

## TERMOS E CONDIÇÕES

### ·Processo de Venda

- Todos os pedidos deste serviço são efectuados online.
- Os pedidos de assistência deverão ser efetuados com um mínimo de 72h de antecedência e máximo de 60 dias.
- Terá a confirmação do seu pedido no período de 1 dia útil a seguir à receção do mesmo pelos nossos serviços.
- O pagamento do serviço deverá ser processado até 36h antes da prestação do mesmo. Caso este não tenha sido efetuado, será cancelado o pedido de assistência.
- O pagamento deste serviço será exclusivamente efetuado através de cartão de crédito (Visa & Mastercard).
- A moeda de transação será o Euro (€).
- Os preços apresentados incluem IVA à taxa legal em vigor.
- Os serviços TAP Assistance estão disponíveis apenas em voos operados pela TAP e TAP Express sendo operacionalizados nos Aeroportos de Lisboa, Porto e Funchal. Por favor, consulte os níveis de assistência disponíveis em cada aeroporto.
- Os serviços de assistência são prestados para reservas ativas (pagas).

**1.1. Crianças até 12 anos:** Sempre que acompanhadas por um adulto - usufruirão do serviço gratuitamente.

**1.2. Grupos:** Os pedidos de assistência para mais de 9 passageiros estão sujeitos a confirmação de disponibilidade e proposta de valores, mediante os requisitos específicos pretendidos. Estes pedidos deverão ser enviados por e-mail para [tapassistance@tap.pt](mailto:tapassistance@tap.pt).

## 2. Níveis de Serviço



*(Sem transporte personalizado de bagagem de porão. Sem Transferências.)*

- Partida:** Acompanhamento desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in e, posteriormente, até ao avião.
- Chegada:** Acompanhamento desde a porta da frente do avião até à Sala de Chegadas do Terminal.

tap

Assistência  
personalizada

## Assistência 2 personalizada

*(Com transporte personalizado de bagagem de porão. Com Transferências.)*

·**Partida:** Check-in prévio. Acompanhamento desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in, incluindo o transporte da sua bagagem de porão e assistência no processo de check-in. Acompanhamento até ao avião.

·**Chegada:** Acompanhamento desde a porta da frente do avião até à Sala de Chegadas, incluindo assistência nas formalidades de recolha da sua bagagem de porão. Acompanhamento na recolha da bagagem de porão, transporte e entrega da mesma no lado exterior da Sala de Chegadas do Terminal.

·**Transferências:** Acompanhamento desde a porta da frente do avião e em todo o processo de chegada, até ao embarque no voo de ligação. Aplica-se em Transferências até 5 horas de intervalo máximo entre voos.

## Assistência 3 personalizada

*(Sem transporte personalizado de bagagem de porão. Sem Transferências.)*

·**Partida:** Check-in prévio. Acompanhamentos desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in, e daí até ao avião, em veículo diferenciado, sempre que o embarque não seja efetuado em manga.

·**Chegada:** Acompanhamento desde a porta da frente do avião até à Sala de Chegadas do Terminal, com desembarque em veículo diferenciado (caso o desembarque não seja efetuado em manga), incluindo assistência nas formalidades de recolha de bagagem.

## Assistência 4 personalizada

*(Com transporte personalizado de bagagem de porão. Com Transferências.)*

·**Partida:** Check-in prévio. Acompanhamento desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in, incluindo transporte de bagagem de porão e assistência no processo de check-in. Acompanhamento até ao avião, incluindo transporte em veículo diferenciado, sempre que o embarque não seja efetuado em manga.

·**Chegada:** Acompanhamento desde o avião até à Sala de Chegadas do Terminal, com desembarque em veículo diferenciado, caso o desembarque não seja efetuado em manga, incluindo assistência nas formalidades de recolha de bagagem de porão. Acompanhamento na recolha de bagagem de porão, transporte e entrega da mesma no lado exterior da Sala de Chegadas.

·**Transferências:** Acompanhamento no processo de transferência – com passagem pela aerogare ou diretamente de avião para avião. Inclui transporte em veículo diferenciado (caso o embarque/desembarque não sejam efetuados em manga). Aplica-se em transferências até 5 horas de intervalo máximo entre voos.

### 3. Preços

	PARTIDA / CHEGADA		TRANSFERÊNCIA	
	1 pessoa	2-9 pessoas*	1 pessoa	2-9 pessoas*
Assistência 1 personalizada	45€	+ 24€		
Assistência 2 personalizada	85€	+ 42€	85€	+ 42€
Assistência 3 personalizada	105€	+ 48€		
Assistência 4 personalizada	140€	+ 60€	140€	+ 60€

\*O valor final do serviço será calculado em função do número de clientes adicionais. Poderão ser aplicados descontos em função do número de clientes.

**Notas:**

- Preços por pessoa e por serviço de Transferência, Partida ou Chegada (apenas nos aeroportos de Lisboa, Porto ou Funchal).
- Preços para grupos (mais de 9 pessoas) sob consulta.
- O acompanhamento ao *lounge* está sempre previsto caso esta facilidade esteja incluída na tarifa ou no perfil do cliente.
- IVA incluído à taxa em vigor.
- Preços podem alterar sem aviso prévio.
- O transporte de bagagem de mão é da inteira responsabilidade do passageiro.
- Casos médicos ou Assistências especiais (clientes em cadeiras de rodas, menores não acompanhados, etc.), deverão seguir os procedimentos definidos pela companhia aérea para o efeito.
- Veja [aqui](#) quais.

## 4. Pontos de Encontro e Níveis de Assistência disponíveis

### 4.1. Serviço de Partidas

#### · Aeroporto de Lisboa

- Para voos internacionais: zona contígua à Loja Premium no Terminal 1.
- Para voos domésticos: zona contígua à Loja Premium no Terminal 1
- No Aeroporto de Lisboa estão disponíveis os níveis de assistência: 1, 2, 3 e 4.

#### · Aeroporto do Porto

- Balcão de Check-in nº 22.
- No Aeroporto do Porto estão disponíveis os níveis de assistência 1, 2, 3 e 4.

#### · Aeroporto do Funchal

- Balcão de Check-in nº 8 (Balcão de tap|executive da TAP).
- No Aeroporto do Funchal estão disponíveis os níveis de assistência 1, 2, 3 e 4.

· Para clientes com bagagem de porão, o encontro no aeroporto deverá ocorrer até 1h30m antes do horário de partida do voo; para clientes sem bagagem de porão, 1h antes do voo.

· Para voos com destino aos Estados Unidos da América, o encontro no aeroporto deverá ocorrer 2h antes do horário de partida do voo, para clientes com ou sem bagagem de porão.

**4. 2. Para os serviços de chegadas e transferências**, o ponto de encontro será junto à porta da frente do avião.

## 5. Transferências

· São consideradas transferências as ligações entre voos que ocorram no intervalo máximo de 5 (cinco) horas.

· Caso este intervalo ultrapasse o período referido no número anterior, serão considerados dois Serviços TAP Assistance: Chegada e Partida, sendo cobrados os respetivos valores (de acordo com a tabela de preços em vigor, referida no ponto 3. Preços).

· Os serviços de assistências disponíveis para transferências são os níveis 2 e 4.

## 6. Outros ou Assistências Especiais

· Este serviço não substitui os serviços disponibilizados pela companhia aérea para passageiros que possam necessitar de assistências especiais devido a questões médicas ou outros motivos (como passageiros com mobilidade reduzida, menores não acompanhados, etc..). Nessas situações, devem ser solicitados os serviços necessários quando se está a realizar a reserva.

## 7. Acesso a Benefícios e Facilidades no Aeroporto

·Aplicável de acordo com a tarifa ou produto adquirido e consoante a titularidade de cartões de programas de fidelização e/ou de cartões de crédito TAP.

## 8. Irregularidades de voo e/ou bagagem

·São aplicáveis os regulamentos/procedimentos de proteção dos passageiros de acordo com a tarifa ou produto adquirido.

## 9. Alterações

· Ao nível do serviço, número de passageiros e bagagens.

·Caso ainda não tenha efetuado pagamento, poderá cancelar o pedido inicial enviando um e-mail para [tapassistance@tap.pt](mailto:tapassistance@tap.pt) e iniciar um novo pedido via online, desde que respeitando os prazos mínimos de antecedência (72 h).

·Caso já tenha efetuado o pagamento, deverá enviar um e-mail para [tapassistance@tap.pt](mailto:tapassistance@tap.pt) nas 24h anteriores à prestação do serviço – sujeito a confirmação por parte do serviço.

## 10. Emissão de Fatura

·Para emissão de fatura/recibo deverá preencher os respetivos campos da secção 7, do 2º passo do formulário online de pedido de assistência.

·O prazo de receção da fatura/recibo emitido varia de acordo com a morada postal e país de origem do cliente;

## 11. Condições de Cancelamento

### 11.1. Resumo das Penalidades

**Nível 1:** Não reembolsável.

**Níveis 2 a 4:**

·Sem penalidades: cancelamento até às 24h anteriores ao serviço e nos casos de cancelamentos devido a causas naturais ou motivos de força maior.

·Penalidade de 50% do montante pago: das 24h às 12h da realização do serviço.

·Penalidade 100% do montante pago até 12h antes da realização do serviço.

·Diferencial resultante na aplicação de níveis inferiores aos inicialmente pagos pelo cliente.

·Prazo para pagamento de reembolsos: 7 dias úteis.

## 11.2. Descritivo de Penalidades

·O Cliente poderá cancelar a prestação do serviço, sem qualquer penalização, por meio de envio de e-mail para a TAP (tapassistance@tap.pt), até ao final do prazo para pagamento do serviço, ou seja, até 24 (vinte e quatro) horas antes da prestação do serviço, devendo identificar, para o efeito, a referência do seu processo.

·Caso o Cliente pretenda cancelar o serviço e não o faça no prazo estipulado no número anterior, (cancelamentos entre as 12h e as 24h que antecedem a realização do serviço) obterá o reembolso parcial do preço do serviço, com a aplicação de uma penalidade de 50% (cinquenta por cento) no caso de todos os níveis, com exceção do primeiro nível, caso em que não será aplicado qualquer reembolso.

·Caso o Cliente pretenda cancelar o serviço e não o faça no prazo estipulado no número anterior (cancelamentos até 12h que antecedem a realização do serviço), será aplicada uma penalidade de 100% (cem por cento) no caso de todos os níveis.

·Caso o serviço não possa ser prestado por motivos imputáveis à TAP de natureza operacional ou de força maior, ou por caso fortuito não controlável, o Cliente será ressarcido na totalidade do valor efetivamente pago no prazo até 7 (sete) dias úteis.

·Caso o Cliente solicite e pague efetivamente os serviços mas não usufrua deles por motivos de força maior por ele sofrido, a TAP avaliará, internamente, o motivo de força maior exposto, podendo, caso assim entenda, decidir pelo reembolso ao Cliente do montante pago, na totalidade.

·Para efeitos dos números anteriores, são considerados casos de força maior ou caso fortuito, entre outros: guerra, revolução, distúrbios públicos, falta de combustíveis, decisão do poder público, terramoto, maremoto, incêndio, inundação, greve, ou qualquer evento considerado catastrófico, ou outras situações não imputáveis à vontade da TAP e que ultrapassem o seu controlo.

·Sempre que um Cliente solicitar um determinado serviço e, por qualquer motivo, inclusive operacional, não for possível prestar esse serviço, mas antes um de gama inferior, o Cliente será reembolsado do montante diferencial entre o serviço solicitado e o serviço prestado, no prazo até 7 (sete) dias úteis.

·Sempre que haja atrasos na partida do voo do Cliente em tempo superior a 2 (duas) horas, a TAP, por intermédio do serviço TAP Assistance, por si operacionalizado, obriga-se a informar o Cliente de tal atraso, em tempo útil, com a brevidade possível.

·As reclamações dos Clientes serão recebidas e geridas pela gestão do serviço TAP Assistance, devendo ser aceites no prazo de 30 (trinta) dias após a data de execução do serviço. O reembolso do montante pago pelos Clientes poderá ser efetuado de acordo com averiguação interna levada a cabo pela TAP e decisão por esta tomada, as quais deverão ocorrer num prazo máximo de 30 (trinta) dias após data de receção da queixa.