

## 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, as seguintes expressões têm os seguintes significados:

- “Agente Autorizado”** significa um agente de vendas de passagens designado por nós para nos representar na venda de transporte aéreo para os nossos serviços.
- “ATM”** significa “Air Traffic Management”.
- “Bagagem”** significa os seus bens que o/a acompanham no seu voo. Salvo disposição em contrário, inclui a sua Bagagem Registada e a sua Bagagem Não Registada.
- “Bagagem Registada”** significa a sua Bagagem de que tomamos a guarda e para a qual emitimos um Bilhete de Bagagem e/ou uma Etiqueta de Bagagem.
- “Bagagem Não Registada”** significa qualquer da sua Bagagem que não seja Bagagem Registada.
- “Bilhete”** significa ou o documento intitulado “Passenger Ticket and Baggage Check” (Bilhete do/a Passageiro/a e Bilhete de Bagagem) ou o Bilhete Electrónico, em ambos os casos emitidos por nós ou em nosso nome, e inclui as Condições do Contrato, avisos e Talões.
- “Bilhete de Bagagem”** significa as partes do/s seu/s Bilhete/s relativas ao transporte da sua Bagagem Registada.
- “Bilhete Conjunto”** significa um Bilhete emitido por nós a seu favor em conjugação com outro Bilhete, os quais, juntos, constituem um só contrato de transporte.
- “Bilhete Electrónico”** significa o Itinerário/Recibo, os Talões Electrónicos e, se aplicável, um documento de embarque emitidos por nós ou em nosso nome.
- “Código Designativo de Transportadora Aérea”** significa os dois caracteres ou as três letras que identificam determinada transportadora aérea.
- “Condições do Contrato”** significa as declarações, identificadas como tal, contidas no/s seu/s Bilhete/s ou no/s seu/s Itinerário/Recibo, ou que

lhes foram entregues com os mesmos, e que incluem, por referência, estas Condições de Transporte e os avisos.

- “Convenção”** significa 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 na Haia em 28 de Setembro de 1955;
  - a Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo Adicional Nº 1 de Montreal (1975);
  - a Convenção de Varsóvia Modificada na Haia e pelo Protocolo Adicional Nº 2 de Montreal (1975);
  - a Convenção Suplementar de Guadalajara (1961) (Guadalajara);
  - a Convenção de Varsóvia modificada na 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”** inclui morte ou ferimento de 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”** significa dias de calendário, incluindo todos os sete (7) 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”** significa um Direito de Saque Especial tal como definido pelo Fundo Monetário Internacional.
- “Etiqueta de Bagagem”** significa um documento emitido com o único fim de identificar a Bagagem Registada.
- “Força Maior”** significa 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”** significa o 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” (Stopover)** significa uma paragem programada na sua viagem, num ponto entre o local de partida e o de destino.

<b>“Itinerário/Recibo”</b>	significa o/s documento/s emitido/s por nós para os/as Passageiros/as que viajam com Bilhetes Electrónicos e que contém/contêm o/s respectivo/s nome/s, informação relativa ao voo e avisos.
<b>“Lugares de Paragem Acordados”</b>	significa aqueles lugares, excepto o de partida e o de destino, inscritos no/s seu/s Bilhete ou que aparecem nos nossos horários como lugares de paragem programados para a sua viagem.
<b>“Nós”, “nosso” e “connosco”</b>	significa Transportes Aéreos Portugueses, S.A. ou, de forma abreviada, TAP, S.A., TAP-Air Portugal, Air Portugal, TAP ou TAP Portugal.
<b>“Passageiro”</b>	significa qualquer pessoa, excepto membros da tripulação, transportada ou a transportar por nós numa aeronave de acordo com um Bilhete.
<b>“Passageiro em Trânsito”</b>	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 parindo do mesmo aeroporto; ou (iii) num voo de ligação partindo de outro aeroporto.
<b>“Sua”, “si”, “lhe” e “consigo”</b>	significa o/a Passageiro/a.
<b>“Talão”</b>	significa um Talão de Voo de papel ou um Talão Electrónico que dá ao/à passageiro/a aí designado/a o direito de viajar no voo concreto aí identificado.
<b>“Talão Electrónico”</b>	significa um talão de voo electrónico ou um Bilhete Electrónico existente na nossa base de dados.
<b>“Talão do Passageiro” ou “Recibo do Passageiro”</b>	significa a/s parte/s do/s Bilhete/s emitido/s por nós ou em nome que contém/êm impressa tal anotação e deve/m ser conservada/s por si.
<b>“Talão de Voo”</b>	significa 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 Electrónico, o Talão Electrónico e indica/m os lugares concretos entre os quais tem direito a ser transportado/a.
<b>“Tariffs”</b>	significa 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”** significa 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 abaixo, 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 respectiva transportadora aérea.

### **2.2 Operações “Charter”**

No caso de transporte efectuado 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”)**

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 e poderá não aplicar-se o “Airline Passenger Service Commitment” (Compromisso Quanto ao Serviço aos Passageiros de Transportadoras Aéreas) (Compromisso Europeu ao qual aderiu a maioria das transportadoras aéreas Europeias e dos aeroportos Europeus).

### **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 afectará 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 elas 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/veis.

**3.1.3** Alguns Bilhetes são vendidos a tarifas reduzidas as quais poderão ser total ou parcialmente não reembolsáveis. Deve escolher a tarifa mais apropriada ao seu caso. Poderá, também, desejar assegurar-se de 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 acima, 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** Excepto no caso de um Bilhete Electrónico, não terá direito a ser transportado/a num voo se não apresentar um Bilhete válido, contendo o Talão de Voo para o voo em causa bem como todos os outros Talões de Voo não utilizados e o Talão para o Passageiro. Para além disso, não terá direito a ser transportado/a se o Bilhete que apresentar estiver mutilado ou tiver sido alterado por outrém que não nós ou um nosso Agente Autorizado. No caso de um Bilhete Electrónico, não terá direito a ser transportado/a se não nos apresentar identificação positiva.

**3.1.7(a)** Em caso de perda ou mutilação 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, ter sido devidamente emitido um Bilhete válido para o/s voo/s envolvidos e que assine uma declaração comprometendo-se a reembolsar-nos de quaisquer custos e/ou perdas que, até ao valor do Bilhete original, nós ou outra transportadora tenhamos, necessária e razoavelmente, que suportar devido a mau uso de tal Bilhete. 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 mutilação seja devida a negligência da transportadora emissora ou de um seu agente, poderá ser cobrada uma taxa administrativa razoável pelo serviço.

**3.1.7(b)** Não sendo feita tal prova ou não sendo assinada tal declaração, ambas conforme referido no Artigo 3.1.7 (a) acima, a transportadora que esteja para emitir o novo Bilhete pode exigir-lhe que pague até ao preço total do Bilhete por um novo Bilhete, sujeito a reembolso se e quando a transportadora emitente do Bilhete perdido ou mutilado estiver satisfeita de que o mesmo não foi utilizado antes do final da respectiva 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 as medidas necessárias para o guardar bem e para ter a certeza de que ele 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 durante: a) um ano a contar da data da sua emissão; ou b) desde que o primeiro voo nele indicado tenha ocorrido dentro de um ano a contar da data da sua emissão, 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 na altura em que no-la solicitar, a validade de tal/is Bilhete/s será prorrogada ou poderá ter direito a reembolso nos termos do Artigo 10 abaixo.

**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 retomar a viagem e tenha espaço disponível na classe de serviço para a qual a tarifa tenha sido paga. Tal doença deverá ser confirmada por um atestado médico. Se os Talões de Voo que restam no/s Bilhete/s ou, no caso de um Bilhete Electrónico, no Talão Electrónico envolverem uma ou mais Interrupções de Viagem (“Stopover”), a validade de tal/is Bilhete/s poderá ser prorrogada por um período não superior a três meses a contar da data da recuperação constante do atestado referido. 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 respectiva/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 efectuada logo que recebido um atestado de óbito válido e qualquer das referidas prorrogações de validade não excederá um período de quarenta e cinco (45) Dias a contar da data da morte.

## **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 Acordados, 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 é para o transporte indicado no/s seu/s Bilhete/s. O/s seu/s Bilhete/s não será/ão aceite/s e perderá/ão a/s sua/s validade/s se algum dos Talões for utilizado fora da sequência nele/s indicada.

**3.3.2** Se pretender alterar algum aspecto do seu transporte, deverá contactar-nos previamente. A tarifa para o seu novo transporte será calculada 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. Se tiver de alterar algum aspecto do seu transporte por motivos de Força Maior, deverá contactar-nos logo que possível e nós, sem recalculer a tarifa, faremos o possível

para o/a transportar para o seu próximo local de Paragem Acordado ou para o seu destino final.

**3.3.3** Se alterar o seu transporte sem o nosso acordo, calcularemos o preço correcto para a sua viagem efectiva. 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 ou reembolsá-lo/la-emos da diferença se o novo preço for inferior. De outro modo, os seus Talões não utilizados não serão válidos.

**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 direcção 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 previamente, 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 seguinte/s.

#### **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 de 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 Electrónico, 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 efectuado 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 à data do voo e 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 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 houver sido pago por si 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.

# **ARTIGO 5 RESERVAS**

## **5.1 Requisitos de Reservas**

**5.1.1** Nós ou o nosso Agente Autorizado registaremos a/s sua/s reserva/. 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. Sujeito aos tempos limite aplicáveis, permitir-lhe-emos: a) que mantenha, durante, pelo menos, vinte e quatro (24) horas, uma reserva telefónica feita directamente connosco e para a qual não exigimos pagamento do/s Bilhete/s; ou b) que, sem sanção, cancele uma reserva até vinte e quatro (24) horas após a sua feitura, se for por nós exigido o pagamento do/s Bilhete/s na ocasião da reserva/s.

## **5.3 Dados Pessoais**

Reconhece que os dados pessoais que nos forneceu o foram com o fim de fazer uma ou mais reservas, emitir um ou mais Bilhetes e obter serviços correlacionados, desenvolver e fornecer serviços, facilitar os trâmites de emigração e de entrada e de, em relação com a viagem, disponibilizar tais dados aos departamentos governamentais. Para tais fins, autoriza-nos a reter e usar esses dados e a transmiti-los para os nossos escritórios e/ou

para as nossas subsidiárias e/ou para os nossos Agentes Autorizados e/ou para os departamentos governamentais e/ou para outras Transportadoras e/ou para os prestadores dos serviços acima referidos e/ou para instituições de crédito e outras empresas de cartões de crédito e/ou para processadores de dados que trabalhem para nós.

#### **5.4 Lugares**

Faremos o possível por satisfazer os seus pedidos relativos a lugares que nos forem apresentados com antecedência, mas não lhe garantimos nenhum lugar específico. Reservamo-nos o direito de, em qualquer momento e mesmo depois do embarque, atribuir ou reatribuir os lugares. Isto pode ser necessário por motivos de ordem operacional ou de segurança.

#### **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, informá-lo/la-emos sobre quando, como e onde isso deve ser feito. Se for necessário reconfirmar a/s sua/s reserva/s e o não fizer, poderemos cancelar a/s sua/s reserva/s para a ida e/ou para o regresso. Todavia, se nos avisar 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 transportá-lo/la-emos 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.

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

#### **5.5 Cancelamento de Reservas**

Fica avisado/a de que se não comparecer para um voo sem nos avisar previamente, poderemos cancelar a/s sua/s reserva/s para a ida ou para o regresso. Todavia, se nos avisar previamente, não cancelaremos a/s sua/s reserva/s para o/s voo/s seguinte/s.

### **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 conosco. Relativamente a qualquer/quaisquer voo/s posterior/es da sua viagem, deverá informar-se sobre a/s respectiva/s Hora/s Limite de Registo. As Horas Limite de Registo para os nossos voos encontram-se nos nossos horários ou podem ser obtidas de nós ou 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 acreditarmos que poderá 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 susceptível de fazer perigar ou de afectar a segurança ou a saúde ou de afectar 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 afectação 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 os bens;

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

**7.1.8** 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 contrafacção 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 acima relativos ao uso e sequência dos Talões ou apresentar um Bilhete que esteja mutilado 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**

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 respectivas condições ou nos referidos requisitos especiais.

**7.2.1** Sujeito ao Artigo 7.2 acima, 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, poderá transportar gratuitamente alguma Bagagem. A quantidade de Bagagem que poderá transportar gratuitamente está indicada no/s seu/s Bilhete/s ou, no caso de um Bilhete Electrónico, no seu Itinerário/Recibo.

### **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. A seu pedido, nós ou os nossos Agentes Autorizados informá-lo/la-emos sobre tais taxas.

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

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

**8.3.1.1** artigos susceptíveis de por 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, prestar-lhe-emos 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 susceptível de afectar 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, informá-lo/la-emos 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 os transportar e deve apresentar-nos todos os documentos necessários. Todas tais armas devem estar descarregadas, com o dispositivo de segurança accionado e devidamente embaladas. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da ICAO e da IATA referidos no Artigo 8.3.1.1 acima.

**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, jóias, metais preciosos, computadores, artigos electrónicos pessoais, papéis negociáveis, garantias ou outros valores, 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 acima, não seremos responsáveis por quaisquer perdas ou danos relacionados com tais artigos.

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

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

**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, informá-lo/la-emos 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, informá-lo/la-emos sobre embrulhos e embalagens não aceitáveis por nós.

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

Poderemos, por razões de segurança, solicitar-lhe que permita uma revista e/ou “scan” da sua pessoa e/ou uma revista, e/ou “scan” e/ou raio-X da sua Bagagem. Apesar do

disposto acima, 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 acima ou quaisquer armas de fogo, munições ou outras armas que não tenham sido aceites de acordo com os Artigos 8.3.2 ou 8.3.3 acima. Se não quiser dar a sua concordância à nossa solicitação para permitir uma revista e/ou “scan” da sua pessoa e/ou uma revista e/ou “scan” e/ou raio-X da sua , poderemos recusar transportá-lo/la a si 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.

## **8.6 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** Poderemos especificar dimensões e/ou pesos máximos para a Bagagem que leva consigo para a aeronave. Se o não fizermos, a Bagagem que leva consigo para a aeronave 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 ou for demasiado pesada ou for considerada não segura ela deverá, se possível, 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 acima, 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 pormenores, 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 acima, deverá recolher a sua Bagagem Registada logo que ela esteja disponível no seu destino ou no seu lugar de Interrupção de Viagem. 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 ele/ela nos convencer do seu direito a ela.

## **8.9 Animais**

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

**8.9.1** deve garantir que os animais, tais como cães, gatos, pássaros de ter em casa e outros animais de estimação, estão devidamente engaiolados 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 ou de trânsito, sem o que 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 gaiola e alimentação, não será incluído na sua quantidade de Bagagem cujo transporte é gratuito, mas será, antes, considerado como excesso de Bagagem, pelo qual terá de pagar a 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 indicadas 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 a não ser que tenhamos sido negligentes, não seremos responsáveis por dano ou perda ou doença ou morte de um animal que tivermos acordado em transportar;

**8.9.5** não teremos 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 razoavelmente 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** As horas dos voos indicadas nos horários podem variar entre a data da publicação e a data concreta da sua viagem. Não lhe garantimos tais horas e elas não fazem parte do nosso contrato consigo.

**9.1.2** Antes de aceitarmos a/s sua/s reserva/s, informá-lo/la-emos da/s hora/s então prevista/s para o/s voo/s e ela/s será/ão indicada/s no/s seu/s Bilhete/s. Pode acontecer

que tenhamos que alterar a/s hora/s do/s voo/s posteriormente à emissão do/s seu/s Bilhete/s. Se nos fornecer um contacto, faremos o possível por informá-lo/la de qualquer alteração de hora. Sem prejuízo de qualquer outro direito que possa ter nos termos destas Condições ou de qualquer lei aplicável, se, depois de comprar o/s seu/s Bilhete/s, fizermos uma alteração importante à/s hora/s prevista/s para o/s voo/s e, não sendo da sua conveniência a/s nova/s hora/s daí resultante/s, não conseguirmos reservá-lo/la noutro/s voo/s aceitável/veis por si, terá direito a ser reembolsado/a nos termos do Artigo 10.2 abaixo.

## **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.

**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 electronicamente) ou, na falta de indicação, até 45 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 sete Dias (em numerário, através de transferência bancária electrónica, 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 efectuadas da viagem e, se o voo já não se justificar em relação ao seu plano inicial de viagem, para a parte ou partes já efectuadas 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; e b) refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e duas chamadas telefónicas ou dois telexes ou duas mensagens via fax ou por correio electrónico; e c) se a hora razoavelmente prevista para a partida do voo de reencaminhamento for, pelo menos, no Dia seguinte ao da hora de partida programada para o voo cancelado, oferecer-lhe-emos também: (i) alojamento em hotel, no caso de se tornar necessária a estadia por 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); e d) uma indemnização no montante de €250 (para todos os voos até 1.500 quilómetros) ou de €400 (para todos os voos intracomunitários com mais de 1.500 quilómetros e para todos os voos entre 1.500 e 3.500 quilómetros) ou de €600 (para todos os voos não abrangidos nas situações anteriores), a não ser que (i) tenha sido informado/a do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida ou (ii) tenha sido informado/a do cancelamento entre duas semanas e sete Dias antes da hora programada de partida e lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permitisse partir até duas horas antes da hora programada de partida e chegar ao seu destino final até quatro horas depois da hora programada de chegada ou (iii) tenha sido informado/a do cancelamento menos de sete Dias antes da hora programada de partida e lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permitisse partir até uma hora antes da

hora programada de partida e chegar ao seu destino final até 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 afectem 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 Directiva 90/314/CEE.

Nota 2: A indemnização prevista na alínea d) deste Artigo 9.2.2 será reduzida em 50%, 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) duas horas (no caso de quaisquer voos até 1.500 quilómetros), (ii) 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) 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 disponha de uma reserva confirmada e se tiver apresentado ao “check-in” de acordo com o que lhe tiver sido indicado por escrito (ou electronicamente) ou, na falta de indicação, até 45 minutos antes da hora prevista para a partida de tal voo, tivermos motivos razoáveis para prever que o mesmo não operará dentro de (i) duas horas ou mais (no caso de quaisquer voos até 1.500 quilómetros), (ii) 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) 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 duas chamadas telefónicas ou dois telexes ou duas mensagens via fax ou por correio electrónico; e b) alojamento em hotel, no caso de a estadia se tornar necessária por uma ou mais noites ou de se tornar necessária 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, no dia seguinte ao da hora de partida previamente anunciada; e c) quando o atraso for de, pelo menos, cinco horas e decidir não viajar no voo atrasado, o reembolso, no prazo de sete Dias (em numerário, através de transferência bancária electrónica, 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 efectuadas da viagem e, se o voo já não se justificar em relação ao seu plano inicial de viagem, para a parte ou partes já efectuadas 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 disponha de uma reserva confirmada e se tiver apresentado ao “check-in” de acordo com o que lhe tiver sido indicado por escrito (ou electronicamente) ou, na falta de indicação, até 45 minutos antes da hora prevista para a partida de tal voo, houver que ser recusado o seu embarque sem ser por algum dos motivos constantes do Artigo 7.1 acima e acordar connosco ceder voluntariamente a sua reserva, nós: a) indemnizá-lo/a-emos imediatamente, através de vale de viagem e/ou de outros serviços, no montante de €300 (para todos os voos até 1.500 quilómetros) ou de €480 (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 (para todos os voos não abrangidos nas situações anteriores); e b) oferecer-lhe-emos, gratuitamente, o que escolher de entre: (i) o reembolso, no prazo de sete Dias (através de vale de viagem e/ou de outros serviços), do preço total de compra do Bilhete para a parte ou partes não efectuadas da viagem e, se o voo já não se justificar em relação ao seu plano inicial de viagem, para a parte ou partes já efectuadas 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; e c) oferecer-lhe-emos também, gratuitamente, refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera, alojamento em hotel (no caso de a estadia se tornar necessária por uma ou mais noites ou de se tornar necessária 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 a) 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 Directiva 90/314/CEE.

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 que recusar-lhe o embarque conforme previsto no Artigo 9.2.4 acima 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 respectiva alínea a) será, respectivamente, de €250, €400 ou €600; (ii) o pagamento de tal montante e do reembolso previsto na alínea (i) da respectiva alínea b) será em numerário, através de transferência bancária electrónica, de ordem de pagamento bancário, de cheque ou, com o seu acordo escrito, através de vale de viagem e/ou de outros serviços; e (iii) em vez do cartão telefónico previsto na respectiva alínea c), oferecer-lhe-emos duas chamadas telefónicas ou dois telexes ou duas mensagens via fax ou por correio electrónico.

Nota 1: A indemnização prevista na alínea (i) deste Artigo 9.2.5 será reduzida em 50%, 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 acima não exceder a hora programada de chegada do voo em que se verificou a recusa em (i) duas horas (no caso de quaisquer voos até 1.500 quilómetros), (ii) 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) quatro horas (no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas (i) ou (ii) acima).

**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 Acordados 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; ou

**9.2.6.2** alteraremos a sua rota num período de tempo razoável e transportá-lo/la-emos 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 respectivos impostos e/ou encargos e/ou taxas para a sua nova rota forem inferiores aos que tinha pago, reembolsá-lo/la-emos da diferença; ou

**9.2.6.3** reembolsá-lo/la-emos nos termos do disposto no Artigo 10.2 abaixo.

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

**9.2.8** Qualquer Voucher/MCO emitido por nós para qualquer reembolso ou pagamento só poderá ser usado para viagens/serviços da TAP e apenas quando os mesmos forem directamente prestados por ela.

**9.2.9** Logo que possível, e quer esteja no aeroporto ou a bordo de uma aeronave afectada, 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 electrónico, 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 efectuadas 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, reembolsá-lo/la-emos (em numerário, através de transferência bancária electrónica, de ordem de pagamento bancário, de cheque ou, com o seu acordo escrito, através de vales de viagem e/ou de outros serviços), no prazo de sete Dias, nos termos seguintes:

- a) 30% do preço do seu Bilhete - para todos os voos até 1.500 quilómetros; ou
- b) 50% 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% 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 acima, lhe oferecermos um voo para um aeroporto alternativo em relação àquele para o qual tinha a sua reserva, suportaremos o custo da sua transferência desse aeroporto alternativo para o aeroporto para o qual tinha a sua reserva 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 Acordados, se lhe provocarmos a perda de um voo de ligação em que tenha uma reserva confirmada ou se recusarmos transportá-lo/la 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 entre 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 e 9.2.4 acima ou indicados no Artigo 10.2.1 acima, 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, reembolsá-lo/la-emos, logo que possível após o decurso do período de validade do/s Bilhete/s, contanto que:

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

**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 (excepto 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 respectivo 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 directamente a nós, reembolsá-lo/la-emos no prazo de sete (7) dias úteis, se ele tiver sido comprado com cartão de crédito, ou no prazo de vinte (20) 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/veis e não tiver/em sido utilizado/s, reembolsá-lo/la-emos, 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 acima.

## **ARTIGO 11 CONDUTA A BORDO**

### **11.1 Geral**

Se, no nosso razoável entendimento, 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 que, razoavelmente, considerarmos necessárias para impedir a continuação de tais situações, nomeadamente prendê-lo/la e/ou 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 em qualquer ponto. Se, em resultado de qualquer das acima 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 tratarmos com algum terceiro a prestação a si de quaisquer serviços que não transporte aéreo ou se emitirmos um bilhete ou um vale (“vaucher”) relativo a transporte ou serviços

(que não transporte aéreo), tais como reservas de hotel ou aluguer de viaturas sem condutor, a serem prestados por um terceiro, agiremos apenas como seu (do/a Passageiro/a) agente. Os termos e condições do terceiro que presta os serviços serão os aplicáveis.

## **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 todos os regulamentos, leis, decisões, exigências, requisitos de viagem e normas ou instruções dos países donde ou para onde voará ou pelos quais passará em trânsito.

**13.1.2** Não seremos responsáveis 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 acima ou de não cumprir todos os regulamentos, leis, 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 transportá-lo/la 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 custas ou de efectuar 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 à 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 efectuado 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 abaixo.

## **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 respectivas. 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 Artigo 7 do Regulamento (CEE) N° 2407/92 do Conselho, de 23 de Julho de 1992, 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 abaixo e, para além disso, até um nível razoável.

**15.1.2.2** Por quaisquer Danos até ao equivalente em Euros ao montante de 100.000 DES, não excluiremos ou limitaremos a nossa responsabilidade através da prova de que nós e os nossos propositos tomámos todas as medidas necessárias para evitar os Danos ou que nos era impossível 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 acima não é aplicável a pedidos que, independentemente do respectivo fundamento, sejam feitos por seguradoras públicas ou por entidades semelhantes (excepto 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 acima, se provarmos que foi a negligência do/a Passageiro/a lesionado/a ou falecido/a que causou o Dano ou que contribuiu para ele, poderemos ser total ou parcialmente exonerados da nossa responsabilidade nos termos da lei aplicável.

**15.1.2.5** Sem demora e, no máximo, no prazo de quinze (15) Dias após ter sido determinada a identificação da pessoa física com direito a compensação, faremos a esta os adiantamentos necessários para prover às suas carências económicas imediatas numa base proporcional ao mal sofrido.

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

**15.1.2.7** O facto de fazermos um adiantamento não significará qualquer reconhecimento de responsabilidade da nossa parte.

**15.1.2.8** Excepto nos casos descritos no Artigo 15.1.2.4 acima 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 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 acima não é reembolsável

**15.1.3** Sem prejuízo do disposto no Artigo 9 acima ou em qualquer lei aplicável, a não ser que provemos que nós ou os nossos trabalhadores ou agentes tomámos todas as medidas que poderiam, razoavelmente, ser exigidas para evitar o Dano ou que era impossível, a nós ou a eles, tomar tais medidas, caso em que não seremos responsáveis, a nossa responsabilidade por danos motivados por atraso no transporte de pessoas está limitada ao equivalente em Euros a 4.150 DSEs 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 se provar que o dano ou o atraso resultam de um acto ou omissão da nossa parte ou da parte dos nossos trabalhadores ou agentes feito (i) ou com intenção de causar um dano (ii) ou de forma imprudente e com consciência de que poderia provavelmente ocorrer dano.

**15.1.5** Na maioria dos casos, a Convenção de Varsóvia tal como alterada estabelece um limite de responsabilidade de 17 DSEs por cada quilograma de Bagagem Registada e um limite de responsabilidade de 332 DSEs 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 1.000 DSEs 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, nomeadamente morte, imputável ao seu estado físico, nem pelo agravamento deste, nem por qualquer Dano provocado pela sua Bagagem.

**15.1.8** Qualquer Dano provocado pela sua Bagagem a outrém ou a bens de outrém, nomeadamente a bens nossos, será da sua responsabilidade.

**15.1.9** Não seremos de modo nenhum responsáveis por Danos relacionados com artigos que não deve incluir na sua Bagagem nos termos do Artigo 8.3 acima, os quais incluem artigos frágeis, perecíveis, valiosos (tais como dinheiro, jóias, metais preciosos, computadores, aparelhos electrónicos pessoais, certificados de acções, 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 um acto ou omissão negligente da sua parte que, respectivamente, 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 nelas implicará a renúncia a qualquer exclusão ou limitação da nossa responsabilidade nos termos da Convenção ou de outras leis aplicáveis.

## **ARTIGO 16**

### **RECLAMAÇÕES E ACCÇÕES**

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

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 o contrato de transporte.

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

#### **16.2 Resposta por Nós**

Em circunstâncias normais, responderemos a uma sua reclamação escrita no prazo de vinte e oito (28) dias úteis a contar da data do recebimento da mesma. Sempre que o referido prazo seja insuficiente para que nos seja possível efectuar uma investigação cuidada da sua reclamação, dar-lhe-emos uma resposta preliminar contendo os motivos do atraso.

Para qualquer informação relativa a uma sua reclamação que nos tenha sido apresentada por escrito, contacte, por favor, o *Fale Connosco*, através dos seguintes endereços:

E-mail            fale.connosco@tap.pt  
Telefone        351 218415554 (do estrangeiro) / 808201483 (de Portugal)  
Facsimile       351 218416572

#### **16.3 Prescrição das Acções**

Qualquer direito a Danos cessará se não for intentada uma acção 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 conhece da acção.

## **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 adoptadas 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 electrónicos, 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 tem competência para alterar ou modificar qualquer das disposições destas Condições de Transporte ou dos regulamentos da TAP nem para renunciar às mesmas.

**ARTIGO 20**  
**LEI APLICÁVEL**

Estas Condições de Transporte regem-se e devem ser interpretadas de acordo com as leis de Portugal.

**ARTIGO 21**  
**JURISDIÇÃO**

Salvo disposição em contrário contida nestas Condições de Transporte ou na Convenção ou em qualquer outra lei aplicável, qualquer litígio relativo ao seu contrato de transporte com a TAP fica sujeito à competência exclusiva dos Tribunais de Lisboa, Portugal, com exclusão de quaisquer outros Tribunais.

**ARTIGO 22**  
**VERSÃO PREVALECENTE**

Estas Condições de Transporte em versão Portuguesa têm uma versão Inglesa e poderão ter versões em outras línguas. Em caso de conflito entre qualquer de tais versões e esta versão Portuguesa, esta prevalecerá.

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

Nota: A título meramente informativo, referimos que, no dia 23 de Março de 2005, cada DSE correspondia a:

Euros: 1,16 (um Euro e dezasseis cêntimos); e

USD: 1,51 (um dólar e cinquenta e um cêntimos dos Estados Unidos da América).