wyjazdowe, tranzytowe, wjazdowe, zdrowotne i inne dokumenty wymagane przez prawo, regulacje, decyzje lub inne przepisy krajów, których to dotyczy, pasażer zezwoli nam na sporządzenie i zachowanie ich kopii i, na żądanie, przechowa swój paszport lub równoważny dokument podróży u członka załogi statku powietrznego do końca lotu. Zastrzegamy sobie prawo do odmowy przewozu, jeśli pasażer nie spełni takich wymagań lub jego dokumenty podróże nie są poprawne.

13.3 Odmowa wjazdu

Jeśli pasażerowi odmówiono wjazdu do kraju, będzie odpowiedzialny za zapłatę wszelkiej grzywny, kary, sankcji lub opłaty nałożonej na nas przez jakąkolwiek agencję rządową danego kraju, za zapłatę wszelkich kosztów zatrzymania, które mogą zostać na nas nałożone, za pokrycie wszelkich kosztów, które możemy rozsądnie zapłacić lub które zgodzimy się ponieść, oraz za koszty przetransportowania go z takiego kraju. Kwota pobrana za przewóz do momentu odmowy wjazdu nie zostanie przez nas zwrócona.

13.4 Odpowiedzialność pasażera za grzywny, koszty zatrzymania itp.

Jeśli będziemy musieli zapłacić grzywnę, karę, opłatę, obciążenie, sankcję lub koszty albo ponieść jakikolwiek wydatek z powodu nieprzestrzegania przez pasażera przepisów ustawowych, wykonawczych, decyzji, żądań lub innych wymogów dotyczących podróży krajów, których to dotyczy, lub nie przedłożenia niezbędnych dokumentów, pasażer musi, na żądanie, zwrócić nam wszelkie zapłacone lub wydane kwoty. Wartość niewykorzystanego przewozu uwzględnionego na bilecie i/lub wszelkie posiadane przez nas, a należące do pasażera środki pieniężne mogą zostać uwzględnione przez nas dla celów zwrotu takich kosztów.

13.5 Inspekcja celna

Na żądanie, w przypadku kontroli bagażu przez służby celne lub innych przedstawicieli organów państwowych, zostanie ona przeprowadzona pod obecność pasażera. Nie ponosimy wobec pasażera odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody, które może ponieść w trakcie takiej kontroli lub z powodu nieobecności.

13,6 Inspekcja bezpieczeństwa

Pasażer podda się i zezwoli na poddanie swojego bagażu wszelkim kontrolom bezpieczeństwa przeprowadzanym przez nas lub urzędników rządowych, lotniska lub przewoźników.

ARTYKUŁ 14

KOLEJNI PRZEWOŹNICY

Przewóz, który ma być wykonany przez nas i innych przewoźników na podstawie jednego biletu lub biletu łączonego jest uważany za pojedynczą operację w rozumieniu Konwencji. Zwracamy jednak uwagę na artykuł 15.1.11 poniżej.

ARTYKUŁ 15

ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA USZKODZENIA

Odpowiedzialność TAP AIR PORTUGALIA i każdego przewoźnika biorącego udział w podróży pasażera będzie określona zgodnie z odpowiednimi Warunkami Przewozu. Nasze postanowienia dotyczące odpowiedzialności są następujące: o ile niniejsze warunki nie stanowią inaczej, przewóz międzynarodowy, zgodnie z definicją zawartą w Konwencji, podlega zasadom odpowiedzialności zawartym w Konwencji.

15.1.1 Nasza odpowiedzialność za szkody w przypadku śmierci, zranienia lub innego uszkodzenia ciała pasażera spowodowanego wypadkiem nie podlega żadnym ograniczeniom finansowym, czy to określonym przez prawo, konwencję czy umowę.

15.1.1.1 Obowiązek ubezpieczenia określony w art. 7 Rozporządzenia Rady (EWG) nr 2407/92 z lipca 23, 1992, należy rozumieć jako wymaganie, abyśmy byli ubezpieczeni do wysokości limitu naszej odpowiedzialności określonej w art. 15.1.2.2 poniżej, a potem do zasadnego poziomu.

15.1.1.2 W przypadku jakichkolwiek szkód do sumy 128.821 SDR nie wyłączamy ani nie ograniczamy naszej odpowiedzialności, udowadniając, że my i nasi agenci podjęliśmy wszelkie niezbędne środki w celu uniknięcia szkody lub, że podjęcie takich środków przez nas lub naszych przedstawicieli było niemożliwe.

15.1.1.3 Z wyjątkiem przypadków, w których zastosowanie ma Konwencja Montrealska, postanowienia zawarte w artykule 15.1.2.2 powyżej, nie mają zastosowania do roszczeń, które, niezależnie od sposobu ich dochodzenia, są zgłaszane przez zakłady ubezpieczeń publicznych lub podobne podmioty (z wyjątkiem przypadków, gdy takie podmioty pochodzą ze Stanów Zjednoczonych Ameryki). Roszczenia takie podlegają ograniczeniom określonym w Konwencji i wszelkim przewidzianym w niej środkom obrony.

15.1.2.4 Niezależnie od postanowień zawartych w artykule 15.1.2.2 powyżej, jeśli udowodnimy, że szkodę spowodował poszkodowany lub zmarły pasażer lub przyczynił się do niej poprzez swoje zaniedbanie, możemy zostać całkowicie lub częściowo zwolnieni z odpowiedzialności zgodnie z obowiązującym prawem.

15.1.2.5 Bezzwłocznie, a w każdym razie nie później niż piętnaście (15) dni po ustaleniu tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do odszkodowania, wypłacimy jej zaliczki niezbędne do zaspokojenia jej najpilniejszych potrzeb ekonomicznych na podstawie proporcjonalnej do poniesionych wydatków.

15.1.2.6 Bez uszczerbku dla postanowień zawartych w artykule 15.1.2.5 powyżej, w przypadku śmierci, zaliczki nie będą niższe niż równowartość w euro kwoty 16.000 SDR na pasażera.

15.1.2.7 Fakt wpłacenia przez nas zaliczki nie oznacza przyjęcia przez nas odpowiedzialności.

15.1.2.8 Z wyjątkiem przypadków opisanych w artykule 15.1.2.4 powyżej lub w okolicznościach, w których zostanie później udowodnione, że szkoda została spowodowana przez osobę, która otrzymała zaliczkę, lub że przyczyniło się do niej zaniedbanie tejże osoby lub że osoba ta nie była osobą uprawnioną do odszkodowania, zaliczka wpłacona zgodnie z artykułem 15.1.2.5 powyżej nie podlega zwrotowi.

15.1.3 Bez uszczerbku dla postanowień zawartych w artykule 9 powyżej lub w jakimkolwiek obowiązującym prawie, o ile udowodnimy, że my lub nasi pracownicy lub agenci podjęliśmy wszelkie środki, jakich można było rozsądnie wymagać, aby zapobiec szkodzie lub że podjęcie takich środków przez nas lub przez nich było niemożliwe, w takim przypadku nie ponosimy odpowiedzialności; nasza odpowiedzialność za szkody spowodowane opóźnieniem w przewozie osób jest ograniczona do równowartości w euro 5.346 SDR na pasażera.

15.1.4 Nasza odpowiedzialność za uszkodzenie i opóźnienie bagażu podlega, zgodnie z Konwencją, ograniczeniom, których nie stosuje się, jeżeli pasażer udowodni, że szkoda lub opóźnienie wynika z działania lub zaniechania naszego, naszych pracowników lub naszych agentów (i) z zamiarem wyrządzenia szkody lub (ii) lekkomyślnie i ze świadomością prawdopodobieństwa wystąpienia szkody.

15.1.5 W większości przypadków Konwencja Warszawska ze zmianami ustanawia limit odpowiedzialności w wysokości 17 SDR za kilogram bagażu rejestrowanego oraz limit odpowiedzialności w wysokości 332 SDR za cały bagaż nierejestrowany pasażera. Jednak zawsze, gdy ma zastosowanie Konwencja Montrealska, nasza odpowiedzialność za przewóz bagażu jest ograniczona do wyrażonej w euro równowartości kwoty 1.288 SDR na każdego pasażera w przypadku zniszczenia, utraty, uszkodzenia lub opóźnienia w przewozie bagażu. Jeżeli w momencie dostarczania bagażu do odprawy pasażer zadeklaruje na piśmie wyższą wartość, na podstawie specjalnej deklaracji wartości podlegającej dodatkowej opłacie, nasza odpowiedzialność będzie ograniczona do takiej wyższej zadeklarowanej wartości. Jeśli jakiegokolwiek obowiązujące prawo ustanawia inne limity, takie limity będą miały zastosowanie.

15.1.6 Jeżeli waga bagażu rejestrowanego pasażera nie jest odnotowana na kwicie bagażowym, zakładamy, że nie jest ona wyższa niż kwota bezpłatnego limitu bagażu dla danej klasy usługi zapisanej na bilecie pasażera.

15.1.7 Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek choroby, obrażenia, niepełnosprawność lub śmierć, które można przypisać stanowi fizycznemu pasażera, ani za ich pogorszenie, ani za jakiegokolwiek szkody spowodowane przez bagaż pasażera.

15.1.8 Pasażer ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone przez jego bagaż innym osobom lub mieniu innych osób oraz naszemu mieniu.

15.1.9 W żadnym wypadku nie ponosimy odpowiedzialności za szkody związane z przedmiotami, których nie wolno umieszczać w bagażu zgodnie z artykułem 8.3 powyżej, obejmujące przedmioty łatwo psujące się i przedmioty wartościowe (takie jak pieniądze, biżuteria, metale szlachetne, urządzenia elektroniczne, świadectwa udziałowe, obligacje i inne wartościowe dokumenty), dokumenty biznesowe lub akademickie, paszporty i inne dokumenty tożsamości.

15.1.10 Wszelka odpowiedzialność, jaką możemy ponosić, zostanie wykluczona lub zmniejszona w przypadku, gdy udowodnimy, że spowodowało je lub przyczyniło się do nich zaniechanie lub zaniechanie ze strony pasażera.

15.1.11 Bez uszczerbku dla postanowień obowiązujących przepisów prawa, ponosimy odpowiedzialność wyłącznie za szkody powstałe w czasie przewozu podczas lotu lub odcinka lotu, gdy nasz kod linii lotniczej widnieje w rubryce przewoźnika biletu na tenże lot lub odcinek

lotu. Jeśli wystawimy jeden lub więcej biletów lub jeśli odprawimy bagaż do przewozu przez innego przewoźnika, zrobimy to wyłącznie jako agent takiego innego przewoźnika, niemniej jednak pasażer może złożyć roszczenie u pierwszego lub ostatniego przewoźnika.

15.1.12 Nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z przestrzegania przez nas obowiązujących przepisów prawa i/lub zasad i przepisów rządowych lub z nieprzestrzegania ich przez pasażera.

15.1.13 O ile wyraźnie nie przewidziano inaczej w niniejszych Warunkach lub w jakimkolwiek obowiązującym prawie, ponosimy odpowiedzialność, zgodnie z Konwencją lub innym obowiązującym prawem, wyłącznie za możliwe do odzyskania odszkodowanie kompensacyjne związane z udowodnionymi stratami i kosztami.

15.1.14 Umowa przewozu, a mianowicie niniejsze Warunki i wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności, mają zastosowanie do naszych autoryzowanych agentów, pracowników, agentów, przedstawicieli i dyrektorów w takim samym zakresie, w jakim mają zastosowanie do nas. Całkowita kwota do odzyskania od nas i od takich autoryzowanych agentów, pracowników, agentów, przedstawicieli i dyrektorów nie przekroczy kwoty naszej własnej odpowiedzialności, jeśli taka istnieje.

15.1.15 O ile wyraźnie nie przewidziano inaczej w niniejszych Warunkach, żadne z postawień niniejszych Warunków nie oznacza zrzeczenia się jakiegokolwiek wyłączenia lub ograniczenia naszej odpowiedzialności na mocy Konwencji lub innych obowiązujących przepisów prawa.

ARTYKUŁ 16

ROSZCZENIA I POZWY

16.1 Roszczenia dotyczące bagażu

16.1.1 O ile pasażer nie udowodni inaczej, przyjęcie bagażu rejestrowanego przez okaziciela kwitu bagażowego bez reklamacji w tym czasie jest wystarczającym dowodem, że bagaż rejestrowany został mu dostarczony w dobrym stanie i zgodnie z umową przewozu.

16.1.2 Jeśli pasażer zechce złożyć u nas roszczenie o odszkodowanie za bagaż rejestrowany, należy to zrobić natychmiast po wykryciu szkody i nie później niż siedem (7) dni od daty przyjęcia. Jeśli pasażer chce złożyć u nas skargę z tytułu opóźnienia bagażu, powinien to zrobić w ciągu dwudziestu jeden (21) dni od daty, w której bagaż został oddany do dyspozycji pasażera.

16.1.3 Roszczenia muszą być pisemne i zgłoszone za pośrednictwem w naszym serwisu Fale Connosco pod <https://www.flytap.com/support/complaint>

16.1.4 Wszelkie prawa do odszkodowania wygasają, jeżeli powództwo nie zostanie wniesione w ciągu dwóch (2) lat liczonych od daty przylotu samolotu do miejsca docelowego lub od dnia, w którym samolot powinien był przybyć lub od dnia, w którym przewóz się zakończył. Sposób obliczania terminu przedawnienia określa prawo sądu rozpatrującego sprawę.

16.2 Roszczenia z tytułu opóźnień, odmowy wejścia na pokład lub odwołania lotów

16.2.1 Niniejszy artykuł 16.2 ma zastosowanie do roszczeń złożonych zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 ustanawiającym wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy wejścia na pokład oraz odwołania lub dużego opóźnienia lotu oraz z rozporządzeniem uchylającym (ECC) No.295/91.

16.2.2 Pasażerowie muszą zgłosić swoje roszczenia bezpośrednio do TAP Air Portugal i zezwolić TAP Air Portugal na dochodzenie roszczenia w ich imieniu, zanim zwrócą się do stron trzecich. Roszczenia można składać za pośrednictwem naszej wyspecjalizowanej usługi Fale Connosco pod adresem <https://www.flytap.com/support/complaint>

16.2.3 Artykuł 16.2.2 nie dotyczy pasażerów, którzy nie posiadają zdolności prawnej do samodzielnego zgłaszania roszczeń. W takich przypadkach roszczenie mogą złożyć przedstawiciele prawni pasażera, a TAP Air Portugalia może żądać przedłożenia dowodów posiadania odpowiednich uprawnień.

16.2.4 W każdym przypadku, o ile nie przewidziano w artykule 16.2.3, TAP Air Portugal nie będzie rozpatrywać reklamacji złożonych przez strony trzecie, którym nie towarzyszy dokumentacja potwierdzająca ich odpowiednie uprawnienia do działania w imieniu pasażera.

16.2.5 Niniejszy artykuł 16.2 nie zabrania pasażerom uzyskania porad prawnych lub innych przed złożeniem wniosku bezpośrednio w TAP Air Portugal.

16.2.6 Zgodnie z procedurami TAP Air Portugal i o ile pasażer wyraźnie nie wskaże inaczej na piśmie, jakakolwiek wypłata odszkodowania pieniężnego zostanie dokonana na kartę płatniczą lub rachunek bankowy, z którego pasażer dokonał rezerwacji. TAP Air Portugalia może zażądać dowodu, że pasażer jest posiadaczem odpowiedniego rachunku bankowego.

16.3 Limit czasu na wniesienie powództwa

Termin wniesienia powództwa przed sądami krajowymi podlega mającym zastosowanie przepisom krajowym.

UWAGA Od 15 lutego 2016, platforma internetowego rozstrzygnięcia sporów (ODR) jest dostępna na stronie <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>. Ta platforma ma na celu rozwiązywanie sporów w szybszy, łatwiejszy i tańszy sposób. Gdy konsumenci składają skargę na platformie ODR, podmioty zajmujące się alternatywnymi metodami rozstrzygnięcia sporów (ADR) działają jako arbitrzy między stronami w celu rozstrzygnięcia sporu. Więcej informacji na temat platformy ADR i ODR można znaleźć na stronach http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm oraz <http://cec.consumidor.pt/>.

16.4 Cesja

16.4.1 Z wyjątkiem prawa do odszkodowania przewidzianego w art. 7 rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r., przeniesienie wszelkich praw do odszkodowania za poniesione szkody wobec TAP lub prawa do zwrotu kosztów przysługuje wyłącznie w przypadku, gdy prawo to zostało przyznane osobom fizycznym zarejestrowanym w danej rezerwacji lotu jako dodatkowi pasażerowie i/lub, w przypadku członków grupy podróży, innym pasażerom tej grupy podróży i/lub, w przypadku gdy klient jest osobą niepełnoletnią lub w inny sposób niezdolną do czynności prawnych, jego opiekunom.

16.4.2 Ograniczenie określone w poprzednim paragrafie nie dotyczy cesji praw wynikających z przepisów prawa.

ARTYKUŁ 17

INNE WARUNKI

Przewóz pasażera i jego bagażu odbywa się również zgodnie z innymi przepisami i warunkami, które mają zastosowanie do nas lub zostały przez nas przyjęte. Takie przepisy i warunki, które zmieniają się co jakiś czas, są ważne i dotyczą między innymi przewozu małoletnich bez opieki, kobiet w ciąży i chorych pasażerów, ograniczeń w korzystaniu z urządzeń i artykułów elektronicznych, palenia i spożywania napojów alkoholowych na pokładzie, pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się, przedmiotów zabronionych w bagażu oraz ograniczenia wymiarów, wielkości i wagi bagażu. Takie regulacje i warunki zostaną udostępnione pasażerowi na żądanie.

ARTYKUŁ 18

INTERPRETACJA

Tytuł każdego artykułu niniejszych Warunków Przewozu ma charakter pomocniczy i nie należy go brać pod uwagę przy interpretacji tekstu.

ARTYKUŁ 19

MODYFIKACJA

Żaden agent, pracownik, dyrektor ani przedstawiciel TAP nie ma uprawnień do zmiany, modyfikacji lub uchylecia jakichkolwiek postanowień niniejszych Warunków Przewozu lub regulacji TAP.

ARTYKUŁ 20

PRAWO WŁAŚCIWE

Niniejsze Warunki lotu podlegają prawu i będą interpretowane zgodnie z prawem międzynarodowym, w tym z obowiązującymi przepisami wspólnotowymi lub, w stosownych przypadkach, zgodnie z prawem obowiązującym w miejscu zamieszkania pasażera.

ARTYKUŁ 21

JURYSDYKCJA

Wszelkie spory związane z umową transportową zawartą z TAP będą podlegały jurysdykcji sądów określonych przez międzynarodowe przepisy prawa, w tym obowiązujące przepisy unijne lub, w zależności od przypadku, przepisy prawa konsumenckiego/lub regulacje proceduralne dotyczące faktycznego miejsca zamieszkania pasażera. W przypadku braku wyraźnych regulacji wśród tych, o których mowa powyżej, wspomniany spór podlega wyłącznej jurysdykcji sądów w Lizbonie (Portugalia).

TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES, S.A.

Uwaga: tylko w celach informacyjnych, podajemy, że w dniu 2 czerwca 2008 r każdy SDR stanowił równowartość: Euro: 1,04 (jednego euro i czterech centów); i USD: 1,62 (jednego dolara i sześćdziesięciu dwóch centów Stanów Zjednoczonych Ameryki).

Telefon

(+48) 800 003 606

Od poniedziałku do niedzieli: 09:00 am - 01:00 am (CEST), czas lokalny.

Bezpłatny numer.

Ogólne Warunki Transportu