



TAP AIR PORTUGAL

Plusgrade - Termes et conditions

Termes et conditions

Les termes et conditions ci-dessous (« termes et conditions ») s'appliquent à Plusgrade LP (« Plusgrade »), un nouveau service qui permet à tous les passagers titulaires d'un (de) billet(s) d'avion, confirmé(s) et acheté(s) pour certains vols opérés par TAP Air Portugal (« TAP Air Portugal » ou « la TAP »), de pouvoir faire une offre (« offre ») leur donnant accès à une classe supérieure à celle du billet initialement acheté (« surclassement »).

En accédant au service Plusgrade, les passagers acceptent d'être liés par les présents termes et conditions. TAP Air Portugal se réserve le droit, lorsqu'elle le juge nécessaire, de modifier les présents termes et conditions, le passager étant donc tenu de consulter le document en vigueur au moment de la présentation de son offre. La version portugaise des présents termes et conditions prévaut sur les autres versions (traductions).

Conditions de participation

Le passager qui fait une offre doit posséder un (des) billet(s) d'avion confirmé(s) et acheté(s) pour un certain vol opéré par TAP Air Portugal et être âgé de 18 (dix-huit) ans minimum.

Les offres présentées par les travailleurs et / ou collaborateurs de la TAP et du service Plusgrade ainsi que par les membres directs de leur famille ne seront pas acceptées.

La TAP se réserve le droit de vérifier l'éligibilité des passagers à la participation au Plusgrade.

Offres

a) Accès

1. Le service Plusgrade est mis à la disposition des passagers qui réservent des billets d'avion sur le site www.flytap.com. Lorsqu'un passager achète un ou plusieurs billets d'avion en ligne sur le site www.flytap.com, le service Plusgrade est mis à sa disposition sur la page de confirmation d'achat du billet (via un lien) afin qu'il puisse présenter une offre de surclassement de la classe réservée.

2. Dans le cas où le passager n'a pas acheté son ou ses billets d'avion en ligne sur le site de la TAP, il peut également être contacté par la TAP qui lui envoie un courriel lui permettant de bénéficier de ce service.
3. Le passager peut aussi accéder au site de la TAP (www.flytap.com) et saisir son nom et son code de réservation afin de vérifier s'il est éligible au surclassement.

Si le passager possède un code de réservation correspondant aux billets d'avion de plusieurs personnes et souhaite faire une offre pour l'une d'entre elles uniquement, il doit entrer en contact avec la TAP au plus tard 10 (dix) jours avant la date de départ du vol afin que la compagnie puisse individualiser la réservation. Le passager ne pourra présenter aucune offre tant que l'individualisation de la réservation n'est pas effectuée.

b) Conditions

1. Lorsqu'un trajet / segment de vol réunit les conditions nécessaires, TAP Air Portugal enregistre sa disponibilité dans Plusgrade afin que le passager puisse présenter son offre.
2. Si le parcours acheté est éligible à une offre de surclassement, le passager peut présenter son offre en proposant un prix (qui doit se trouver entre le prix minimum et le prix maximum fixés) au plus tard 72 (soixante-douze) heures avant le départ du vol.
3. Le service Plusgrade n'est pas disponible pour tous les vols et marchés opérés par la TAP.
4. Chaque passager ne peut présenter qu'une offre **pour chaque segment de vol**, correspondant au billet qu'il a acheté.
5. L'offre doit être exprimée en valeur monétaire et payée via une carte de crédit. La TAP décline toute responsabilité quant aux taxes supplémentaires éventuellement facturées par l'établissement bancaire.
6. Le passager doit moduler son offre entre le montant minimum et le montant maximum exigés. Lorsque la réservation inclut plusieurs passagers, comme indiqué plus haut, l'offre s'applique à tous les passagers enregistrés pour le trajet.
7. Ladite offre peut être acceptée ou refusée par TAP Air Portugal. TAP Air Portugal se réserve le droit de décider, à sa seule discrétion, d'accepter ou de refuser une offre indépendamment du fait qu'il existe des places disponibles dans la classe pour laquelle l'offre a été présentée.
8. La disponibilité des surclassements est limitée et laissée à la seule discrétion de TAP Air Portugal. TAP Air Portugal se réserve le droit d'accepter toute offre à partir de la date à laquelle elle est présentée jusqu'à celle du départ du vol concerné. Si l'offre du passager est acceptée, les conditions tarifaires applicables au billet qu'il a initialement acheté s'appliqueront au billet surclassé.
9. Le Plusgrade n'est pas applicable pour les réservations de groupe.

c) Résultat de l'offre

1. Dans le cas où l'offre présentée par le passager **n'est pas acceptée par la TAP** :

- a. Aucun montant ne sera facturé / débité sur la carte de crédit utilisée par le passager.
- b. Il n'y aura pas de surclassement et le passager conservera son billet initial, sans frais supplémentaires.

2. Dans le cas où l'offre présentée par le passager **est acceptée par la TAP** :

- a. Le passager recevra deux messages électroniques : le premier pour l'informer que son offre relative au parcours (segment de vol) concerné a été acceptée et que le surclassement correspondant a été effectué, le deuxième contiendra le nouveau billet électronique.
- b. Une fois l'offre acceptée, TAP Air Portugal débitera le montant proposé sur la carte de crédit utilisée par le passager.
- c. Le montant total facturé correspondra au montant de l'offre du passager majoré de tous les tarifs et taxes applicables.
- d. Les conditions tarifaires relatives au billet initialement acheté par le passager seront maintenues et applicables même si l'offre a été acceptée et le surclassement effectué, notamment la politique d'annulation et les pénalités appliquées en cas de modification.
- e. La note de débit de la carte de crédit peut être émise au nom de TAP Air Portugal, de Plusgrade ou de toute autre désignation préalablement communiquée par la TAP.
- f. Si le passager est un Client Victoria, les miles seront attribués en fonction de la classe dans laquelle le passager a été placé en vertu du surclassement, pour le parcours (segment de vol) concerné et sur lequel il a effectivement voyagé (ne s'applique pas aux billets primes délivrés par TAP).

d) Remboursements

1. À partir du moment où l'offre du passager est acceptée par TAP Air Portugal et que son montant est débité sur la carte de crédit, le passager n'aura droit à aucun remboursement, crédit ou échange sauf dans les cas suivants :

- a. Annulation du vol pour lequel l'offre du passager a été acceptée et le surclassement effectué, TAP Air Portugal ayant placé le passager sur un autre vol, quoique dans la classe de service de sa réservation initiale.
- b. L'offre du passager a été acceptée et le surclassement effectué, mais le passager ne peut voyager dans la classe de service supérieure pour des raisons imputables à TAP Portugal, par exemple un changement d'équipement ou un retard du vol de correspondance, le passager ayant alors manqué le vol sur lequel il a obtenu le surclassement. Ces cas n'englobent pas les situations dont les raisons sont imputables

au passager, par exemple lorsque celui-ci choisit de modifier ses vols ou s'il manque un vol en conséquence. Aucun remboursement ne sera donc effectué si le passager décide de modifier ou d'annuler son billet après que son offre ait été acceptée.

2. Dans le cas où le remboursement est approuvé par la TAP, son montant correspondra au montant de l'offre acceptée et sera débité sur la carte de crédit utilisée. Les taxes supplémentaires éventuellement facturées par l'établissement bancaire, et pour lesquelles la TAP décline toute responsabilité, ne seront pas remboursées.

3. Dans le cas où le passager décide de modifier son billet, TAP Air Portugal n'est nullement tenue de lui attribuer une place dans la classe de service supérieure à celle pour laquelle le billet a été initialement acheté (objet du surclassement), sauf si le passager effectue le paiement du surclassement conformément à la politique standard de modification ou aux politiques et conditions associées à la classe tarifaire du billet initialement acheté.

4. Les dispositions de l'article 10.2 du règlement (CE) no 261/2004 du 11 février 2004 (portant sur le placement du passager par la compagnie aérienne dans une classe inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté) ne s'appliquent pas aux remboursements susmentionnés.

e) Austres dispositions

1. TAP Air Portugal se réserve le droit de modifier, à tout moment et sans préavis, les règles relatives à l'utilisation du service Plusgrade lorsqu'elle le juge nécessaire. L'utilisation du service Plusgrade vaut acceptation des présentes conditions.
2. La TAP décline toute responsabilité en cas d'éventuelles défaillances, d'impossibilité d'utilisation ou d'annulation du service Plusgrade.
3. Tous les passagers acceptent d'être contactés par la TAP à l'adresse électronique associée à leur réservation pour de futures actions de marketing.
4. Protection des données à caractère personnel :
 - a. La TAP garantit le respect de la vie privée des passagers et s'engage à utiliser le service Plusgrade de façon transparente et dans le strict respect de leur droits, libertés et garanties fondamentaux.
 - b. La transmission des données à caractère personnel suppose que les passagers acceptent que la TAP les utilise pour valider leur participation à ce service.
 - c. Les données seront stockées dans des serveurs à l'accès contrôlé et limité par des mots de passe. Les droits d'information et d'accès aux données à caractère personnel.