

## Plusgrade – Termos e Condições

### Termos e Condições

Os termos e condições que se seguem ("Termos e Condições") são aplicáveis a uma nova funcionalidade, o Plusgrade LP ("Plusgrade"), que permite o acesso por todos os passageiros que detenham bilhete(s) de avião, confirmado(s) e adquirido(s) para determinados voos operados pela TAP Air Portugal ("TAP Air Portugal" ou "TAP"), à oportunidade de fazerem uma oferta ("Oferta") para serem colocados numa classe superior àquela para a qual o seu bilhete original foi adquirido ("Upgrade").

Ao acederem ao Plusgrade, os passageiros aceitam ficar vinculados aos presentes Termos e Condições. A TAP Air Portugal reserva-se o direito de modificar ou efetuar qualquer alteração aos presentes Termos e Condições, conforme entender necessário, devendo o passageiro consultar o documento em vigor no ato de apresentação da sua Oferta. A versão Portuguesa dos presentes Termos e Condições prevalece sobre as demais versões (traduções).

### Condições de Participação

O passageiro que faz a Oferta deverá ter um bilhete(s) de avião, confirmado(s) e adquirido(s) para determinado voo operado pela TAP Air Portugal e ter, pelo menos, 18 (dezoito) anos de idade.

Não serão admitidas Ofertas de trabalhadores e/ou colaboradores da TAP e da Plusgrade, nem de familiares diretos dos mesmos.

A TAP reserva-se o direito de verificar a elegibilidade dos passageiros para a participação no Plusgrade.

### Ofertas

#### A) Formas de aceder:

1. O Plusgrade encontra-se disponível para os passageiros que reservem bilhetes de avião através do site [www.flytap.com](http://www.flytap.com). Quando os passageiros adquirem um bilhete(s) de avião online no site [www.flytap.com](http://www.flytap.com), é-lhes disponibilizada a funcionalidade Plusgrade, que lhes permitirá apresentarem uma Oferta de Upgrade da classe de serviço adquirida, na página de confirmação de aquisição do bilhete (através de um link).
2. Quando a compra do bilhete de avião não tenha sido realizada online no site da TAP, os passageiros poderão igualmente ser contactados pela TAP, através de e-mail, para usufruírem desta funcionalidade.
3. Além destes dois casos, os passageiros podem ainda aceder ao site da TAP ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)), bastando inserir o seu nome e o seu código de reserva, para verificarem a elegibilidade para poderem fazer uma Oferta de Upgrade.

Caso o passageiro tenha um código de reserva correspondente aos bilhetes de avião de mais do que um passageiro e pretenda fazer uma Oferta para apenas um dos passageiros, deverá contactar a TAP com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência em relação à data de partida do voo, para que a TAP proceda à separação da reserva, tornando-se esta individual. Até ao momento de separação da reserva o passageiro não deverá apresentar nenhuma Oferta.

## **B) Pressupostos:**

1. Sempre que um itinerário/segmento de voo reúna as condições necessárias, a TAP Air Portugal regista a sua disponibilidade no Plusgrade, para que os passageiros possam apresentar a sua Oferta.
2. Se o percurso adquirido for elegível para uma Oferta de Upgrade, os passageiros poderão efetuar as suas Ofertas mediante a proposta de um preço (pré-estabelecido entre um mínimo e um máximo), até 72 (setenta e duas) horas da partida da sua viagem.
3. O Plusgrade não irá estar disponível para todos os voos e mercados operados pela TAP.
4. Cada passageiro só poderá apresentar uma Oferta **por cada segmento voo**, correspondente ao seu bilhete adquirido.
5. As Ofertas devem sempre ser feitas e pagas em valor monetário, através de cartão de crédito. Poderão ser cobradas taxas extras pela entidade bancária, que não são da responsabilidade da TAP. Também podem ser realizadas através da utilização de milhas TAP Miles&Go.
6. O passageiro deve sempre graduar a sua Oferta (entre o valor mínimo e o valor máximo). No caso de a reserva incluir vários passageiros, tal como referido acima, a Oferta abrange todas as pessoas registadas no itinerário.
7. A referida Oferta poderá ou não ser aceite pela TAP Air Portugal. A TAP Air Portugal reserva-se o direito de, sob sua discricionariedade, decidir quando aceitar, ou não, uma Oferta, independentemente de existirem lugares disponíveis na classe para a qual a Oferta foi feita.
8. A disponibilidade de Upgrades é limitada e fica ao inteiro critério da TAP Air Portugal. A TAP Air Portugal reserva-se o direito de aceitar qualquer Oferta desde a data em que a mesma é feita, até à data da partida do voo em causa. Se a sua Oferta for aceite, as condições da tarifa aplicáveis ao seu bilhete original serão aplicáveis ao bilhete em Upgrade.

## **C) Resultado da Oferta**

1. Caso a Oferta apresentada pelo passageiro **não seja considerada pela TAP:**

- a. Não se registará cobrança/débito de qualquer valor monetário no cartão de crédito utilizado pelo passageiro.
  - b. Não se verificará qualquer Upgrade de classe, mantendo o passageiro o seu bilhete original, sem qualquer custo adicional.
2. Caso a Oferta apresentada pelo passageiro **seja considerada pela TAP:**
- a. O passageiro receberá duas mensagens eletrónicas, a primeira destinada a informar que a sua Oferta, relativa ao percurso (segmento de voo) em causa, foi aceite e que o correspondente Upgrade foi realizado e a segunda a enviar o novo bilhete eletrónico.
  - b. Após a aceitação, a TAP Air Portugal procederá à cobrança, no cartão de crédito utilizado pelo passageiro ou no saldo do cartão de milhas TAP Miles&Go, do montante correspondente à Oferta aceite.
  - c. O valor total cobrado incluirá o montante da Oferta feita pelo passageiro e todas as tarifas e taxas aplicáveis.
  - d. As condições da tarifa relativas ao bilhete original adquirido pelo passageiro permanecerão em vigor e serão aplicáveis mesmo que a Oferta tenha sido aceite e efetuado o Upgrade, o que inclui, por exemplo, as políticas de cancelamento e taxas relativas a alterações.
  - e. A nota de cobrança no cartão de crédito pode ser emitida em nome da TAP Air Portugal, da Plusgrade ou qualquer outra designação que venha a ser previamente informada pela TAP.
  - f. Se o passageiro for um cliente TAP Miles&Go, a atribuição de milhas será feita em função da classe em que o passageiro foi colocado na sequência da Oferta, no percurso (segmento de voo) em causa e em que efetivamente o passageiro viajou (não aplicável em bilhetes-prémio emitidos pela TAP).

## **D) Reembolsos**

1. A partir do momento em que a Oferta do passageiro é aceite pela TAP Air Portugal e cobrado no cartão de crédito ou no saldo do cartão de milhas TAP Miles&Go o respetivo montante da Oferta, o passageiro não terá direito a quaisquer reembolsos, créditos ou trocas, exceto nas seguintes situações:
  - a. No caso de cancelamento do voo para o qual a Oferta do passageiro foi aceite e o Upgrade foi efetuado, tendo a TAP Air Portugal recolocado o passageiro noutra voo, ainda que na classe de serviço da sua reserva original.

- b. A Oferta do passageiro foi aceite e foi-lhe efetuado um Upgrade, mas o passageiro não pôde sentar-se na classe de serviço alvo de Upgrade por motivos atribuíveis à TAP Air Portugal, incluindo, entre outros, uma alteração no equipamento, ou um atraso no voo de ligação, que resultou com que o passageiro perdesse a ligação no voo em que lhe foi feito o Upgrade.

Estes casos não abrangem situações provocadas pelo passageiro, em que os motivos em causa são atribuíveis às ações do passageiro, incluindo, entre outros, os casos em que o passageiro optou por alterar os seus voos, ou se a consequência foi a perda do voo. Por conseguinte, não haverá qualquer emissão de reembolsos se, após a Oferta do passageiro ter sido aceite, se o passageiro decidir alterar ou cancelar o seu bilhete.

2. No caso de o reembolso ser aprovado pela TAP, o montante do reembolso será sempre correspondente ao montante da Oferta aceite e cobrado no cartão de crédito utilizado. Eventuais taxas cobradas pela entidade bancária, que não são responsabilidade da TAP, não serão reembolsadas.
3. Caso o passageiro decida alterar o seu bilhete, a TAP Air Portugal não tem qualquer obrigação de lhe atribuir um lugar na classe de serviço superior àquela para a qual o bilhete original foi adquirido (e que foi alvo de Oferta para Upgrade), exceto se o passageiro efetuar o pagamento do Upgrade de acordo com as políticas de alteração de voos padrão ou de acordo com as políticas e condições associadas à classe de tarifa do seu bilhete original.
4. Não se aplica aos reembolsos aqui previstos o disposto no artigo 10.2 do Regulamento (CE) n.º 261/2004 de 11 de Fevereiro de 2004 (que diz respeito à colocação do passageiro, pela transportadora aérea, numa classe inferior àquela para a qual o bilhete foi adquirido).

## **E) Outras disposições**

1. Quanto à utilização da funcionalidade Plusgrade, a TAP Air Portugal reserva-se no direito de alterar as regras aplicáveis à mesma, quando e como julgar necessário, a qualquer momento e sem notificação prévia. A utilização da funcionalidade Plusgrade implica a aceitação das presentes condições.

A TAP não se responsabiliza por eventuais falhas na funcionalidade Plusgrade, impossibilidade de utilização desta funcionalidade ou cancelamento da mesma.

2. Todos os passageiros aceitam ser contactados pela TAP para futuras ações de Marketing, através do e-mail associado à sua reserva.
3. Proteção de dados pessoais:
  - a. A TAP garante o respeito pela privacidade dos passageiros, pelo que se

compromete a utilizar a funcionalidade Plusgrade de forma transparente e no estrito respeito pelos seus direitos, liberdades e garantias fundamentais.