

## CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE (PASSAGEIROS E BAGAGEM)

### ARTIGO 1 DEFINIÇÕES

Nestas Condições, salvo se do contexto resultar ou se expressamente se dispuser de outro modo, os seguintes termos e expressões têm os seguintes significados (podendo ser utilizados no singular ou no plural):

“**Agente Autorizado**” agente de vendas de passagens designado por nós para nos Representar na venda de transporte aéreo para os nossos serviços.

“**Artigo**” um artigo das presentes Condições.

“**ATM**” “Air Traffic Management”.

“**Bagagem**” bens que acompanham o/a passageiro/a no seu voo. Salvo disposição em contrário, inclui a sua Bagagem Registada e a sua Bagagem Não Registada.

“**Bagagem Registada**” a Bagagem de que tomamos a guarda e para a qual emitimos um Bilhete de Bagagem e/ou uma Etiqueta de Bagagem.

“**Bagagem Não Registada**” qualquer Bagagem que não seja Bagagem Registada.

“**Bilhete**” o documento intitulado “Passenger Ticket and Baggage Check” (Bilhete do/a Passageiro/a e Bilhete de Bagagem) ou o Bilhete Eletrónico, em ambos os casos emitidos por nós ou em nosso nome, e inclui as Condições do Contrato, avisos e Talões.

“**Bilhete de Bagagem**” as partes do/s seu/s Bilhete/s relativas ao transporte da sua Bagagem Registada.

“**Bilhete Conjunto**” Bilhete emitido por nós a seu favor em conjunção com outro Bilhete, os quais, juntos, constituem um só contrato de transporte.

“**Bilhete Eletrónico**” o Itinerário/Recibo, o Talão Eletrónico e, se aplicável, um documento de embarque, emitidos por nós ou em nosso nome.

“**Código Designativo** dois caracteres ou as três letras que identificam determinada **de Transportadora Aérea**” transportadora aérea.

“**Condições Gerais de Transporte**” as condições gerais de transporte constantes deste documento. **Transporte**” ou “**Condições de Transporte**” ou “**Condições**” “**Condições do Contrato**” declarações, identificadas como tal, contidas no/s seu/s Bilhete/s ou no/s seu/s Itinerário/Recibo, ou que lhe foram entregues com os mesmos, e que incluem, por referência, estas Condições de Transporte e os avisos.

“**Convenção**” qualquer/quaisquer dos seguintes instrumentos que seja/sejam aplicável/eis:

- a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de Outubro de 1929 (doravante designada por “Convenção de Varsóvia”);
- a Convenção de Varsóvia modificada em Haia em 28 de Setembro de 1955;
- a Convenção Suplementar de Guadalajara (1961) (Guadalajara);
- a Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo Adicional No 1 de Montreal (1975);
- a Convenção de Varsóvia modificada em Haia e pelo Protocolo Adicional No 2 de Montreal (1975);
- a Convenção de Varsóvia modificada em Haia e pelo Protocolo Adicional No 4 de Montreal (1975);
- a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal, em 28 de Maio de 1999 (doravante designada por “Convenção de Montreal”).

“**Dano**” morte ou ferimento ou ofensas corporais a um/a Passageiro/a, perda, perda parcial, furto ou outro dano, resultantes de ou relacionados com o transporte fornecido por nós ou com outros serviços conexos com o mesmo.

“**Dias**” dias de calendário, incluindo todos os 7 (sete) dias da semana, ficando claro que, para efeitos de avisos/notificações, não se conta o dia em que os mesmos são enviados e que, para efeitos de determinar a validade de um Bilhete, não se conta o dia em que o Bilhete é emitido, nem o dia em que um voo começa.

“**DSE**” Direito de Saque Especial tal como definido pelo Fundo Monetário Internacional.

“**Etiqueta de Bagagem**” documento emitido com o único fim de identificar a Bagagem Registada.

“**Força Maior**” circunstâncias invulgares e imprevisíveis fora do seu controlo e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivesse exercido toda a diligência.

“**Hora Limite de Registo**” tempo limite especificado por nós e até ao qual deve ter completado as formalidades de registo (“check-in”) e recebido o seu cartão de embarque.

“**Interrupção de Viagem**” paragem programada na sua viagem, num ponto entre o local de partida (**Stopover**) e o de destino final.

“**Itinerário/Recibo**” documento/s emitido/s por nós para os/as Passageiros/as que viajam com Bilhetes Eletrónicos e que contém/contêm o/s respetivo/s nome/s, informação relativa ao voo e avisos.

“**Lugares de Paragem**” aqueles lugares, exceto o de partida e o de destino, inscritos no/s seu/s Bilhete/s ou que aparecem nos nossos horários como lugares de paragem programados para a sua viagem.

“**Nós**”, “**nosso**” e significa Transportes Aéreos Portugueses, S.A. ou, de forma abreviada, “**connosco**” TAP Air Portugal.

“**Passageiro**” qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a transportar por nós numa aeronave, de acordo com um Bilhete.

“**Passageiro em Trânsito**” significa um/a Passageiro/a que chega a um aeroporto para continuar viagem para outro aeroporto: (i) no mesmo voo partindo do mesmo aeroporto; (ii) num voo de ligação partindo do mesmo aeroporto; ou (iii) num voo de ligação partindo de outro aeroporto.

“**Sua**”, “**si**”, “**lhe**” e o/a Passageiro/a “**consigo**”.

“**Talão**” Talão de Voo de papel ou um Talão Eletrónico que dá ao/à passageiro/a aí designado/a o direito de viajar no voo concreto aí identificado.

“**Talão Eletrónico**” significa um talão de voo eletrónico ou um Bilhete Eletrónico existente na nossa base de dados.

“**Talão do Passageiro**” ou a/s parte/s do/s Bilhete/s emitido/s por nós ou em nosso nome que “**Recibo do Passageiro**” contém/êm impressa/s tal anotação e deve/m ser conservada/s por si.

“**Talão de Voo**” aquela/s parte/s do/s Bilhete/s que tem/têm impressa/s a anotação “bom para passagem” (“good for passage”) ou, no caso de um Bilhete Eletrónico, o Talão Eletrónico e indica/m os lugares concretos nos quais tem direito a ser transportado/a.

“**Tariffs**” as tarifas, os encargos e/ou as condições de transporte de uma transportadora aérea com eles relacionadas, publicados e, quando exigido, depositados junto das autoridades competentes.

“**Transportadora**” uma transportadora aérea, que não nós, cujo Código Designativo de Transportadora Aérea aparece no/s seu/s Bilhete/s ou no seu Bilhete Conjunto.

## **ARTIGO 2**

### **APLICAÇÃO**

#### **2.1 Geral**

Salvo o disposto nos Artigos 2.2, 2.4 e 2.5, as nossas Condições de Transporte aplicam-se apenas aos voos ou segmentos de voos relativamente aos quais o nosso nome ou o nosso Código Designativo de Transportadora Aérea consta no campo do Bilhete destinado ao nome da respetiva transportadora aérea.

#### **2.2 Operações “Charter”**

No caso de transporte efetuado nos termos de um acordo “charter”, estas Condições de Transporte aplicar-se-ão apenas na medida em que sejam incorporadas, por referência ou de outra forma, no referido acordo ou no/s seu/s Bilhete/s.

#### **2.3 Acordos de Partilha de Códigos (“Code Shares”)**

Aviso sobre a identidade da companhia aérea operadora

Em alguns serviços, temos, com outras transportadoras aéreas, acordos conhecidos por “Code Shares” (Acordos de Partilha de Códigos), o que significa que, mesmo que tenha uma ou mais reservas connosco e tenha um ou mais Bilhetes em que o nosso nome ou o nosso Código Designativo de Transportadora Aérea aparece como transportadora, a/s aeronave/s pode/m ser operada/s por outra/s transportadora/s, mas, apesar disso, o seu contrato é connosco. Se for

esse o caso, informá-lo/la-emos, aquando da realização da/s sua/s reserva/s e aquando do/s seu/s registo/s (“check-in”) no aeroporto, sobre qual a transportadora que opera a aeronave. Em tal situação, o nível de serviço poderá ser diferente, se houver diferenças entre as condições de serviço da companhia aérea que opera o voo e estas condições de transporte, as condições de serviço da companhia aérea que opera o voo prevalecem. Nos casos em que uma reserva inclui voos operados por uma ou mais companhias aéreas, a informação sobre a companhia aérea que opera o voo será fornecida no momento da reserva. Se, no momento de realizar a reserva, não se conhecer a identidade da companhia operadora, a transportadora contratual terá o cuidado de informar o passageiro assim que for conhecida a identidade da mesma. Em relação às reservas feitas através de canais que não estão sob o controlo direto da companhia aérea (por exemplo, agentes de viagens e websites diferentes do website da companhia aérea), os agentes de viagens e os operadores de websites são os responsáveis, em conformidade com os artigos 2.º, alínea e) e 11.º do Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, por informar os passageiros da identidade da companhia aérea que opera o voo e de quaisquer alterações ao mesmo. O passageiro deve fornecer os dados de contacto corretos no momento da reserva para permitir tal notificação.

#### **2.4 Prevalência da Lei e das “Tariffs”**

Em caso de conflito entre estas Condições de Transporte e as nossas “Tariffs” ou qualquer lei aplicável, tais “Tariffs” ou lei prevalecerão. Se qualquer disposição destas Condições de Transporte for inválida face a qualquer lei aplicável, isso não afetará a validade das suas restantes disposições.

#### **2.5 Prevalência Sobre a Regulamentação**

Salvo disposição em contrário contida nestas Condições de Transporte, em caso de conflito entre as mesmas e qualquer regulamentação nossa que trate de assuntos específicos, estas Condições de Transporte prevalecerão.

### **ARTIGO 3 BILHETES**

#### **3.1 Geral**

**3.1.1** Forneceremos transporte apenas à pessoa indicada no Bilhete como Passageiro/a, pelo que poderá ser-lhe solicitado que apresente identificação apropriada.

**3.1.2** O/s Bilhete/s é/são intransmissível/eis.

**3.1.3** Alguns Bilhetes são vendidos com tarifas mais restritivas, as quais não permitem qualquer alteração ou reembolso. Outras tarifas permitem alterações mediante um custo associado às mesmas e outras tarifas são completamente flexíveis. Deve escolher a tarifa mais apropriada ao seu caso, consultando as condições da tarifa antes de finalizar a sua compra. Deverá assegurar-se que tem o seguro mais apropriado para a cobertura das situações em que tenha de cancelar o/s seu/s Bilhete/s.

**3.1.4** Se o/s seu/s Bilhete/s é/são da mesma espécie dos indicados no Artigo 3.1.3, ele/s nunca tiver/em sido utilizado/s e não puder viajar por motivo de Força Maior, fornecer-lhe-emos, desde que nos avise imediatamente e nos prove o referido motivo de Força Maior, um crédito, para futura viagem connosco, no montante da parte não reembolsável da Tarifa, mas deduzido de uma taxa administrativa razoável.

**3.1.5** O Bilhete é e será sempre propriedade da transportadora emitente.

**3.1.6** Não terá direito a ser transportado/a se o Bilhete que apresentar estiver danificado ou tiver sido alterado por outrem que não nós ou um nosso Agente Autorizado. No caso de um Bilhete Eletrónico, não terá direito a ser transportado/a se não nos apresentar identificação positiva.

**3.1.7 (a)** Em caso de perda ou destruição de um Bilhete (ou de parte dele) ou de apresentação de um Bilhete não contendo o Talão para o Passageiro e todos os Talões de Voo não utilizados, poderá solicitar-nos a substituição desse Bilhete (ou de parte dele) e nós emitiremos um novo Bilhete, desde que prove, nesse momento, que o Bilhete a substituir é válido e foi devidamente emitido para o/s voo/s envolvidos e que assine uma declaração comprometendo-se a reembolsar-nos de quaisquer custos e/ou perdas até ao valor do Bilhete original, que nós ou outra transportadora tenhamos, necessária e razoavelmente, que suportar devido à má utilização do referido Bilhete a substituir. Não lhe pediremos o reembolso de tais custos e/ou perdas se os mesmos resultarem de negligência nossa. A não ser que a perda ou destruição seja devida a negligência da transportadora emissora ou de um seu agente, poderá ser cobrada uma taxa administrativa razoável pelo serviço prestado.

**3.1.7 (b)** Não sendo feita a prova ou não sendo assinada a declaração referidas no Artigo 3.1.7 (a), a transportadora que irá emitir o novo Bilhete pode exigir-lhe que pague até ao preço total do Bilhete substituído pelo novo Bilhete a emitir, sujeito a reembolso se e quando a transportadora emitente do Bilhete substituído concluir que o mesmo não foi utilizado antes do

final da respetiva validade. Se encontrar o Bilhete original antes do final da sua validade e o entregar à transportadora que emitir o novo Bilhete, o reembolso será logo processado.

**3.1.8** O Bilhete é valioso e deverá tomar todas as medidas necessárias para o guardar e para ter a certeza de que o mesmo não é perdido ou roubado.

## **3.2 Período de Validade**

**3.2.1** Salvo disposição em contrário no Bilhete, nestas Condições ou nas “Tariffs” aplicáveis (as quais podem limitar a validade de um Bilhete, caso em que tal limitação será nele indicada), um Bilhete é válido, consoante o que ocorra em último lugar, pelo prazo de: a) 1 (um) ano a contar da data da sua emissão; ou b) desde que o primeiro voo nele indicado tenha ocorrido no prazo de 1 (um) ano a contar da data da sua emissão, 1 (um) ano a contar da data de tal voo.

**3.2.2** Se for impedido/a de viajar durante o período de validade do/s seu/s Bilhete/s em virtude de não podermos confirmar uma reserva que tenha efetuado, a validade de tal/is Bilhete/s será prorrogada até ao prazo máximo do respetivo período de validade ou poderá ter direito a reembolso nos termos do Artigo 10.

**3.2.3** Se, após ter iniciado a sua viagem, for, por motivo de doença, impedido/a de viajar durante o período de validade do/s seu/s Bilhete/s, poderemos prorrogar tal período de validade até à data em que esteja apto/a a viajar ou até à data do nosso primeiro voo que, após tal data, partirá do ponto onde esteve impedido de viajar e tenha espaço disponível na classe de serviço correspondente à tarifa que pagou. Tal doença deverá ser confirmada por um atestado de assistência hospitalar. Se os Talões de Voo que restam no/s Bilhete/s ou, no caso de um Bilhete Eletrónico, no Talão Eletrónico envolverem uma ou mais Interrupções de Viagem (“Stopover”), a validade de tal/is Bilhete/s poderá ser prorrogada por um período não superior a 3 (três) meses a contar da data do fim do período de impedimento de viajar por motivo de doença constante do referido atestado. Em tais circunstâncias, também prorrogaremos, nos mesmos termos, a validade do/s Bilhete/s de outros membros da sua família imediata que o/a acompanham.

**3.2.4** No caso de morte de um/a Passageiro/a em viagem, o/s Bilhete/s da/s pessoa/s que o/a acompanha/m pode/m ser modificado/s por renúncia ao período mínimo de estada ou por prorrogação da/s respetiva/s validade/s. Da mesma forma, no caso de morte de algum membro da família imediata de um/a Passageiro/a que tenha iniciado a viagem, também poderá ser modificada a validade do/s Bilhete/s do/da Passageiro/a e do/s membro/s da sua família imediata que o/a acompanha/m. Qualquer das mencionadas modificações será efetuada logo

que recebida uma certidão ou um boletim de óbito válidos e qualquer das referidas prorrogações de validade não excederá um período de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data do referido falecimento.

### **3.3 Uso e Sequência dos Talões**

**3.3.1** O/s Bilhete/s que comprou só é/são válido/s para o transporte tal como indicado no/s mesmo/s, do local de partida, via quaisquer Lugares de Paragem, para o de destino final. A tarifa que pagou é baseada nas nossas “Tariffs”, as quais constituem uma parte essencial do nosso contrato consigo, e aplica-se ao transporte indicado no/s seu/s Bilhete/s. Por questões concorrenciais, ao nível dos diferentes mercados, as tarifas construídas para um itinerário com vários cupões de viagem poderão ser mais económicas do que as tarifas que têm voo direto.

**3.3.2** Se pretender alterar algum aspeto do seu transporte, deverá contactar-nos até ao momento do seu voo, ou seja, antes da hora de partida original do seu voo. Se a tarifa adquirida permitir alterações, será efetuado um recálculo para a nova viagem e ser-lhe-á dada a opção de aceitar o novo preço ou de manter o seu transporte original tal como consta do/s seu/s Bilhete/s. De acordo com o previsto no Artigo 3.1.4, se tiver de alterar algum aspeto do seu transporte por motivos de Força Maior, deverá contactar-nos logo que possível e nós, sem recalcularmos a tarifa, faremos o possível para o/a transportar para o seu próximo Lugar de Paragem ou para o seu destino final.

**3.3.3** Se alterar o seu transporte sem o nosso acordo, de acordo como previsto no Artigo 3.3.2, caso a tarifa adquirida o permita, será efetuado um recálculo para a sua viagem efetiva. Terá de pagar qualquer diferença entre o preço do transporte para o qual o/s seu/s Bilhete/s foi/foram emitido/s e o preço total aplicável ao seu transporte revisto. Em caso de tarifas totalmente reembolsáveis, terá direito à diferença entre o valor inicialmente pago e o atual, caso este seja inferior.

**3.3.4** Por favor tenha em conta que enquanto algumas alterações não implicam modificação de tarifa, outras, como a alteração do lugar de partida (por exemplo se não voar o primeiro segmento) ou a alteração da direção da viagem, podem implicar um aumento do preço. Muitas tarifas apenas são válidas para a/s data/s e voo/s indicados no/s seu/s Bilhete/s e não podem sequer ser alteradas ou só poderão sê-lo mediante o pagamento de uma taxa adicional.

**3.3.5** Cada Talão de Voo contido no/s seu/s Bilhete será aceite para transporte na classe de serviço, na data e no voo para os quais foi/foram feita/s a/s reserva/s. Se um Bilhete tiver sido emitido sem especificar uma reserva, o espaço pode ser reservado mais tarde, mas sujeito,



contudo, às nossas “Tariffs” e à disponibilidade de espaço para o voo pretendido.

**3.3.6** Fica avisado/a de que, no caso de não comparecer para um voo sem nos ter avisado até ao momento do voo, poderemos cancelar a/s sua/s reserva/s para o regresso ou para a continuação da viagem. Todavia, se nos avisar previamente, não cancelaremos a/s reserva/s para o/s seu/s voo/s seguintes, e procederemos de acordo como previsto os artigos 3.3.2 e/ou 3.3.3.

### **3.4 Nome e Endereço da Transportadora**

O nosso nome pode ser abreviado no/s Bilhete/s, pela utilização do nosso Código Designativo de Transportadora Aérea ou outra abreviatura. O aeroporto de partida indicado em frente à primeira abreviatura do nosso nome no campo “carrier” do/s Bilhete/s ou, no caso de um Bilhete Eletrónico, indicado para o nosso primeiro segmento de voo no Itinerário/Recibo, será considerado o nosso endereço.

## **ARTIGO 4**

### **TARIFAS, IMPOSTOS, TAXAS E ENCARGOS**

#### **4.1 Tarifas**

Salvo disposição em contrário, as tarifas aplicam-se apenas para o transporte do aeroporto do lugar de partida para o aeroporto do lugar de destino. As tarifas não incluem, nem o serviço de transporte entre outros aeroportos, nem entre aeroportos e os terminais na cidade. A sua tarifa será calculada de acordo com as nossas “Tariffs” em vigor à data do pagamento do/s seu/s Bilhete/s para viajar nas datas, classe de serviço e itinerários nele/s indicados. Uma vez efetuado o pagamento do/s seu/s Bilhete/s, e a não ser que altere o seu itinerário e/ou a/s data/s do/s voo/s e/ou a/s classe/s de serviço nele/s referidos, não lhe serão aplicados aumentos de tarifa relativos ao itinerário, à data do voo e/ou à classe de serviço reservados.

#### **4.2 Impostos, Taxas e Encargos**

É da sua responsabilidade o pagamento de todos os impostos, taxas e encargos determinados por um Governo ou por qualquer outra autoridade ou pelo operador de um aeroporto. Ao comprar o/s seu/s Bilhete/s, no/s qual/is estarão, separadamente, indicados a maioria dos impostos, das taxas e dos encargos nele/s incluídos, será informado/a de quaisquer impostos e/ou taxas e/ou encargos nele/s não incluídos. Os impostos, taxas e encargos que incidem sobre o transporte aéreo variam constantemente e podem ser feitos incidir e/ou ser alterados após a data de emissão do/s seu/s Bilhete/s. Se houver um aumento de qualquer imposto e/ou

uma taxa e/ou encargo indicado/s no/s seu/s Bilhete/s, deverá pagá-lo. Do mesmo modo, deverá pagar qualquer eventual novo imposto e/ou taxa e/ou encargo que vier a ser exigido mesmo depois da data de emissão do/s seu/s Bilhete/s. Semelhantemente, terá direito a pedir um reembolso se qualquer imposto e/ou taxa e/ou encargo que nos tiver pago, vier a ser abolido ou reduzido por forma a deixar de lhe ser aplicado ou a ser devido um montante inferior.

### **4.3 Moeda**

A não ser que, no momento do pagamento do/s seu/s Bilhete/s ou em momento anterior, nós ou o nosso Agente Autorizado indiquemos outra moeda (por exemplo devido à não convertibilidade da moeda local), as tarifas, os impostos, as taxas e os encargos devem ser pagos na moeda do país em que o/s seu/s Bilhete/s é/são emitido/s. Poderemos, se assim o entendermos, aceitar pagamentos em moeda diversa da do país de emissão do/s Bilhete/s. A não ser que, no momento do pagamento do/s seu/s Bilhete/s ou em momento anterior, nós ou o nosso Agente Autorizado indiquemos outra moeda (por exemplo devido à não convertibilidade da moeda local), as tarifas, os impostos, as taxas e os encargos devem ser pagos na moeda do país em que o/s seu/s Bilhete/s é/são emitido/s. Poderemos, se assim o entendermos, aceitar pagamentos em moeda diversa da do país de emissão do/s Bilhete/s.

## **ARTIGO 5 RESERVAS**

### **5.1 Requisitos de Reservas**

**5.1.1** Nós ou o nosso Agente Autorizado registaremos a/s sua/s reserva/s. A seu pedido, nós ou o nosso Agente Autorizado fornecer-lhe-emos confirmação escrita da/s sua/s reserva/s.

**5.1.2** Algumas tarifas têm condições que limitam ou excluem o seu direito de alterar ou cancelar reservas.

### **5.2 Tempos Limite para Emissão de Bilhetes**

Se não pagar o/s seu/s Bilhete/s dentro do tempo limite para tal designado por nós ou pelo nosso Agente Autorizado, poderemos cancelar a/s sua/s reserva/s.

### **5.3 Dados Pessoais**

**5.3.1.** Os dados pessoais disponibilizados e recolhidos serão tratados, pela Transportes Aéreos Portugueses, S.A. — registada em Portugal, com sede no Edifício TAP 25, no Aeroporto de

Lisboa, e com o NIPC 500 278 725 ("TAP Air Portugal").

**5.3.2.** Os dados são necessários à execução do contrato de transporte celebrado, não sendo possível prestar os serviços caso não disponibilize os dados pessoais solicitados.

**5.3.3.** Os dados são tratados para as finalidades de gestão de reservas, emissão de bilhetes, prestação de serviços de transporte, assim como efeitos de facilitar os trâmites de emigração e de entrada.

**5.3.4.** Os dados pessoais são comunicados, para as finalidades referidas, a entidades legalmente competentes, departamentos governamentais, agentes autorizados, aeroportos, outras Transportadoras, prestadores dos serviços, instituições de crédito e empresas de cartões de crédito.

**5.3.5.** A prestação de determinados serviços implica a transferência dos seus dados pessoais para países terceiros (que não pertençam à União Europeia ou ao Espaço Económico Europeu). Nessas situações, a TAP Air Portugal tomará as medidas necessárias e adequadas, à luz da lei aplicável, para assegurar a proteção de todos os dados pessoais objeto de uma tal transferência de âmbito internacional. Sempre que proceda a uma reserva para um destino/país que obrigue à transmissão dos seus dados, a TAP Air Portugal informá-lo-á no momento da reserva, podendo solicitar esclarecimentos acerca das medidas adotadas para proteção dos dados, podendo ainda obter cópias das mesmas.

**5.3.6.** Os dados pessoais recolhidos são conservados, em bases de dados específicas criadas para o efeito, pelo período legalmente aplicável.

**5.3.7.** A qualquer momento, e nos limites da lei aplicável, pode solicitar o acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento, oposição bem como portabilidade dos seus dados, diretamente através da sua Área de Cliente, ou preenchendo o "Formulário de Exercício de Direitos ao abrigo do Regulamento Geral de Proteção de Dados" disponível no ponto 14. da nossa Política de Privacidade disponível em <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>, que deverá ser enviado por email, para [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt) ou, por carta, para:

Data Protection Officer TAP Air Portugal, Aeroporto de Lisboa 1704-801 Lisboa, Portugal

Poderá ainda obter confirmação sobre que dados pessoais seus são objeto de tratamento, bem como acesso aos mesmos, sendo-lhe disponibilizada, caso requeira, uma cópia dos dados objeto de tratamento por parte da TAP Air Portugal. 5.3.8. Sem prejuízo de qualquer outra via

de recurso administrativo ou judicial, o titular dos dados tem direito a apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) ou a outra autoridade de controlo competente nos termos da lei, caso considere que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte da TAP, nos termos da legislação aplicável. 5.3.9. Para obter esclarecimentos sobre os temas do tratamento de dados, deve consultar a Política de Privacidade disponível em <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>, ou contactar o Data Protection Officer, através do e-mail [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt).

## **5.4 Lugares**

**5.4.1** A reserva antecipada de lugar é um serviço facultativo, apenas disponível em voos operados pela TAP Air Portugal e TAP Express.

**5.4.1.1** A reserva antecipada de lugar permite escolher um determinado lugar, numa área preferida do avião, nos voos domésticos e internacionais. Dependendo do tipo de tarifa, esta pré-marcação pode ter encargos.

**5.4.2** No momento do “check-in”, presencial ou online, um lugar será automática e aleatoriamente atribuído sem custos. Caso não o aceite e pretenda alterar o mesmo, dependendo das características do lugar e da tarifa adquirida, esta alteração poderá ter encargos.

**5.4.3** Em qualquer momento, mesmo depois do embarque, por motivos de ordem técnica ou operacional, poderemos ter de atribuir outros lugares, diferentes dos inicialmente escolhidos/atribuídos. Se lhe forem atribuídos lugares com características inferiores às adquiridas, a TAP Air Portugal reembolsar-lhe-á o valor da diferença. Caso cancele o serviço, o valor não será reembolsado, mas permitiremos que utilize o Bilhete dentro do período de validade, para pagamento do mesmo serviço. Se, ao comprar um lugar, tiver prestado declarações incorretas acerca da sua condição, o valor pago não lhe será reembolsado.

## **5.5 Reconfirmação de Reservas**

**5.5.1** A/s sua/s reserva/s para a ida e/ou para o regresso pode/m estar sujeita/s à necessidade de reconfirmação dentro de certos prazos. Quando for necessário reconfirmar a/s sua/s reserva/s, informaremos sobre quando, como e onde isso deve ser feito. Se for necessário reconfirmar a/s sua/s reserva/s e não o fizer, poderemos cancelar a/s sua/s reserva/s para a ida e/ou para o regresso. Todavia, nessa eventualidade, se nos avisar antes da data da partida que continua a querer viajar no/s mesmo/s voo/s que tinha reservado, nós, se houver lugar disponível nesse/s voo/s, voltaremos a fazer a/s sua/s reserva/s e realizaremos o transporte ou,

se não houver espaço disponível no/s voo/s, faremos o possível para o/a transportar para o seu próximo destino ou para o seu destino final em voos seguintes.

**5.5.2** Deverá informar-se junto das outras Transportadoras envolvidas na sua viagem sobre as respetivas necessidades de reconfirmação. Quando necessário, deverá reconfirmar a sua reserva junto da Transportadora cujo código aparece no Bilhete para o voo em causa.

## **5.6 Cancelamento de Reservas**

Fica informado/a de que, no caso de não comparecer para um voo sem nos ter avisado até ao momento do voo, poderemos cancelar a/s sua/s reserva/s para o regresso ou para a continuação da viagem. Todavia, se nos avisar previamente, não cancelaremos a/s reserva/s para o/s seu/s voo/s seguintes, e procederemos de acordo com o previsto nos Artigos 3.3.2 e/ou 3.3.3.

## **ARTIGO 6**

### **REGISTO (“CHECK-IN”) E EMBARQUE**

#### **6.1 Hora de Registo**

Porque as Horas Limite de Registo diferem de aeroporto para aeroporto, recomendamos-lhe que se informe sobre elas e as cumpra. A sua viagem será mais tranquila se se der a si próprio/a bastante tempo para o cumprimento da/s Hora/s Limite de Registo. Reservamo-nos o direito de cancelar a/s sua/s reserva/s se não cumprir com a/s Hora/s Limite de Registo que lhe for/em indicada/s. Nós ou os nossos Agentes Autorizados informá-lo/la-emos da Hora Limite de Registo para o seu primeiro voo connosco. Relativamente a qualquer/quaisquer voo/s posterior/es da sua viagem, deverá informar-se sobre a/s respetiva/s Hora/s Limite de Registo. As Horas Limite de Registo para os nossos voos encontram-se nos nossos horários ou podem ser obtidas connosco ou junto dos nossos Agentes Autorizados.

#### **6.2 Hora de Embarque**

**6.2.1** Deverá apresentar-se na porta de embarque até à hora por nós indicada para tal aquando do registo (“check-in”).

**6.2.2** Poderemos cancelar a/s sua/s reserva/s se não chegar a tempo à porta de embarque.

#### **6.3 Consequências**

Não seremos responsáveis por quaisquer perdas ou despesas que possa sofrer ou suportar

devido ao não cumprimento por si do disposto neste Artigo 6.

## **ARTIGO 7**

### **RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE**

#### **7.1 Direito de Recusar Transporte**

Se o/a tivermos notificado por escrito de que nunca mais o/a transportaremos nos nossos voos, poderemos, de acordo com o nosso livre e razoável entendimento, recusar transportá-lo/la a si a/ou à sua Bagagem. Em tal circunstância, terá direito a ser reembolsado/a. Também poderemos recusar transportá-lo/la a si e/ou à sua Bagagem se um ou mais dos seguintes requisitos tiver ocorrido ou se razoavelmente entendermos que um ou mais dos seguintes requisitos poderão ocorrer:

**7.1.1** Tal recusa ser exigida por quaisquer leis, regulamentos ou determinações aplicáveis;

**7.1.2** O seu transporte ou o da sua Bagagem ser suscetível de fazer perigar ou de afetar a segurança ou a saúde ou de afetar gravemente o conforto de outros/as passageiros/as ou de membros da tripulação;

**7.1.3** O seu estado mental ou físico, incluindo a sua afetação pelo álcool ou por estupefacientes, representar um perigo ou um risco para si próprio/a, para os Passageiros/as, para os membros da tripulação ou para bens relevantes;

**7.1.4** Ter-se comportado incorretamente num voo anterior e termos motivos para acreditar que pode repetir tal comportamento;

**7.1.5** Ter-se recusado a submeter-se a um controlo de segurança;

**7.1.6** Não tiver pago a tarifa, impostos, taxas ou encargos aplicáveis;

**7.1.7** Entendermos que pode não ter documentos de viagem válidos, que pode tentar entrar num país em que esteja em trânsito ou para o qual não disponha de documentos de viagem válidos, que pode destruir os seus documentos de viagem durante o voo ou que pode recusar, se solicitado/a, a entrega, contra recibo, dos seus documentos de viagem à tripulação;

**7.1.8** Se apresentar um Bilhete adquirido ilegalmente ou comprado a uma entidade que não

nós ou um nosso Agente Autorizado ou que tenha sido dado como perdido ou roubado ou que seja uma contrafação ou relativamente ao qual não possa provar que é a pessoa nele indicada;

**7.1.9** Não tiver cumprido os requisitos constantes do Artigo 3.3 relativos ao uso e sequência dos Talões ou apresentar um Bilhete que esteja danificado ou que tenha sido emitido ou alterado por outrem que não nós ou um nosso Agente Autorizado;

**7.1.10** Não cumprir as nossas instruções relativas a segurança.

## **7.2 Assistência Especial**

**7.2.1** A aceitação para transporte de crianças não acompanhadas, pessoas com deficiência, mulheres grávidas, pessoas com doença ou outras pessoas que exigem assistência especial está sujeita a prévia combinação connosco. Se tais passageiros/as nos tiverem informado de quaisquer requisitos especiais aquando da emissão do/s seu/s Bilhete/s e tais requisitos tiverem sido aceites por nós, não lhes será recusado transporte com base nas respetivas condições ou nos referidos requisitos especiais.

**7.2.2** Sujeito ao Artigo 7.2.1, se for um/a Passageiro/a que necessita de uma cadeira de rodas e desde que nos declare (ou alguém em seu nome) que é auto-suficiente e capaz de, em voo, tomar conta, de forma independente, das suas necessidades físicas (nomeadamente no que respeita a saúde, segurança e higiene), ser-lhe-á permitido viajar sem acompanhante e não teremos qualquer obrigação de lhe fornecer assistência a bordo que contrarie, de qualquer forma, seja o que for que tenha sido declarado por si ou em seu nome nos termos acima referidos.

## **ARTIGO 8 BAGAGEM**

### **8.1 Quantidade de Bagagem cujo Transporte é Gratuito**

Sujeito às nossas condições e limitações, sobre as quais ser-lhe-ão, a seu pedido, prestadas informações por nós ou pelos nossos Agentes Autorizados (número/peça/peso e dimensões), poderá transportar gratuitamente alguma Bagagem. A quantidade de Bagagem gratuita é definida com base na tarifa adquirida.

### **8.2 Excesso de Bagagem**

O transporte de Bagagem para além da quantidade de Bagagem cujo transporte é gratuito está

sujeito ao pagamento de uma taxa. Se o voo for operado por outra Transportadora, as taxas, termos e condições de transporte poderão ser ditadas pela companhia operadora, pelo que as mesmas deverão ser consultadas. A seu pedido, nós ou os nossos Agentes Autorizados informaremos sobre tais taxas.

### **8.3 Artigos não aceitáveis como Bagagem**

#### **8.3.1 Não deve incluir na sua Bagagem:**

**8.3.1.1** artigos suscetíveis de pôr em perigo a aeronave ou pessoas ou bens a bordo dela, tais como os especificados nas Instruções Técnicas para o Transporte Aéreo Seguro de Mercadorias Perigosas, da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), nas Regulamentações sobre Mercadorias Perigosas, da Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA), e na nossa regulamentação (a pedido, prestaremos toda a informação adicional);

**8.3.1.2** artigos cujo transporte é proibido pelas leis, regulamentos e decisões aplicáveis de qualquer Estado de partida ou de destino ou cujo transporte nós razoavelmente cremos ser suscetível de afetar a segurança da aeronave ou de qualquer pessoa a bordo dela;

**8.3.1.3** artigos que, tendo em conta, nomeadamente o tipo da aeronave utilizada, forem razoavelmente considerados por nós como não apropriados para serem transportados, ou porque são perigosos ou não seguros ou devido ao seu peso, tamanho, forma ou natureza ou porque são frágeis ou perecíveis. A seu pedido, informaremos sobre artigos não aceitáveis.

**8.3.2** É proibido o transporte como Bagagem de armas de fogo, de munições e de outras armas que não para fins de caça ou de desporto. As armas de fogo, munições e outras armas para fins de caça ou de desporto podem ser aceites como Bagagem Registada, mas, para tal, deve, aquando da/s reserva/s, informar-nos da sua intenção de as transportar e deve apresentar-nos todos os documentos necessários. Todas as referidas armas devem estar descarregadas, como dispositivo de segurança acionado e devidamente embaladas. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da ICAO e da IATA referidos no Artigo 8.3.1.1.

**8.3.3** Armas, tais como armas de fogo antigas, espadas, canivetes e artigos semelhantes, podem, se assim o entendermos, ser aceites como Bagagem Registada, mas não será permitido o seu transporte na cabina da aeronave.

**8.3.4** Dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, artigos eletrónicos pessoais, papéis



negociáveis, garantias ou outros valores, óculos, lentes de contacto, próteses e qualquer tipo de aparelhos ortopédicos, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação e amostras não devem ser colocados na sua Bagagem Registada.

**8.3.5** Se, apesar de ser proibido o seu transporte ou de não serem aceitáveis para transporte, colocar na sua Bagagem quaisquer dos artigos referidos nos Artigos 8.3.1 e 8.3.2, não seremos responsáveis por quaisquer perdas, furtos ou danos relacionados com tais artigos.

**8.3.6** Não seremos responsáveis, também, por quaisquer danos causados nas pranchas, incluindo mas não se limitando a pranchas de surf durante o transporte, desde que a prancha não tenha sido vistoriada pela TAP Air Portugal antes de embalada para transporte pelo passageiro.

#### **8.4 Direito de Recusar Transporte**

**8.4.1** Sujeito aos Artigos 8.3.2 e 8.3.3, recusaremos transportar como Bagagem ou como Bagagem Registada, conforme o caso, os artigos descritos no Artigo 8.3 e poderemos recusar continuar o transporte de quaisquer desses artigos logo que detetados.

**8.4.2** Poderemos recusar o transporte como Bagagem de qualquer artigo que razoavelmente consideremos não apropriado para transporte devido ao seu tamanho, forma, peso, conteúdo ou natureza ou devido a razões de segurança ou operacionais ou devido ao conforto dos outros passageiros. A seu pedido, informaremos sobre artigos não aceitáveis.

**8.4.3** Recusaremos aceitar para transporte qualquer artigo que, no nosso razoável entendimento, não esteja devida e seguramente embalado em embalagem apropriada. A seu pedido, informaremos sobre embrulhos e embalagens não aceitáveis por nós.

#### **8.5 Direito de Revistar**

A sua Bagagem poderá ser revistada e/ou “scanned” e/ou sujeita a raio-x na sua ausência com o fim de determinar se contém qualquer dos artigos descritos no Artigo 8.3.1.1 e 8.3.1.2 Se não permitir uma revista e/ou “scan” da sua pessoa e/ou uma revista e/ou “scan” e/ou raio-x da sua Bagagem, poderemos recusar transportá-lo/la e/ou à sua Bagagem. No caso de uma revista e/ou “scan” lhe provocar Dano e/ou de um raio-x e/ou revista e/ou “scan” provocar Dano à sua Bagagem, não seremos responsáveis por tais Danos a não ser que os mesmos sejam devidos a alguma falha ou negligência da nossa parte.

**8.5.1** Por razões de segurança, a bagagem será aberta e revistada quando exista suspeita de,

na mesma, constarem quaisquer artigos proibidos, nestas Condições Gerais de Transporte, nos regulamentos aplicáveis ou na lei em vigor.

**8.5.2** A autorização para revistar a bagagem consubstancia-se, por parte do passageiro, com a compra do Bilhete.

**8.5.3** Quaisquer danos decorrentes da revista são da responsabilidade do passageiro.

**8.5.4** O direito de revista é extensivo ao Passageiro e bens por ele transportados, no aplicável.

## **8.6 Bagagem Registada**

**8.6.1** Ao entregar-nos a sua bagagem que deseja registar, ela ficará à nossa guarda e emitiremos uma Etiqueta de Bagagem para cada volume da sua Bagagem Registada.

**8.6.2** Cada artigo da sua Bagagem Registada deverá conter a sua identificação pessoal, a qual incluirá, pelo menos, o seu nome.

**8.6.3** A menos que, por motivos de segurança ou de ordem operacional, decidamos transportar a sua Bagagem Registada noutra voo, ela será, sempre que possível, transportada na mesma aeronave que o Passageiro/a. A não ser que a lei aplicável exija a sua presença para efeitos alfandegários, a sua Bagagem Registada que for transportada noutra voo ser-lhe-á entregue por nós.

## **8.7 Bagagem Não Registada**

**8.7.1** Por exigências legais e/ou governamentais e/ou de equipamento, existem restrições no que respeita ao transporte da Bagagem que leva consigo para a aeronave. O número de peças e/ou pesos máximos da Bagagem varia, pelo que, a seu pedido, nós ou os nossos Agentes Autorizados dar-lhe-emos todas as informações necessárias. A Bagagem que leva consigo deve caber debaixo do assento à sua frente ou num compartimento de armazenagem na cabina da aeronave. Se, por qualquer razão, tal Bagagem não puder ser guardada conforme indicado, por ser demasiado pesada, grande ou considerada não segura, deverá a mesma ser transportada como Bagagem Registada.

**8.7.2** Artigos não apropriados para transporte no compartimento de carga (tais como instrumentos musicais frágeis) e que não estejam de acordo com os requisitos do Artigo 8.7.1, só serão aceites para transporte na cabina se tivermos sido disso informados por si com antecedência e tivermos consentido. Como poderá ter de pagar uma taxa adicional por este

serviço, agradecemos que solicite informações complementares a nós ou a um nosso Agente Autorizado.

## **8.8 Recolha e Entrega de Bagagem Registada**

**8.8.1** Sujeito ao Artigo 8.6.3, deverá recolher a sua Bagagem Registada logo que a mesma esteja disponível no seu destino ou no seu Lugar de Paragem. Se não proceder à sua recolha dentro de um prazo razoável, poderemos cobrar-lhe uma taxa de armazenamento. Se a sua Bagagem Registada não for reclamada no prazo de 3 (três) meses a contar da data em que esteja disponível, poderemos dispor dela sem que daí resulte qualquer responsabilidade nossa para consigo.

**8.8.2** Só o portador do Bilhete de Bagagem (se tiver sido emitido um) e da Etiqueta de Bagagem terá direito à entrega da Bagagem Registada.

**8.8.3** Se uma pessoa pretender levantar Bagagem Registada e não apresentar o Bilhete de Bagagem (se tiver sido emitido um) e não for capaz de identificar a Bagagem através de uma Etiqueta de Bagagem, só lhe entregaremos a Bagagem se esta pessoa nos convencer do seu direito à mesma.

## **8.9 Animais**

Se concordarmos em transportar os seus animais, eles serão transportados como Bagagem Registada e sujeito às seguintes condições:

**8.9.1** deve garantir que os animais, tais como cães e gatos, são transportados na transportadora mencionada na reserva que deve ser apropriada ao tamanho do animal e acompanhados de documentos válidos, nomeadamente de atestados de saúde e de vacina, de autorizações de entrada e de outros documentos exigidos pelos países de saída, entrada e de trânsito, sem o que os mesmos não serão aceites para transporte. Tal transporte pode estar sujeito a outras condições indicadas por nós, as quais ser-lhe-ão disponibilizadas a pedido;

**8.9.2** se aceite como Bagagem, o animal, juntamente com a sua transportadora e alimentação, não será incluído na sua quantidade de Bagagem cujo transporte é gratuito, mas será, antes, considerado como excesso de Bagagem, sujeito ao pagamento da tarifa aplicável;

**8.9.3** cães guia acompanhando Passageiros/as com deficiência serão transportados gratuitamente, para além da normal quantidade de Bagagem cujo transporte é gratuito, mas o seu transporte está sujeito às condições sindicadas por nós e que lhe serão disponibilizadas a

pedido;

**8.9.4** sem prejuízo das normas de responsabilidade da Convenção ou de outra lei aplicável e exceto em caso de negligência nossa, não seremos responsáveis por dano ou perda ou doença ou morte de um animal que tivermos acordado em transportar;

**8.9.5** Consideramo-nos isentos de toda e qualquer responsabilidade que possa ser devida ao facto de qualquer desses animais não ter todos os documentos necessários, de saída, de entrada, de saúde ou outros, para a saída de, entrada em ou trânsito por qualquer país, estado ou território e a pessoa que leva o animal deverá reembolsar-nos de quaisquer multas, custos, perdas ou responsabilidades que, por tal motivo, nos sejam impostos ou em que tivermos de incorrer.

## **ARTIGO 9**

### **HORÁRIOS, ATRASOS, RECUSA DE EMBARQUE, CANCELAMENTO DE VOOS, ALTERAÇÃO DA CLASSE DE TRANSPORTE**

#### **9.1 Horários**

**9.1.1** Encetaremos todos os esforços para cumprir os horários constantes do Bilhete.

**9.1.2** O não cumprimento desses horários só se verificará por razões operacionais / funcionais. Avisá-lo-emos da alteração, desde que nos tenha fornecido um contacto.

#### **9.2 Cancelamento, Atrasos, Recusa de Embarque, Alteração de Rota (“Rerouting”), Etc.**

**9.2.1** Tomaremos todas as medidas necessárias para evitar atrasos no seu transporte e/ou no da sua Bagagem. No âmbito de tais medidas e para impedir o cancelamento de um voo, poderemos, em circunstâncias excepcionais, conseguir um voo operado em nosso nome por outra transportadora e/ou com outra aeronave. No caso de mudança da companhia aérea para evitar o cancelamento do seu voo, dar-lhe-emos conhecimento de qual a companhia aérea que irá realizar o seu voo.

**9.2.2** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, se cancelarmos um voo em que formos a transportadora operadora e para o qual dispõe de uma reserva confirmada e se apresentou ao “check-in” de acordo com o que lhe tiver sido indicado por escrito (ou eletronicamente) ou, na falta de indicação, até 45 (quarenta e cinco) minutos antes da hora

prevista para a partida de tal voo, oferecer-lhe-emos:

**a)** o que escolher de entre: (i) o reembolso, no prazo de 7 (sete) Dias (em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordem de pagamento bancário, de cheque ou, com o seu acordo escrito, através de vales de viagem e/ou outros serviços), do preço total de compra do seu Bilhete para a parte ou partes não efetuadas da viagem e, se o voo já não se justificar em relação ao seu plano inicial de viagem, para a parte ou partes já efetuadas dela e, ainda, neste último caso e quando aplicável, um voo de regresso (na primeira oportunidade) para o seu primeiro ponto de partida; ou (ii) o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou (iii) o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final numa data posterior da sua conveniência, mas sujeito a disponibilidade de lugares;

**b)** refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e 2 (duas) chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico;

**c)** se a hora de partida razoavelmente prevista para o voo de reencaminhamento for, pelo menos, no Dia seguinte ao da hora de partida que estava programada para o voo cancelado, oferecer-lhe-emos também: (i) alojamento em hotel, no caso de se tornar necessária a estadia por 1 (uma) ou mais noites ou uma estadia adicional à prevista por si; e (ii) transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro);

**d)** uma indemnização no montante de € 250 (duzentos e cinquenta Euros) (para todos os voos até 1.500 quilómetros) ou de € 400 (quatrocentos Euros) (para todos os voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros) ou de € 600 (seiscentos Euros) (para todos os voos não abrangidos nas situações anteriores), a não ser que (i) tenha sido informado/a do cancelamento pelo menos 2 (duas) semanas antes da hora programada de partida ou (ii) tenha sido informado/a do cancelamento entre 2 (duas) semanas e 7 (sete) Dias antes da hora programada de partida e lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permitisse partir até 2 (duas) horas antes da hora programada de partida e chegar ao seu destino final até 4 (quatro) horas depois da hora programada de chegada ou (iii) tenha sido informado/a do cancelamento menos de 7 (sete) Dias antes da hora programada de partida e lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permitisse partir até 1 (uma) hora antes da hora programada de partida e chegar ao seu destino final até 2 (duas) horas depois da hora programada de chegada ou (iv) possamos provar que o cancelamento foi causado por circunstâncias extraordinárias (nomeadamente instabilidade política, greves que afetem a operação, avarias técnicas, más condições atmosféricas, riscos de segurança e decisões do ATM) que não poderiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis, casos em que não será devida qualquer indemnização.

**Nota 1:** O reembolso nos termos da alínea (i) da alínea a) deste Artigo 9.2.2 não se aplica se o

voo em que lhe for recusado o embarque fizer parte de uma viagem organizada e tiver direito a reembolso ao abrigo da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (“**Diretiva 2015/2302**”).

**Nota 2:** A indemnização prevista na alínea d) deste Artigo 9.2.2 será reduzida em 50% (cinquenta por cento), quando a hora de chegada do voo alternativo que lhe for oferecido para o seu destino final nos termos das alíneas (ii) e (iii) da alínea a) do mesmo Artigo não exceder a hora programada de chegada do voo em que se verificou a recusa em: (i) 2 (duas) horas (no caso de quaisquer voos até 1.500 quilómetros); (ii) 3 (três) horas (no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros); ou (iii) 4 (quatro) horas (no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas (i) ou (ii) acima).

**Nota 3:** As distâncias referidas neste Artigo 9.2.2 são determinadas pelo método da rota ortodrómica.

**9.2.3** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, sempre que, relativamente a um voo em que formos a transportadora operadora e para o qual dispõe de uma reserva confirmada e se apresentar ao “check-in” de acordo com o que lhe tiver sido indicado por escrito (ou eletronicamente) ou, na falta de indicação, até 45 (quarenta e cinco) minutos antes da hora prevista para a partida de tal voo, tivermos motivos razoáveis para prever que o mesmo não operará dentro de: (i) 2 (duas) horas ou mais (no caso de quaisquer voos até 1.500 quilómetros); (ii) 3 (três) horas ou mais (no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros); ou (iii) 4 (quatro) horas ou mais (no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas (i) ou (ii) acima) a contar da sua hora programada de partida, oferecer-lhe-emos, gratuitamente: **a)** refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e 2 (duas) chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico; e **b)** alojamento em hotel, no caso de se tornar necessária a estadia por 1 (uma) ou mais noites ou uma estadia adicional à prevista por si, e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro), quando a hora de partida razoavelmente prevista for, pelo menos, o Dia seguinte ao da hora de partida previamente anunciada; e c) quando o atraso for de, pelo menos, 5 (cinco) horas e decidir não viajar no voo atrasado, o reembolso, no prazo de 7 (sete) Dias (em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordem de pagamento bancário, de cheque ou, com o seu acordo escrito, através de vales de viagem e/ou outros

serviços), do preço total de compra do seu Bilhete para a parte ou partes não efetuadas da viagem e, se o voo já não se justificar em relação ao seu plano inicial de viagem, para a parte ou partes já efetuadas dela e, ainda, neste último caso e quando aplicável, um voo de regresso (na primeira oportunidade) para o seu primeiro ponto de partida.

**Nota 1:** As distâncias referidas neste Artigo 9.2.3 são determinadas pelo método da rota ortodrómica.

**9.2.4** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, sempre que, relativamente a um voo em que formos a transportadora operadora e para o qual dispõe de uma reserva confirmada e se apresentar ao “check-in” de acordo com o que lhe tiver sido indicado por escrito (ou eletronicamente) ou, na falta de indicação, até 45 (quarenta e cinco) minutos antes da hora prevista para a partida de tal voo, o seu embarque tiver de ser recusado sem ser por algum dos motivos constantes do Artigo 7.1 e acordar connosco ceder voluntariamente a sua reserva, nós:

**a)** indemnizaremos imediatamente, através de vale de viagem e/ou de outros serviços, no montante de € 300 (trezentos Euros) (para todos os voos até 1.500 quilómetros) ou de € 480 (quatrocentos e oitenta Euros) (para todos os voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros) ou de € 720 (setecentos e vinte Euros) (para todos os voos não abrangidos nas situações anteriores);

**b)** oferecer-lhe-emos, gratuitamente, o que escolher de entre: (i) o reembolso, no prazo de 7 (sete) Dias (através de vale de viagem e/ou de outros serviços), do preço total de compra do seu Bilhete para a parte ou partes não efetuadas da viagem e, se o voo já não se justificar em relação ao seu plano inicial de viagem, para a parte ou partes já efetuadas dela e, ainda, neste último caso e quando aplicável, um voo de regresso (na primeira oportunidade) para o seu primeiro ponto de partida; ou (ii) o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou (iii) o reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, numa data posterior da sua conveniência, mas sujeito a disponibilidade de espaço;

**c)** oferecer-lhe-emos também, gratuitamente, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera, alojamento em hotel (no caso de se tornar necessária a estadia por 1 (uma) ou mais noites ou uma estadia adicional à prevista por si), transporte, quando necessário, entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro) e um cartão telefónico.

**Nota 1:** O reembolso nos termos da alínea (i) da alínea b) deste Artigo 9.2.4 não se aplica se o voo em que lhe for recusado o embarque fizer parte de uma viagem organizada e tiver direito a reembolso ao abrigo da Diretiva 2015/2302.



**Nota 2:** As distâncias referidas neste Artigo 9.2.4 são determinadas pelo método da rota ortodrómica.

**9.2.5** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, quando tivermos de lhe recusar o embarque conforme previsto no Artigo 9.2.4 e não acordar connosco ceder voluntariamente a sua reserva, poderemos recusar-lhe o embarque e será aplicável tudo o que está previsto no referido Artigo, com as seguintes adaptações: (i) o montante das indemnizações previstas na respetiva alínea a) será, respetivamente, de €250 (duzentos e cinquenta Euros), €400 (quatrocentos Euros) e €600 (seiscentos Euros); (ii) o pagamento de tal montante e do reembolso previsto na alínea (i) da respetiva alínea b) será em numerário, através de transferência bancária eletrónica, de ordem de pagamento bancário, de cheque ou, com o seu acordo escrito, através de vale de viagem e/ou outros serviços; e (iii) em vez do cartão telefónico previsto na respetiva alínea c), oferecer-lhe-emos 2 (duas) chamadas telefónicas, telexes , mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico.

**Nota 1:** A indemnização prevista na alínea (i) deste Artigo 9.2.5 será reduzida em 50% (cinquenta por cento), quando a hora de chegada do voo alternativo que lhe for oferecido para o seu destino final nos termos das alíneas (ii) e (iii) da alínea b) do Artigo 9.2.4 não exceder a hora programada de chegada do voo em que se verificou a recusa em: (i) 2 (duas) horas (no caso de quaisquer voos até 1.500 quilómetros); (ii) 3 (três) horas (no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e no de quaisquer outros voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros); ou (iii) 4 (quatro) horas (no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas (i) ou(ii) acima).

**Nota 2:** Para os passageiros a quem seja recusado o embarque nos **EUA**, aplica-se a seguinte tabela de compensações.

Diferença de tempo à chegada	Compensação em dinheiro	Limite da Compensação em dinheiro	Compensação em voucher válido para aquisição de bilhetes ou serviços em voos TAP Air Portugal
<1h	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável



>1h <4h	200% tarifa one way do passageiro	\$775	Correspondente a 200% da tarifa one way do passageiro com majoração de 75%
>4h	400% tarifa one way do passageiro	\$1550	Correspondente a 400% da tarifa one way do passageiro com majoração de 75%

**Nota 3:** Para os passageiros a quem seja recusado o embarque no **Canadá**, aplica-se a seguinte tabela de compensações.

Diferença de tempo à chegada	Compensação em dinheiro	Compensação em voucher e serviços TAP
>6h	\$900	\$1575
>6h <9h	\$1800	\$3150
>9h	\$2400	\$4200

**9.2.6** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, se não paramos no seu destino ou em algum dos seus Lugares de Paragem ou lhe provocarmos a perda de um voo de ligação para o qual tenha uma reserva confirmada, tomaremos, à sua escolha, uma das seguintes medidas:

**9.2.6.1** transportá-lo/la-emos, o mais brevemente possível e sem qualquer encargo adicional, num dos outros nossos serviços previstos em que haja espaço disponível e prorrogaremos, se necessário, a validade do/s seu/s Bilhete/s;

**9.2.6.2** alteraremos a sua rota num período de tempo razoável e efetuaremos o transporte para

o destino indicado no/s seu/s Bilhete/s através dos nossos serviços ou dos de uma outra transportadora ou através de outro meio de transporte e/ou classe de serviço em que acordemos, em qualquer caso sem qualquer encargo adicional. Se a tarifa e/ou os respetivos impostos e/ou encargos e/ou taxas para a sua nova rota forem inferiores aos que tinha pago, reembolsá-lo/la- emos da diferença;

**9.2.6.3** efetuaremos o reembolso nos termos do disposto no Artigo 10.2.

**9.2.7** Em qualquer das situações referidas no Artigo 9.2.6, e salvo se diferentemente disposto em qualquer lei ou disposição aplicável, as opções mencionadas nos Artigos 9.2.6.1 a 9.2.6.3 são as únicas de que dispõe e não teremos qualquer outra responsabilidade para consigo.

**9.2.8** Qualquer vale de viagem emitido por nós para qualquer reembolso ou pagamento só poderá ser usado para viagens/serviços da TAP Air Portugal e apenas quando os mesmos forem diretamente prestados pela mesma.

**9.2.9** Logo que possível, e quer esteja no aeroporto ou a bordo de uma aeronave afetada, dar-lhe-emos conhecimento da melhor informação disponível sobre atrasos, cancelamentos e divergências conhecidos.

**9.2.10** Faremos o possível para fornecer alimentação, água, casas de banho e acesso a tratamento médico aos/às Passageiros/as que estejam a bordo de uma aeronave que se mantenha em terra por um longo período de tempo e, portanto, sem acesso ao terminal, de acordo com as preocupações de segurança dos passageiros e dos empregados, e para não manter os/as Passageiros/as a bordo em casos de grandes atrasos.

**9.2.11** Sem prejuízo do disposto em alguma lei aplicável, quaisquer despesas relativas a refeições, bebidas, chamadas telefónicas, telexes, faxes, correio eletrónico, alojamento e/ou transporte que devam ser suportadas por nós nos termos das presentes Condições ou de qualquer lei aplicável, só o serão se tiverem sido efetuadas não depois da terceira hora anterior à da partida do voo atrasado, de reencaminhamento ou de regresso em que o/a Passageiro/a tenha sido reservado/a.

### **9.3 Alteração da Classe de Serviço**

Se o/a colocarmos numa classe de serviço superior àquela indicada no seu Bilhete, não lhe pediremos qualquer pagamento suplementar. Se o/a colocarmos numa classe de serviço inferior à indicada no seu Bilhete, efetuaremos o reembolso devido (em numerário, através de

transferência bancária eletrônica, de ordem de pagamento bancário, de cheque ou, com o seu acordo escrito, através de vales de viagem e/ou outros serviços), no prazo de 7 (sete) Dias, nos termos seguintes: **a)** 30% (trinta por cento) do preço do seu Bilhete para todos os voos até 1.500 quilómetros; ou **b)** 50% (cinquenta por cento) do preço do seu Bilhete para todos os voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e para todos os outros voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros; ou **c)** 75% (setenta e cinco por cento) do preço do seu Bilhete para todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b) acima.

#### **9.4 Vários Aeroportos**

Sempre que uma cidade ou região for servida por vários aeroportos e, nos termos dos Artigos 9.2.2, 9.2.4 e 9.2.5, lhe oferecermos um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha a sua reserva, suportaremos o custo da sua transferência do aeroporto para o qual tinha a sua reserva para esse aeroporto alternativo ou para outro destino próximo que for acordado connosco.

### **ARTIGO 10 REEMBOLSOS**

#### **10.1 Reembolsos**

Sem prejuízo do especialmente disposto nestas Condições ou em alguma lei aplicável e sujeito às nossas normas tarifárias ou “Tariffs” aplicáveis, reembolsaremos um Bilhete ou qualquer parte não utilizada dele e, bem assim, quaisquer impostos, taxas e encargos, da seguinte forma:

**10.1.1** salvo se de outro modo disposto neste Artigo 10, à pessoa designada no Bilhete ou, desde que feita prova do seu pagamento por outra pessoa, a esta;

**10.1.2** se um Bilhete tiver sido pago por outra pessoa que não o/a Passageiro/a nele designado/a e o Bilhete indicar a existência de uma restrição de reembolso, só faremos o seu reembolso à pessoa que o tiver pago ou a alguém por esta designado;

**10.1.3** salvo no caso de um Bilhete perdido, os reembolsos só serão feitos contra a entrega do Bilhete e de todos os Talões de Voo não utilizados.

#### **10.2 Reembolsos Não Voluntários**

**10.2.1** Sem prejuízo do especialmente previsto nestas Condições ou em qualquer lei aplicável,

se não pararmos no seu destino ou em qualquer dos seus Lugares de Paragem ou lhe provocarmos a perda de um voo de ligação para o qual tenha uma reserva confirmada ou se recusarmos efetuar o transporte porque vigora um aviso de proscrição relativamente a si, o montante do reembolso será:

**10.2.1.1** se não tiver sido utilizada qualquer parte do/s seu/s Bilhete/s, um montante igual à tarifa paga mais, sujeito à lei aplicável, os impostos, as taxas e os encargos pagos;

**10.2.1.2** se tiver sido utilizada uma parte do/s seu/s Bilhete/s, o montante do reembolso não será inferior à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável à viagem para os lugares para os quais o/s seu/s Bilhete/s tenha/m sido utilizado/s. Sujeito a qualquer lei aplicável, serão tomados em consideração os montantes dos impostos, das taxas e dos encargos pagos e a pagar.

### **10.3 Reembolsos Voluntários**

**10.3.1** Se tiver direito a um reembolso do seu Bilhete por outros motivos que não os especialmente previstos nos Artigos 9.2.2, 9.2.3, 9.2.4 e 9.2.5 ou indicados no Artigo 10.2.1, o montante do reembolso será:

**10.3.1.1** se não tiver sido utilizada qualquer parte do/s seu/s Bilhete/s, um montante igual à tarifa paga, menos quaisquer taxas de serviço ou de cancelamento razoáveis, mais, sujeito a qualquer lei aplicável, quaisquer impostos, taxas e encargos pagos e a pagar;

**10.3.1.2** se tiver sido utilizada uma parte dos seu/s Bilhete/s, o montante do reembolso será igual à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável à viagem para os lugares para os quais o/s Bilhete/s tenha/m sido utilizado/s, menos quaisquer taxas de serviço ou de cancelamento razoáveis, mais, sujeito a qualquer lei aplicável, quaisquer impostos, taxas e encargos pagos.

### **10.4 Reembolso de Bilhete Perdido**

**10.4.1** Se perder o/s seu/s Bilhete/s ou uma parte dele/s, e desde que nos forneça prova satisfatória da perda e nos pague uma taxa administrativa razoável, efetuaremos o reembolso, logo que possível após o decurso do período de validade do/s Bilhete/s, desde que:

**10.4.1.1** o/s Bilhete/s perdido/s ou a parte perdida dele/s não tenha/m sido utilizado/a/s e não tenha/m sido objeto de anterior reembolso ou substituição (exceto se tal utilização, reembolso ou substituição tiverem resultado de negligência da nossa parte);

**10.4.1.2** a pessoa a quem o reembolso é feito se comprometa, da forma por nós indicada, a

devolver-nos o montante reembolsado no caso de fraude e/ou na medida em que o/s seu/s Bilhete/s perdido/s ou a parte perdida dele/s tenha/m sido utilizado/a/s (exceto se tal fraude ou utilização tiverem resultado de negligência da nossa parte).

**10.4.2** Se nós ou um nosso Agente Autorizado perdermos o/s seu/s Bilhete/s ou uma parte dele/s, a perda será da nossa responsabilidade.

### **10.5 Direito de Recusar Reembolsos**

**10.5.1** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, poderemos recusar o reembolso de um Bilhete quando o pedido for apresentado após o decurso do respetivo período de validade.

**10.5.2** A não ser que nos demonstre que tem autorização para permanecer num determinado país ou que sairá desse país noutra transportadora ou em outro meio de transporte, poderemos recusar o reembolso do Bilhete que tenha sido apresentado, a nós ou a funcionários do Governo desse país, como prova da intenção de sair dele.

### **10.6 Moeda**

Reservamo-nos o direito de fazer um reembolso do mesmo modo e na mesma moeda utilizados para pagar o/s seu/s Bilhete/s.

### **10.7 Quem Faz os Reembolsos**

Só a transportadora que originalmente emitiu o/s Bilhete/s ou um seu agente para tanto autorizado podem fazer reembolsos voluntários.

### **10.8 Prazos para Reembolsos**

Sujeito a tudo o anteriormente disposto neste Artigo 10 e sem prejuízo do especialmente previsto nestas Condições, se tiver direito ao reembolso de um Bilhete comprado diretamente a nós, efetuaremos o reembolso no prazo de 7 (sete) dias úteis, se ele tiver sido comprado com cartão de crédito, ou no prazo de (20) vinte dias úteis, se tiver sido comprado com dinheiro ou com cheque.

**10.8.1** Se o/s seu/s Bilhete/s for/em não reembolsável/eis e não tiver/em sido utilizado/s, efetuaremos o reembolso, sujeito à lei aplicável, dos impostos, taxas e encargos recebidos com a tarifa e que nele/s estejam indicados. Tal reembolso será feito nos mesmos termos, nomeadamente de prazos, referidos no Artigo 10.8.

## **ARTIGO 11**

### **CONDUTA A BORDO**

#### **11.1 Geral**

Se, entendermos e considerarmos que a sua conduta a bordo é de forma a por em perigo a aeronave ou qualquer pessoa ou bem a bordo dela ou a impedir a tripulação de cumprir as suas obrigações, ou que não cumpre as instruções da tripulação, nomeadamente as respeitantes ao fumar e ao consumo de álcool ou drogas, ou que se comporta de um modo que pode provocar desconforto nos/nas, incómodo aos/às, dano aos/às ou lesão nos/nas outros/as passageiros/as ou tripulação, poderemos tomar as medidas de segurança que, razoavelmente, considerarmos necessárias para impedir a continuação de tais situações, nomeadamente desembarcá-lo/la. Poderá ser processado/a por violações da lei, nomeadamente por crimes, cometidas a bordo da aeronave. Em caso de desembarque, poderá ser-lhe recusada a continuação do transporte para qualquer ponto. Se, em resultado de qualquer das referidas situações, o/a desembarcarmos e/ou divergirmos a aeronave, deverá pagar-nos todos os custos razoáveis relacionados com tais desembarque e/ou divergência.

#### **11.2 Artigos Electrónicos**

Por razões de segurança, poderemos proibir ou limitar a utilização, a bordo da aeronave, de equipamento electrónico, nomeadamente de telemóveis, de computadores portáteis, de gravadores e rádios portáteis, de leitores de CDs, de jogos electrónicos ou de aparelhos de transmissão (tais como brinquedos telecomandados e “walkie-talkies”). É permitida a utilização de aparelhos auditivos e de “pacemakers” cardíacos.

## **ARTIGO 12**

### **SERVIÇOS ADICIONAIS**

#### **12.1 Por Terceiros**

Se solicitarmos a terceiro que lhe preste quaisquer serviços que não transporte aéreo ou se emitirmos um bilhete ou um vale (“voucher”) relativo a transporte (que não transporte aéreo), ou serviços, tais como transferes por autocarro ou comboio, reservas de hotel ou similares ou aluguer de viaturas sem condutor, promovidos e publicitados em [www.flytap.com](http://www.flytap.com), tais serviços serão prestados por esse terceiro, e agiremos apenas como seu agente (do/a passageiro/a). Os termos e condições aplicáveis ao serviço prestado por este terceiro vigorarão. Não seremos responsáveis pelo desempenho destes fornecedores de serviços ou por qualquer outro motivo relacionado com a prestação desses serviços e, designadamente, por atrasos, cancelamentos

ou informações incorretas por eles divulgadas. Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou férias através do nosso website, não beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva da (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Novembro de 2015, relativa às viagens organizada se aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) no2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho. Por conseguinte, não seremos responsáveis pela correta execução desses serviços de viagem suplementares. Em caso de problemas, deverá contactar o prestador de serviços em causa. No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares durante a sua visita ao nosso website de reservas, os serviços de viagem passarão a configurar um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, a TAP tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados, em caso da nossa eventual insolvência, e, se necessário, para o seu repatriamento. Esta proteção não abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa.

**A proteção contra a eventual insolvência é prestada à TAP pela International Passenger Protection Limited (IPP). Pode contactar esta entidade, ou, se aplicável, a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (Rua Rodrigo da Fonseca, no73, 1269-274 Lisboa, telefone: 217983600, fax: 217983654, email: [correio.asae@asae.pt](mailto:correio.asae@asae.pt)), se os serviços contratados à TAP não se realizarem em caso da eventual insolvência da TAP. [Saiba mais](#).**

**Nota: A proteção em caso de insolvência não abrange os contratos celebrados com terceiros para além da TAP que possam ser executados em caso da nossa eventual insolvência. Diretiva (UE) 2015/2302 transposta para a lei nacional. [Saiba mais](#).**

Se reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou as suas férias através do nosso website, não beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas previstos na Diretiva (UE) 2015/2302. Por conseguinte, não seremos responsáveis pela correta execução desses serviços de viagem suplementares. Em caso de problemas, deverá contactar o prestador de serviços em causa. No entanto, se reservar serviços de viagem suplementares através do nosso website no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após receção da confirmação da reserva pela TAP, esses serviços de viagem passarão a configurar um serviço de viagem conexo. Nesse caso, conforme exigido pelo direito da União, a TAP tem uma proteção para reembolsar os pagamentos que efetuou a seu favor por serviços não prestados em caso de nossa eventual insolvência e, se necessário, para o seu repatriamento. Esta proteção não

abrange o reembolso em caso de insolvência do prestador de serviços em causa. **Diretiva (UE) 2015/2302 transposta para a lei nacional.**

## **12.2 Transporte de Superfície**

No caso de também lhe fornecermos transporte de superfície, o mesmo poderá estar sujeito a outras condições. Tais condições ser-lhe-ão facultadas a pedido.

## **ARTIGO 13**

### **FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

#### **13.1 Geral**

**13.1.1** É da sua responsabilidade a obtenção de todos os necessários documentos de viagem e vistos e o cumprimento de todas as leis, regulamentos, decisões, exigências, requisitos de viagem e normas ou instruções dos países de onde e para onde voará ou pelos quais passará em trânsito.

**13.1.2** Estamos isentos de toda e qualquer responsabilidade perante qualquer Passageiro/a por quaisquer consequências para ele/ela decorrentes do facto de não dispor dos documentos ou vistos referidos no Artigo 13.1.1 ou de não cumprir todos as leis, regulamentos, decisões, exigências, requisitos de viagem e normas ou instruções referidos no mesmo Artigo.

#### **13.2 Documentos de Viagem**

Antes da viagem, deverá apresentar-nos todos os documentos, de saída, de trânsito, de entrada, de saúde e outros, exigidos por lei, regulamento, decisão ou outras normas dos países envolvidos, deverá permitir-nos que façamos e retenhamos cópias dos mesmos e, se lhe for solicitado, deverá confiar, a um membro da tripulação da aeronave e até ao final do voo, o seu passaporte ou o seu documento de viagem correspondente. Reservamo-nos o direito de lhe recusar transporte se não cumprir tais requisitos ou se os seus documentos de viagem parecerem não estar em ordem.

#### **13.3 Recusa de Entrada**

Se lhe for recusada a entrada num país, será responsável pelo pagamento de qualquer multa, coima, sanção ou encargo que nos seja imposto por qualquer departamento governamental do país em causa, pelo pagamento de quaisquer custos de detenção que possam ser-nos impostos, pelo pagamento de quaisquer custos que possamos, razoavelmente, pagar ou concordar em pagar e pelo pagamento do custo de o transportar desse país. O montante



cobrado para o seu transporte até ao ponto em que lhe tenha sido recusada a entrada não será reembolsado por nós.

#### **13.4 Responsabilidade do/a Passageiro/a por Multas, Custos de Detenção, Etc.**

Se tivermos de pagar qualquer multa, coima, taxa, encargo, sanção ou custa ou de efetuar qualquer despesa, por motivo do seu não cumprimento de leis, regulamentos, decisões, exigências ou outros requisitos de viagem dos países envolvidos ou da sua não apresentação dos documentos necessários, deverá, logo que tal lhe seja solicitado, reembolsar-nos de qualquer montante que tivermos pago ou despendido. Qualquer valor relativo a qualquer transporte não utilizado do/s seu/s Bilhete/s e/ou qualquer montante seu que esteja na nossa posse poderá/ão ser por nós tido/s em conta no referido reembolso.

#### **13.5 Inspeção Alfandegária**

Se lhe for solicitado, deverá estar presente à inspeção da sua Bagagem por funcionários aduaneiros ou outros funcionários do Governo. Não seremos responsáveis perante si por quaisquer perdas ou danos que sofra no decurso de tal inspeção ou que resultem da sua não presença na mesma.

#### **13.6 Inspeção de Segurança**

Deverá submeter-se e permitir que a sua Bagagem seja submetida a qualquer inspeção de segurança por nós ou por funcionários dos Governos, dos aeroportos ou das Transportadoras.

### **ARTIGO 14**

#### **TRANSPORTADORAS SUCESSIVAS**

O transporte a ser efetuado por nós e outras Transportadoras nos termos de um Bilhete ou de um Bilhete Conjunto é considerado como uma só operação para efeitos da Convenção. Todavia, chamamos a sua atenção para o Artigo 15.1.11.

### **ARTIGO 15**

#### **RESPONSABILIDADE**

A responsabilidade da TAP Air Portugal e a de cada Transportadora envolvida na sua viagem será determinada de acordo com as condições de transporte respetivas. São as seguintes as nossas disposições relativas a responsabilidade:

**15.1.1** Salvo aqui disposto em contrário, o transporte internacional, tal como definido na Convenção, está sujeito às regras de responsabilidade da Convenção.

**15.1.2** A nossa responsabilidade por Danos em caso de morte, ferimento ou outra lesão corporal sofridos por um/uma Passageiro/a e motivados por um acidente não está sujeito a qualquer limite financeiro, seja ele definido por lei, por convenção ou por contrato.

**15.1.2.1** A obrigação de seguro constante do Regulamento (CE) n.º 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de Abril de 2004 relativo aos requisitos de seguro para transportadoras aéreas e operadores de aeronaves, deve ser entendida no sentido de nos ser exigido que estejamos seguros até ao limite da nossa responsabilidade constante do Artigo 15.1.2.2 e, para além disso, até um nível razoável.

**15.1.2.2** Por quaisquer Danos até ao equivalente em Euros ao montante de **128.821** DSE, não excluiremos ou limitaremos a nossa responsabilidade através da prova de que tomámos todas as medidas necessárias para evitar os Danos ou que nos era impossível a nós ou aos nossos agentes tomar tais medidas.

**15.1.2.3** Salvo quando seja aplicável a Convenção de Montreal, o disposto no Artigo 15.1.2.2 não é aplicável a pedidos que, independentemente do respetivo fundamento, sejam feitos por seguradoras públicas ou por entidades semelhantes (exceto se tais entidades forem dos Estados Unidos da América). Tais pedidos ficarão sujeitos ao limite estabelecido na Convenção e a todas as defesas aí previstas.

**15.1.2.4** Não obstante o disposto no Artigo 15.1.2.2, se provarmos a negligência do/a Passageiro/a lesionado/a ou falecido/a e que tal negligência causou o Dano ou que para ele contribuiu, poderemos ser total ou parcialmente isentados da nossa responsabilidade nos termos da lei aplicável.

**15.1.2.5** No prazo máximo de 15 (quinze) dias após a identificação e determinação da pessoa física com direito a compensação, efetuaremos a esta os adiantamentos necessários para prover às suas carências económicas imediatas aferidos numa base proporcional ao Dano.

**15.1.2.6** Sem prejuízo do disposto no Artigo 15.1.2.5, os adiantamentos não serão, em caso de morte, inferiores ao equivalente em Euros a **16.000** DSE por Passageiro.

**15.1.2.7** Em caso de efetuarmos um adiantamento tal não será entendido e não significará, por qualquer forma, qualquer assunção de responsabilidade da nossa parte.

**15.1.2.8** Exceto nos casos descritos no Artigo 15.1.2.4 ou em circunstâncias em que se venha posteriormente a provar que foi a pessoa que recebeu o adiantamento em causa quem, negligentemente, causou o Dano ou que para ele contribuiu ou que tal pessoa não era a pessoa com direito ao adiantamento, um adiantamento feito nos termos do Artigo 15.1.2.5 não é reembolsável.

**15.1.3** Sem prejuízo do disposto no Artigo 9 ou em qualquer lei aplicável, e caso (i) provemos que nós, os nossos trabalhadores e/ou agentes tomámos todas as medidas que poderiam ser, razoavelmente e para aquela circunstância, exigidas com o propósito de evitar o Dano ou que (ii) era impossível, a nós, aos nossos trabalhadores e/ou agentes, tomar tais medidas, seremos isentos de qualquer responsabilidade e a nossa responsabilidade por danos motivados por atraso no transporte de pessoas estará limitada ao equivalente em Euros a **5.346** DSE por Passageiro.

**15.1.4** A nossa responsabilidade por dano a e por atrasos de Bagagem está, nos termos da Convenção, sujeita a limites, os quais não serão aplicados caso se prove que o dano ou o atraso resultam de um ato ou omissão, da nossa parte ou da parte dos nossos trabalhadores ou agentes de onde releve a(i) intenção de causar um dano ou(ii) a consciência de que, com tal ato ou omissão, o dano com probabilidade ocorreria.

**15.1.5** Na maioria dos casos, a Convenção de Varsóvia tal como alterada estabelece um limite de responsabilidade de **17** DSE por cada quilograma de Bagagem Registada e um limite de responsabilidade de **332** DSE pela totalidade da Bagagem Não Registada de um/a Passageiro/a. Todavia, sempre que a Convenção de Montreal for aplicável, a nossa responsabilidade relativamente ao transporte de Bagagem está limitada ao equivalente em Euros ao montante de **1.288** DSE por cada Passageiro/a, no caso de destruição, perda, avaria ou atraso. Se, no momento da entrega da Bagagem para registo, declarar, por escrito, um valor superior, nos termos de uma declaração especial de valor sujeita a uma taxa adicional, a nossa responsabilidade ficará limitada a esse tal valor superior declarado. Se alguma lei aplicável estabelecer limites diferentes, tais limites serão aplicáveis.

**15.1.6** Se o peso da sua Bagagem Registada não estiver inscrito no seu Bilhete de Bagagem, presumiremos que ele não é superior à quantidade de Bagagem cujo transporte é gratuito para a classe de serviço inscrita no seu Bilhete.

**15.1.7** Não seremos responsáveis por qualquer doença, lesão ou deficiência, imputável ao seu estado físico, nem pelo agravamento deste, ainda que o mesmo seja causador de morte.

**15.1.8** Qualquer Dano provocado pela sua Bagagem a terceiro ou a bens de terceiro, incluindo aos nossos próprios bens, será da sua responsabilidade.

**15.1.9** Estamos isentos de qualquer responsabilidade, direta ou indireta, por Danos relacionados com artigos que não deve incluir na sua Bagagem nos termos do Artigo 8.3, os quais incluem artigos frágeis, perecíveis, valiosos (tais como dinheiro, jóias, metais preciosos, computadores, artigos eletrónicos pessoais, certificados de ações, obrigações e outros documentos valiosos), documentos de trabalho ou académicos, passaportes e outros documentos de identificação.

**15.1.10** Qualquer responsabilidade que tenhamos será excluída ou reduzida no caso de provarmos que foi por um ato ou omissão negligente da sua parte que, respetivamente, a provocou ou para ela contribuiu.

**15.1.11** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, seremos apenas responsáveis por Danos ocorridos durante o transporte em voo ou segmento de voo em que o nosso Código Designativo de Transportadora Aérea aparece no campo “carrier” do Bilhete para tal voo ou segmento de voo. Se emitirmos um Bilhete ou se registarmos (“check-in”) bagagem para transporte por outra transportadora, fá-lo-emos apenas na qualidade de agente dessa outra transportadora, mas poderá, apesar disso, apresentar uma reclamação à primeira ou à última transportadora.

**15.1.12** Não seremos responsáveis por qualquer Dano resultante do cumprimento por nós de leis e/ou de normas e regulamentos governamentais aplicáveis, nem pelo não cumprimento dos mesmos por si.

**15.1.13** Salvo disposição expressa em contrário nestas Condições ou em qualquer lei aplicável, seremos apenas responsáveis por danos compensatórios indemnizáveis relativos a perdas e custos provados.

**15.1.14** O contrato de transporte, nomeadamente estas Condições e as exclusões ou limitações de responsabilidade, aplica-se aos nossos Agentes Autorizados, aos nossos trabalhadores, aos nossos agentes, aos nossos representantes e aos nossos administradores

na mesma medida em que se nos aplica a nós. O montante total obtenível de nós e de tais Agentes Autorizados, trabalhadores, agentes, representantes e administradores não excederá o montante da nossa própria responsabilidade, se a houver.

**15.1.15** Salvo disposição expressa em contrário nestas Condições, nada nas mesmas implicará a renúncia a qualquer exclusão ou limitação da nossa responsabilidade nos termos da Convenção ou de outras leis aplicáveis.

## **ARTIGO 16**

### **RECLAMAÇÕES E ACÇÕES**

#### **16.1 Reclamações Relativas a Bagagem**

**16.1.1** Salvo se provar o contrário, o recebimento de Bagagem Registada pelo portador do Bilhete de Bagagem sem protesto nessa ocasião constitui prova bastante de que a Bagagem Registada lhe foi entregue em bom estado e de acordo com e nos termos do contrato de transporte.

**16.1.2** Se desejar apresentar-nos uma reclamação por danos a Bagagem Registada, deverá fazê-lo imediatamente após a descoberta dos mesmos e, o mais tardar, no prazo de 7 (sete) Dias a contar da data do seu recebimento. Se desejar apresentar-nos uma reclamação por atraso de Bagagem, deverá fazê-lo no prazo de 21 (vinte e um) Dias a contar da data em que a mesma foi posta à sua disposição.

**16.1.3** As reclamações devem ser apresentadas por escrito junto do nosso serviço de atendimento especializado Fale Connosco em <http://www.flytap.com/pt-pt/suporte/reclamacao>.

**16.1.4** Qualquer direito a Danos nos termos da Convenção cessará se não for intentada uma ação no prazo de dois (2) anos a contar da data de chegada da aeronave ao destino ou da data em que a aeronave deveria ter chegado ou da data da interrupção do transporte. A forma de contagem dos prazos é determinada pela lei do tribunal que for competente para conhecer da ação.

#### **16.2 Reclamações Relativas a Atrasos, Recusas de Embarque ou Cancelamento de Voos**

**16.2.1** Este Artigo 16.2 é aplicável às reclamações apresentadas ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos

transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91.

**16.2.2** Os Passageiros devem apresentar as suas reclamações diretamente à TAP Air Portugal, antes de recorrer ao serviço de terceiros para que estes apresentem reclamação em seu nome. As reclamações podem ser apresentadas junto do nosso serviço de atendimento especializado Fale Connosco em <https://www.flytap.com/pt-pt/suporte/reclamacao>.

**16.2.3** O disposto no Artigo 16.2.2 não se aplica a Passageiros que não tenham capacidade jurídica para apresentar reclamações. Nesses casos, a reclamação poderá ser apresentada pelos representantes legais do Passageiro, podendo a TAP Air Portugal exigir prova dos respetivos poderes.

**16.2.4** Em qualquer circunstância, salvo o disposto no Artigo 16.2.3, a TAP Air Portugal não processará reclamações apresentadas por terceiros que não sejam acompanhadas de documentação comprovativa dos respetivos poderes para representar o Passageiro.

**16.2.5** Os Passageiros não estão impedidos, pelo disposto neste Artigo 16.2, de obter aconselhamento jurídico ou de outra natureza antes de apresentar a sua reclamação diretamente à TAP Air Portugal.

**16.2.6** De acordo com os procedimentos da TAP Air Portugal e salvo indicações expressas e por escrito do Passageiro em sentido diverso, qualquer pagamento de indemnização em dinheiro será feito no cartão ou na conta bancária que o Passageiro utilizou para efetuar a reserva. A TAP Air Portugal poderá exigir prova de que o Passageiro é o titular da conta bancária em causa.

### **16.3 Prazo para a Interposição de Ações**

O prazo para a interposição de ações perante os tribunais nacionais é o que resultar da legislação nacional aplicável ao caso concreto.

### **16.4 Cessão**

**16.4.1** Com exceção do direito à indemnização previsto no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de Fevereiro de 2004, a cessão de qualquer direito a indemnização por danos contra a TAP ou do direito a reembolso só será válida se o direito for cedido a favor de pessoas singulares registadas na sua reserva de voo como clientes adicionais e / ou, se for membro de um grupo de viagem, para outros clientes

deste grupo de viagem e / ou, se for menor ou incapaz, ao respetivo titular do poder paternal, tutor ou curador, consoante o caso.

**16.4.2** A limitação prevista no número anterior não se aplica às cessões de direitos impostas por lei.

**NOTA:** Desde 15 de fevereiro de 2016, a plataforma eletrónica de resolução de litígios online (RLL) está disponível em <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Esta plataforma visa a resolução de litígios de uma forma mais rápida, fácil e económica. Sempre que os consumidores submeterem uma reclamação na plataforma RLL, os organismos de resolução alternativa de litígios (RAL) atuarão como árbitro entre as partes para resolverem o diferendo. Mais informação sobre a RAL e a plataforma RLL está disponível em [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/odr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/odr-odr/index_en.htm) e em <http://cec.consumidor.pt/>.

## **ARTIGO 17 OUTRAS CONDIÇÕES**

O seu transporte e o da sua Bagagem é fornecido também de acordo com algumas outras regulamentações e condições que se nos aplicam ou que foram adotadas por nós. Tais regulamentações e condições, com as alterações que lhes vão sendo introduzidas, são importantes e dizem respeito, entre outras coisas, ao transporte de menores não acompanhados, de mulheres grávidas, de passageiros/as doentes, a restrições ao uso de aparelhos e artigos eletrónicos, ao fumar e ao consumo de bebidas alcoólicas a bordo, a passageiros/as com mobilidade reduzida, a artigos proibidos na bagagem e a limites relativos a medidas, tamanho e peso da bagagem. Tais regulamentações e condições ser-lhe-ão disponibilizadas a pedido.

## **ARTIGO 18 INTERPRETAÇÃO**

A epígrafe de cada Artigo destas Condições de Transporte visa apenas facilitar a sua utilização e não deve ser tida em conta na interpretação do texto.

## **ARTIGO 19 ALTERAÇÕES**

Nenhum agente, trabalhador, administrador ou representante da TAP Air Portugal tem competência para alterar ou modificar qualquer das disposições destas Condições de Transporte ou dos regulamentos da TAP Air Portugal, nem para renunciar às mesmas.

## **ARTIGO 20 LEI APLICÁVEL**

As presentes Condições de Transporte serão regidas e deverão ser interpretadas em conformidade com o disposto na Legislação Internacional, incluindo os Regulamentos Comunitários aplicáveis, ou, eventualmente, na legislação do local de residência real do passageiro.

## **ARTIGO 21 JURISDIÇÃO**

Quaisquer litígios relacionados com o seu contrato de transporte com a TAP ficam sujeitos à competência dos tribunais a determinar pela Legislação Internacional, incluindo os Regulamentos Comunitários aplicáveis ou, se foro caso, as normas sobre questões de Consumo e/ou processuais do local de residência real do passageiro. Na ausência de disposições expressas na legislação acima referida, os litígios ficarão sujeitos à exclusiva competência dos tribunais de Lisboa (Portugal).

## **ARTIGO 22 VERSÃO PREVALECENTE**

Estas Condições de Transporte escritas em língua Portuguesa têm uma versão escrita em língua Inglesa e poderão ter versões escritas em outras línguas. Em caso de conflito entre



qualquer de tais versões escritas e esta versão escrita em língua Portuguesa, esta prevalecerá.

**TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES, S.A.**