

## 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:

“**Agência/Agente de Viagem**” - agente de vendas de passagens escolhido pelo passageiro para realizar a reserva/compra de seus bilhetes.

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

“**Bagagem Despachada**” - a Bagagem de que tomamos a guarda e para a qual emitimos uma Etiqueta de Bagagem.

“**Bagagem Não Despachada**” - qualquer Bagagem que não seja Bagagem Despachada.

“**Bilhete**” - o documento intitulado “Passenger Ticket and Baggage Check” (Bilhete do/a Passageiro/a e Bilhete de Bagagem) ou o Bilhete Eletrônico, em ambos os casos emitidos por nós ou em nosso nome, e inclui as principais regras e avisos do Contrato de Transporte, tais como classe de serviço, data e horários dos voo para os quais foi/foram feita/s a/s contratação/ões.

“**Bilhete Eletrônico**” - Itinerário/Recibo, os Talões Eletrônicos e, se aplicável, um documento de embarque emitidos por nós ou em nosso nome.

“**Canais de Atendimento**” – Os canais disponíveis para contato com a TAP: Contact center: 0800 022 3743 Skype: tap.contact.center SAC 0800 727 2347 SAC para pessoas com deficiência de fala ou auditiva: 0800 700 7707 Reclamações online: <https://www.flytap.com/pt-br/suporte/reclamacao> Programa Miles&Go: 0800 025 8638 Portal FLYTAP: [www.flytap.com](http://www.flytap.com)

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

“**Condições do Contrato**” informações disponíveis no site FLYTAP, informações verbais ou enviadas por e-mail, contidas ou não no/s seu/s Bilhete/s ou no/s seu/s Itinerário/Recibo, ou

que lhe foram entregues com os mesmos.

**“Convenção ou Regulamentação”** 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”);
- Resolução ANAC No 280 de 11 de julho de 2013;
- Resolução ANAC No 400 de 13 de dezembro de 2016.
- Outras normas aplicáveis aos Transporte Aéreo Internacional aplicáveis ao seu transporte.

**“Cupons de Voo”** – são os trechos, de ponto a um outro ponto, que compõem o itinerário do Bilhete.

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

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

**“Etiqueta de Bagagem”** - documento emitido com o fim de identificar a Bagagem Despachada.

**“Força Maior”** - circunstâncias cujos efeitos não era possível evitar ou impedir mesmo que tivesse exercido toda a diligência.

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

**“Item Frágil”** – qualquer item que por questões de dimensão, formato e/ou conteúdo, exija cuidados de manuseio além do razoavelmente esperado para um item de Bagagem.

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

**“Lugares de Parada”** - aqueles lugares, exceto o de partida e o de destino, inscritos no/s seu/s Bilhete como lugares de Parada Programada para sua viagem, os quais podem ser por escala, na qual há uma parada sem necessidade de troca de aeronave, bem como a conexão, em que é necessário o desembarque e novo embarque em outra aeronave para continuidade da viagem.

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

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

**“Passageiro em Trânsito”** - significa um/a Passageiro/a que chega a um aeroporto para continuar viagem para outro aeroporto: (i) em escala, ou seja, na mesma aeronave partindo do mesmo aeroporto; (ii) em conexão, ou seja, num voo de ligação partindo do mesmo aeroporto; ou (iii) em conexão, num voo de ligação partindo de outro aeroporto.

**“Produtos Tarifários”**- São as opções de tarifas disponibilizadas para o passageiro e suas respectivas regras sobre remarcação, reembolso, marcação de assento, franquias de bagagem, etc.

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

**“Recibo do Passageiro”** - Documento, em meio físico ou eletrónico, contendo valor total pago pelo Bilhete, com regras e valores dos serviços adquiridos, nome e sobrenome do Passageiro, horário e data do voo, procedimento e horário de embarque e prazo de validade do Bilhete.

“**Tarifa**” – valor relativo ao transporte aéreo, de um ponto a outro.

“**Taxas e Sobretaxas**” – outros valores que não compõe a tarifa e que fazem parte dos custos para execução do Contrato de Transporte.

“**Taxa de Embarque**” – um valor pago obrigatoriamente pelo Passageiro no ato da compra dos Bilhetes, o qual pode variar dependendo do aeroporto a que se destina.

“**Transportadora**” - uma transportadora aérea, que não seja a TAP cujo Código de Transportadora Aérea aparece no/s seu/s Bilhete/s.

## **ARTIGO 2**

### **APLICAÇÃO**

#### **2.1 Geral**

Salvo o disposto no Artigo 2.2 abaixo, as nossas Condições de Transporte aplicam-se aos passageiros que adquirirem os Bilhetes no território brasileiro e tenham pago pelos serviços em moeda nacional (em Reais - BRL), apenas aos voos ou segmentos de voos relativamente aos quais o nosso nome ou o nosso Código da Transportadora Aérea consta no campo do Bilhete destinado ao nome da respectiva transportadora aérea.

**A aquisição de bilhete no território brasileiro e com pagamento realizado em Reais (BRL) implica na concordância expressa pelo passageiro aos termos do presente contrato e regras específicas dos Produtos Tarifários.**

#### **2.2 Acordos de Códigos Compartilhados (“Code shares”)**

Aviso sobre a identidade da companhia aérea operadora

Em alguns serviços, temos, com outras transportadoras aéreas, acordos conhecidos por “Code Shares” (Acordos de Partilha de Códigos), o que significa que, mesmo que tenha uma ou mais reservas conosco 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 conosco. Se for esse o caso, informá-lo/la-emos, aquando da realização da/s sua/s reserva/s e aquando do/s seu/s registo/s (“check-in”) no aeroporto, sobre qual a transportadora que opera a aeronave. Em tal situação, o nível de serviço poderá ser diferente, se houver diferenças entre as condições de serviço da companhia aérea que opera o voo e estas condições de transporte, as

condições de serviço da companhia aérea que opera o voo prevalecem. Nos casos em que uma reserva inclui voos operados por uma ou mais companhias aéreas, a informação sobre a companhia aérea que opera o voo será fornecida no momento da reserva. Se, no momento de realizar a reserva, não se conhecer a identidade da companhia operadora, a transportadora contratual terá o cuidado de informar o passageiro assim que for conhecida a identidade da mesma. Em relação às reservas feitas através de canais que não estão sob o controlo direto da companhia aérea (por exemplo, agentes de viagens e websites diferentes do website da companhia aérea), os agentes de viagens e os operadores de websites são os responsáveis, em conformidade com os artigos 2.º, alínea e) e 11.º do Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, por informar os passageiros da identidade da companhia aérea que opera o voo e de quaisquer alterações ao mesmo. O passageiro deve fornecer os dados de contacto corretos no momento da reserva para permitir tal notificação.

### **ARTIGO 3**

#### **RESERVAS**

#### **3.1 Requisitos de Reservas**

**3.1.1** Nós ou o seu Agente de Viagens registraremos a/s sua/s reserva/. Se não pagar o/s seu/s Bilhete/s dentro do tempo limite para tal designado por nós ou pelo seu Agente de Viagens, sua reserva será cancelada automaticamente.

**3.1.2** A TAP possui diversos produtos tarifários, com condições diferenciadas. Algumas tarifas têm condições que limitam ou excluem o seu direito de alterar ou cancelar reservas. Por isso, atente-se ao produto que melhor atende seus interesses, especialmente com relação à possibilidade de remarcação e reembolso.

#### **3.2 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, em relação com a viagem, para disponibilizar tais dados aos departamentos governamentais. Para tais fins, autoriza-nos a reter, armazenar, transmitir 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. Autoriza-nos, também a lhe

enviar e-mails e mensagens de texto com informações sobre suas viagens, promoções, etc.

## **ARTIGO 4**

### **COMPRA DO BILHETE**

#### **4.1 Geral**

O Bilhete é pessoal e intransferível e forneceremos transporte apenas à pessoa indicada no Bilhete como Passageiro/a, sendo obrigação do Passageiro apresentar passaporte válido, e demais documentos necessário para a viagem.

#### **4.2 Preenchimento do nome e sobrenome**

Em caso de erro no preenchimento do nome, sobrenome ou nome do passageiro, deverá nos ser solicitada a correção, a qual será realizada sem ônus até o momento do check -in se sua reserva contiver apenas voos TAP. Nos casos em que envolver voos operados por outras empresas aéreas (interline), será de responsabilidade do passageiro arcar com os custos para a correção de nome, sobrenome e agnome, inclusive eventual diferença tarifária. Se seu bilhete foi adquirido através de um agente de viagens, poderá solicitar a correção do nome ao agente.

#### **4.3 Regras dos Bilhetes**

Com exceção dos termos do Artigo 11.3 das Condições de Transporte, alguns Bilhetes são vendidos a tarifas reduzidas as quais poderão ser totalmente não reembolsáveis e não passíveis de alteração. Deve escolher a tarifa mais apropriada ao seu caso.

#### **4.4 Período de Validade**

Um bilhete é válido até a data da viagem marcada. Passada a data da viagem, alguns Produtos Tarifários permitem que o crédito referente ao bilhete seja reembolsado ou utilizado para alteração da viagem, mas sempre mediante pagamento de multa e diferença tarifária, se aplicável. O período de validade para a alteração da viagem e/ou pedido de reembolso será de um ano a contar da data da emissão do bilhete.

#### **4.5 Uso e Sequência Cupons de Voo**

**4.5.1** O/s Bilhete/s adquirido/s só é/são válido/s para o transporte tal como indicado no/s mesmo/s, do local de partida, via quaisquer Lugares de Parada Acordados, para o destino final.

**4.5.2** Caso o Passageiro não utilize um dos segmentos previstos no seu Bilhete, sem nos

avisar até o momento do voo, todos os trechos subsequentes serão cancelados e perderão sua validade.

**4.5.3** Se pretender alterar algum aspecto do seu transporte e caso a sua tarifa permita alteração, deverá contactar-nos antes da data marcada para o embarque para informar que não realizará o transporte na data contratada. 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 aceitar o novo preço, terá de pagar qualquer diferença entre o preço do transporte original e o preço total do bilhete alterado, acrescido de eventual penalidade prevista na regra do Produto Tarifário original.

**4.5.4** 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 do Destino 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.

#### **4.6 Marcação de assento**

**4.6.1** Algumas tarifas permitem a marcação de assento com antecedência. Para esses casos, 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.

**4.6.2** A TAP comercializa os assentos localizados nas primeiras fileiras da classe econômica, e mesmo que seu bilhete permita marcação de assento, não será possível escolher esses assentos sem pagamento adicional, cujos valores poderão ser informados em nosso site e canais de atendimento.

**4.6.3** Os assentos localizados na saída de emergência não podem ser ocupados por menores de idade ou passageiros com mais de sessenta anos, cadeirantes, pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, passageiros com animais de estimação, e outros que não estejam aptos a operar a porta de emergência.

#### **4.7 Reconfirmação de Compra**

**4.7.1** A/s sua/s compra/s pode/m estar sujeita/s à necessidade de reconfirmação em certos

casos, incluindo, mas não exclusivamente: a) quando o Bilhete for adquirido com cartão de terceiros; b) quando o Bilhete for adquirido com Milhas de terceiros; c) quando o Bilhete for adquirido com pouca antecedência à data do voo; d) outras questões relacionadas à segurança da transação.

**4.7.2** Quando for necessário reconfirmar a/s sua/s reserva/s, informaremos sobre prazos, como e onde isso deve ser feito, mas lembre-se que o cartão de crédito utilizado na compra sempre deve ser apresentado no aeroporto no momento do check-in para validação da compra quando solicitado.

**4.7.3** Se for necessário reconfirmar a/s sua/s compra/s e não o fizer, cancelaremos automaticamente sua compra. Caso sua compra seja cancelada, se nos avisar que continua a querer viajar, poderá comprar o Bilhete de acordo com o Produto Tarifário disponível no momento da comunicação.

**4.7.4** 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.

#### **4.8 Passageiros sem bilhete de retorno**

A TAP permitirá o embarque de passageiros que não possuam bilhete de retorno. Entretanto, é sabido que as autoridades de alguns países podem exigir bilhete de retorno para permitir sua entrada no país. Certifique-se das regras do local para onde viaja para evitar inadmissão em território estrangeiro. Será de sua responsabilidade arcar com os custos de retorno ao país de origem se não for admitido no país de destino.

### **ARTIGO 5**

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

##### **5.1 Tarifas**

**5.1.1** 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 os Produtos Tarifários escolhido para viajar nas datas, classe de serviço e itinerários nele/s indicados. A tarifa será apresentada ao consumidor em moeda nacional (BRL) sempre que a compra for efetuada no território brasileiro.

**5.1.2** Além do valor da tarifa, serão cobradas, quando aplicáveis, as demais taxas e sobretaxas da empresa aérea, os serviços adicionais e acessórios, tais como bagagem extra, bagagem especial, marcação de assento, etc.

**5.1.3** Uma vez efetuado o pagamento do/s seu/s Bilhete/s, e a não ser que altere o seu itinerário e/ou a/s data/s do/s voo/s e/ou a/s classe/s de serviço nele/s referidos, não lhe serão aplicados aumentos de tarifa e/ou cobrança de novos valores relativos à data do voo e à classe de serviço reservados.

## **5.2 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, inclusive taxas de embarque. Ao comprar o/s seu/s Bilhete/s, estarão indicados os impostos, as taxas e os encargos nele/s incluídos.

## **ARTIGO 6**

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

#### **6.1 Hora de Registro (Check-in)**

Porque as Horas Limite de Registro diferem de aeroporto para aeroporto, recomendamos- lhe que se informe sobre elas e as cumpra. A sua viagem será mais tranquila se der a si próprio/a bastante tempo para o cumprimento da/s Hora/s Limite de Registro. Reservamo-nos o direito de cancelar a/s sua/s reserva/s se não cumprir com a/s Hora/s Limite de Registro que lhe for/em indicada/s.

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

**6.2.1** Deverá apresentar-se na porta de embarque até à hora por nós indicada para tal quando do registro (“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, novos Bilhetes, hospedagem ou transporte que possa sofrer ou suportar devido ao não comparecimento a tempo do registro (“check in”) ou embarque.

## **ARTIGO 7**

### **RECUSA E LIMITAÇÃO DE TRANSPORTE DO PASSAGEIRO**

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

A TAP poderá recusar o embarque ou o seu transporte nas seguintes situações:

**7.1.1** quando tal recusa for exigida por quaisquer leis, regulamentos ou determinações aplicáveis ou autoridades competentes;

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

**7.1.3** o seu estado mental ou físico, incluindo a sua afetação pelo álcool ou por entorpecentes, 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 incorretamente num voo anterior e termos motivos para acreditar que pode repetir tal comportamento;

**7.1.5** ter-se recusado a submeter-se a um controle de segurança;

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

**7.1.7** Se não tiver documentos de viagem válidos, tais como passaporte, visto, vacina, autorização de menor desacompanhado, etc;

**7.1.8** apresentar um Bilhete que tenha sido suspenso por questões de uma irregularidade e/ou fraude na emissão do Bilhete;

**7.1.9** não cumprir as nossas instruções relativas a segurança.

#### **7.2 Procedimentos para Controle do Passageiro Indisciplinado**

Definição: De acordo com o PNAVSEC DECRETO Nº 11.195, DE 8 DE SETEMBRO DE 2022), entende-se por passageiro indisciplinado aquele que não respeita as normas de conduta em

um aeroporto ou a bordo de uma aeronave ou que não respeita as instruções do pessoal de aeroporto ou dos membros da tripulação e, por conseguinte, perturba a ordem e a disciplina no aeroporto ou a bordo da aeronave.

**7.2.1** Serão aplicadas ao menos uma das seguintes medidas de acordo com as características de cada ocorrência e utilizando-se de avaliação de risco da empresa:

- a) advertência;
- b) recusa de embarque;
- c) contenção forçada do passageiro;
- d) desembarque compulsório.

**7.2.2** O funcionário envolvido no atendimento do passageiro é devidamente treinado para avaliar a situação na etapa anterior ao embarque, e, se necessário, impedir o embarque de cliente quando ficar caracterizado um comportamento de passageiro indisciplinado que represente um perigo potencial à segurança do voo. A avaliação realizada pelo funcionário incluirá ao menos uma observação das reais condições do passageiro, na tentativa de identificar a(s) causa(s) do seu comportamento, tais como, sintoma de embriaguez, intoxicação química ou sintoma relacionado a algum tipo de transtorno mental. Caso julgue necessário, o funcionário buscará meios para que o passageiro possa ser submetido à avaliação por profissionais do posto médico do aeródromo, caso exista.

**7.2.3** No caso de decisão pela recusa de embarque no momento do check-in, o funcionário fará o registro da ocorrência no sistema de reserva e elaborará um relatório, com relato de testemunhas quando possível. Este relatório será enviado ao Responsável Local pela AVSEC do operador aéreo, que arquivará uma cópia do relatório no Despacho AVSEC do voo.

**7.2.4** Caso a recusa de embarque ocorra na área de embarque, já dentro de ARS, o funcionário aciona a Polícia Federal ou, na sua ausência, outro órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeródromo, ou ainda, o setor de segurança do operador do aeródromo para acompanhar a saída do passageiro à área pública do terminal.

**7.2.5** Quando a recusa de embarque for na área de embarque, o funcionário registrará a ocorrência no sistema de reserva e elaborará um relatório, com relato de testemunhas quando possível. Uma cópia do relatório será arquivada no Despacho AVSEC do voo.

**7.2.6** Na etapa posterior ao embarque, o piloto em comando, em coordenação com os demais integrantes da tripulação, será responsável por avaliar a necessidade de realizar um

desembarque compulsório de um passageiro, incluindo pouso em aeródromo apropriado não previsto na rota do voo.

**7.2.7** Os tripulantes são autorizados a tomar medidas de contenção forçada em relação a uma pessoa, sem prévia autorização do piloto em comando, quando tenham motivos para crer que tal ação é imediatamente necessária para proteger a segurança da aeronave em voo ou das demais pessoas ou bens a bordo.

**7.2.8** No caso de ocorrência de desembarque compulsório ou de necessidade de contenção de passageiro, o fato é registrado no diário de bordo da aeronave, com nível de descrição suficiente para esclarecer as circunstâncias da ocorrência, e ainda, é registrado junto ao órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeródromo. No caso da aeronave estar em voo, a ocorrência policial é registrada no aeródromo do primeiro pouso.

**7.2.9** Quando for necessário, a fim de garantir o cumprimento das ações de recusa de embarque ou de desembarque compulsório, o funcionário acionará o setor de segurança do aeródromo, a Polícia Federal ou, na sua ausência, outro órgão de segurança pública responsável pelas atividades de polícia no aeródromo.

### **7.3 Da Recusa de Transporte e do transporte sob condição judicial, custódia e escoltado**

A Legislação que regulamenta a atividade de embarque de passageiros armados no Brasil é o (PNAVSEC DECRETO Nº 11.195, DE 8 DE SETEMBRO DE 2022) e ( RESOLUÇÃO Nº 461, DE 25 DE JANEIRO DE 2018) e determina que o transporte aéreo de passageiro sob custódia deverá ser coordenado pelo órgão responsável pela escolta com o operador do aeródromo, o operador aéreo e a representação da Polícia Federal, visando estabelecer, de acordo com as necessidades da equipe de escolta, as medidas e procedimentos especiais de segurança para embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo da aeronave, a seguir apresentados:

**7.3.1** Com anuência formal da Polícia Federal os procedimentos a cargo desta, previstos nesta Seção, poderão ser realizados por órgão de segurança pública.

**7.3.2** A coordenação prevista na cláusula 7.3 será de iniciativa do órgão responsável pela escolta e deverá ser iniciada com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito) horas** do horário previsto para o voo, salvo acordo entre as organizações envolvidas nas operações.

**7.3.3** A equipe de escolta deverá identificar-se aos funcionários da representação da Polícia Federal para o aeródromo e aos funcionários do operador aéreo e apresentar o documento

formal que autorize o transporte do custodiado.

**7.3.4** O operador aéreo deverá conceder atendimento prioritário à equipe de escolta no procedimento de check-in presencial, exceto em relação aos passageiros com necessidade de assistência especial, conforme regulamentação específica da ANAC.

**7.3.5** Em reunião extraordinária da Comissão de Segurança Aeroportuária - CSA, a Polícia Federal, o operador de aeródromo, os operadores aéreos e os órgãos que realizam o transporte de custodiados poderão estabelecer procedimentos e fluxos diferenciados para o embarque e desembarque de passageiros custodiados e equipes de escolta, podendo incluir, entre outras soluções:

- Possibilidade de realização do check-in sem a presença do custodiado no balcão do operador aéreo; e
- Acesso do custodiado e da equipe de escolta ao pátio de aeronaves através dos acessos de veículos do aeródromo, inclusive com procedimentos diferenciados para a inspeção de segurança.

**7.3.6** A TAP não poderá transportar mais do que dois passageiros custodiados, com suas respectivas equipes de escoltas, em um mesmo voo, observadas as orientações da Polícia Federal quanto à avaliação de sua periculosidade e de riscos à segurança contra atos de interferência ilícita.

**7.3.7** A TAP deverá informar ao comandante a presença e a localização na aeronave do passageiro custodiado e da equipe de escolta.

**7.3.8** A TAP e o comandante da aeronave poderão negar o embarque de passageiro sob custódia quando considerarem, de forma justificada e por escrito, que ele representa potencial ameaça à segurança operacional, à segurança contra atos de interferência ilícita ou à segurança dos demais passageiros.

**7.3.9** O embarque e o desembarque de passageiro custodiado deverão ser realizados de maneira discreta, evitando alarde e transtornos aos outros passageiros.

#### **7.4 Transporte de Passageiro sob Custódia a Bordo de Aeronave em Voo Internacional**

A Polícia Federal avaliará os riscos do transporte de pessoa custodiada em voos internacionais, para garantir que não constitua perigo à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita e que sejam adotadas as medidas de segurança adequadas.

O passageiro sob custódia transportado em operação de transporte aéreo público internacional regular, deverá ser acompanhado por equipe de escolta dimensionada pela Polícia Federal.

Nos casos de passageiro impedido, repatriado, deportado ou expulso, a necessidade de equipe de escolta ficará a critério da Polícia Federal, a partir de avaliação de risco, podendo ainda a sua realização ser atribuída à equipe de escolta privada desarmada, a cargo do responsável pela retirada do estrangeiro do território nacional.

No caso de escolta atribuída à empresa de segurança privada nacional, deverá ser observada a necessidade de registro válido na Polícia Federal.

### **Nota1. Medidas Especiais de Segurança, Conduta e Restrições a Bordo de Aeronaves**

A TAP negará o embarque de passageiro custodiado em aeronaves civis se a equipe de escolta não for composta por, no mínimo, dois profissionais por passageiro custodiado e orientará a equipe de escolta acerca dos procedimentos e condutas adequados a bordo da aeronave, previamente à decolagem.

A equipe de escolta de passageiro custodiado deverá dispor de equipamentos de contenção, sendo vedado o porte de gás lacrimogêneo ou similar incapacitante e outros artigos vedados ao transporte aéreo civil conforme RBAC nº 175 e demais limitações desta Resolução.

O serviço de bordo que será prestado ao passageiro sob custódia e à equipe de escolta não deverá conter bebidas alcoólicas, utensílios de metal ou instrumentos perfurantes ou cortantes.

A equipe de escolta deverá garantir que o passageiro sob custódia:

- 1- Não porte material proibido ou perigoso, de acordo com regulamentação da ANAC;
- 2- Aguarde o embarque em local seguro e discreto;
- 3- Embarque antes e desembarque depois dos demais passageiros,
- 4- Ocupe assento no final da cabine de passageiros, afastado das saídas de emergência, em fileiras com dois ou mais assentos e, no mínimo, com um profissional da equipe de escolta sentado entre ele e o corredor;
- 5- Não seja algemado a partes fixas da aeronave, salvo em situações em que o passageiro apresentar comportamento que o caracterize como passageiro indisciplinado; e
- 6- Esteja sempre acompanhado e mantido sob vigilância, inclusive durante o uso dos sanitários.

### **7.4 Transporte de Passageiro sob Custódia a Bordo de Aeronave em Voo Internacional**

A Polícia Federal avaliará os riscos do transporte de pessoa custodiada em voos internacionais, para garantir que não constitua perigo à segurança da aviação civil contra atos de interferência ilícita e que sejam adotadas as medidas de segurança adequadas.

#### **7.4.1 O passageiro sob custódia transportado em operação de transporte aéreo público**

internacional regular, deverá ser acompanhado por equipe de escolta dimensionada pela Polícia Federal.

**7.4.2** Nos casos de passageiro impedido, repatriado, deportado ou expulso, a necessidade de equipe de escolta ficará a critério da Polícia Federal, a partir de avaliação de risco, podendo ainda a sua realização ser atribuída à equipe de escolta privada desarmada, a cargo do responsável pela retirada do estrangeiro do território nacional.

**7.4.3** No caso de escolta atribuída à empresa de segurança privada nacional, deverá ser observada a necessidade de registro válido na Polícia Federal.

## **ARTIGO 8**

### **HORÁRIOS, CANCELAMENTOS, ATRASOS, PRETERIÇÃO E ALTERAÇÃO DE CLASSE**

#### **8.1 Horários**

**8.1.1** Envidaremos todos os esforços para cumprir os horários constantes do bilhete.

**8.1.2** O não cumprimento do horário pré estabelecido para um voo só se verificará por razões operacionais/funcionais, condições meteorológicas, determinação das autoridades de segurança de voo e casos de força maior. Avisá-lo-emos assim que soubermos da alteração, desde que nos tenha fornecido um contato. Quando o bilhete é adquirido por meio de agência de viagem, nós avisaremos a agência de viagens contratada, pois eles que detém o seu contato.

**8.1.3** Tomaremos todas as medidas necessárias para evitar atrasos, cancelamentos e alteração de rota 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.

#### **8.2 Cancelamento de voo**

**8.2.2** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, se cancelarmos um voo (a), oferecer-lhe-emos alternativamente: 1 - O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade ou em data posterior da sua conveniência, mas sujeito a disponibilidade de espaço e à validade do bilhete; 2 - O reembolso integral do bilhete não voado, em forma de crédito de viagem ou através da mesma forma de pagamento realizada pelo passageiro no momento de aquisição do Bilhete 3 - A execução do serviço por

outra modalidade de transporte, quando aplicável.

### **8.3 Assistência Material**

Em caso de atrasos, cancelamentos e alterações de rota, forneceremos assistência material gratuita, conforme o tempo de espera: A partir de 01 hora de espera - facilidade de comunicação através de chamadas telefônicas ou internet A partir de 02 horas de espera - refeições e bebidas ou voucher individual para alimentação adequada, A partir de 04 horas de espera - 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 transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro), a não ser que o passageiro resida na localidade, situação em que receberá traslado de ida e volta para o aeroporto.

### **8.4 Prioridade**

Passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) possuem prioridade nos casos de reencaminhamento e alojamento, bem como sempre que necessário, de acordo com a legislação aplicável.

### **8.5 Preterição de Embarque**

**8.5.1** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, sempre que, relativamente a um voo tiver seu embarque recusado por falta de espaço na aeronave, nós o indenizaremos através de vale de viagem e/ou de outros serviços, acordado conforme cada caso e reacomodaremos em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade.

**8.5.2** Se aceitar ser ceder sua reserva mediante indenização, não se configura preterição. O procedimento de compensação estará sujeito à assinatura de termo de aceitação específico.

**8.5.3** Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, quando tivermos que recusar-lhe o embarque e não acordar conosco ceder voluntariamente a sua reserva, poderemos recusar-lhe o embarque e a) indenizaremos imediatamente no montante equivalente a 500 (quinhentos) DES; e b) ofereceremos, à sua escolha: 1 - O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o seu destino final, na primeira oportunidade ou em data posterior da sua conveniência, mas sujeito a disponibilidade de espaço e à validade do bilhete; 2 - O reembolso integral do bilhete não voado, em forma de crédito de viagem ou através da mesma forma de pagamento realizada pelo passageiro no momento de aquisição do Bilhete 3 - A execução do serviço por outra modalidade de transporte, quando aplicável.

**8.5.4** Sem prejuízo do disposto em alguma lei aplicável, quaisquer despesas relativas a

refeições, bebidas, chamadas telefônicas, correio eletrônico, alojamento e/ou transporte que devam ser suportadas por nós nos termos das presentes Condições ou de qualquer lei aplicável, só o serão se tiverem sido efetuadas respeitado o tempo de espera respectivo à da partida do voo atrasado, de reencaminhamento ou de regresso em que o/a Passageiro/a tenha sido reservado/a. Deverá apresentar os comprovantes dos gastos sempre que solicitado.

**Nota 1:** Para os passageiros a quem seja preterido o embarque nos **EUA**, aplica-se a seguinte tabela de compensações.

Diferença de tempo à chegada	Compensação em dinheiro	Limite da Compensação em dinheiro	Compensação em voucher válido para aquisição de bilhetes ou serviços em voos TAP Air Portugal
<1h	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
>1h <4h	200% tarifa one way do passageiro	\$775	Correspondente a 200% da tarifa one way do passageiro com majoração de 75%
>4h	400% tarifa one way do passageiro	\$1550	Correspondente a 400% da tarifa one way do passageiro com majoração de 75%

**Nota 2:** Para os passageiros a quem seja preterido o embarque no **Canadá**, aplica-se a seguinte tabela de compensações.

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

>9h	\$2400	\$4200
-----	--------	--------

### 8.6 Alteração da Classe de Serviço

Se o/a colocarmos numa classe de serviço superior àquela indicada no seu Bilhete, não lhe pediremos qualquer pagamento suplementar. Se o/a colocarmos numa classe de serviço inferior à indicada no seu Bilhete, efetuaremos o reembolso da diferença do valor do bilhete, mediante solicitação.

### 8.7 Serviços prestados 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 (“voucher”) relativo a transporte ou serviços (que não transporte aéreo), tais como reservas de hotel ou aluguel de veículos, 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.

## ARTIGO 9 CONDUTA A BORDO

### 9.1 Geral

Se entendermos e considerarmos que a sua conduta a bordo é de forma a por em perigo a aeronave ou qualquer pessoa ou bem a bordo dela ou a impedir a tripulação de cumprir as suas obrigações, ou que não cumpre as instruções da tripulação, nomeadamente as respeitantes ao fumar e ao consumo de álcool ou drogas, ou que se comporta de um modo que pode provocar desconforto, incômodo, dano ou lesão aos outros passageiros 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.

## **9.2 Artigos Eletrônicos**

Por razões de segurança, poderemos proibir ou limitar a utilização, a bordo da aeronave, de equipamentos eletrônicos.

## **ARTIGO 10 ASSISTÊNCIA ESPECIAL**

### **10.1 Assistência Especial**

São considerados Passageiros com necessidade de assistência especial (PNAE) pessoas portadoras de deficiência, idosos, gestantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo, crianças desacompanhadas e pessoas com mobilidade reduzida, enfermos e menores.

**10.2** O embarque e o atendimento de Passageiros com necessidade de assistência especial será realizado prioritariamente e de acordo com nossos procedimentos internos, em observância à legislação aplicável.

**10.3** A aceitação para transporte de Passageiros com necessidade de assistência especial está sujeita ao envio do Formulário de Informação Médica (MEDIF) com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) da data da viagem, devidamente preenchido e assinado pelo médico do passageiro. Referido formulário será analisado pelos médicos da TAP, os quais poderão restringir as condições de embarque do passageiro relativamente à classe de viagem, acompanhantes, etc.

**10.3.1.** Se tais passageiros/as nos tiverem informado de quaisquer requisitos especiais quando da emissão do/s seu/s Bilhete/s e tais requisitos tiverem sido aceitos por nossos médicos, não lhes será recusado embarque, mas eventuais custos de serviços adicionais (tais como oxigênio, assento extra, etc) correrão por conta do passageiro. Sempre que não houver condições adequadas para garantir a saúde e segurança dos passageiros com necessidade de assistência especial ou dos demais passageiros, recusaremos o transporte com a devida justificativa.

**10.3.2** Se for um passageiro que necessita de cadeira de rodas a ser fornecida pela TAP, deverá nos informar com antecedência. Deverá nos informar sobre sua limitação para podermos verificar qual/is tipo/s de cadeira/s de roda são apropriadas para o seu caso. Se não nos avisar com antecedência da necessidade de cadeira de rodas, poderemos não ter tempo hábil de providenciar o serviço e conseqüentemente poderá afetar o seu check in e embarque.

**10.3.3** 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 especial a bordo, de qualquer forma.

**10.3.4** A escolha de assento para passageiros cadeirantes será pré-determinada pela companhia aérea, devido ao fato de termos assentos com as características compatíveis com a sua condição. Lembramos que não é permitido pela legislação pátria às pessoas com mobilidade reduzida a utilização dos assentos na primeira fila e nas saídas de emergência.

## **ARTIGO 11 REEMBOLSOS**

### **11.1 Reembolsos Voluntários**

Sempre que o Produto Tarifário permitir, reembolsaremos um Bilhete ou qualquer parte não utilizada dele com aplicação da multa prevista no Produto Tarifário escolhido no momento da compra, bem como, quaisquer impostos, taxas e encargos. O reembolso deverá ser solicitado em até 1 (um) ano da data da emissão do bilhete. Após essa data, o bilhete não será passível de reembolso.

**11.1.1** O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de Bilhetes, mediante concordância do passageiro, o qual o será informado por escrito em meio físico ou eletrônico. O crédito não poderá ser endossado para terceiros.

**11.1.2** Se o passageiro não tiver interesse no crédito para aquisição de Bilhetes, o reembolso será efetuado na forma original de pagamento.

**11.1.3** Se um Bilhete tiver sido pago com cartão de crédito de terceiro que não o/a Passageiro/a nele designado/a, só faremos o reembolso para o terceiro e na mesma moeda utilizada na compra.

**11.1.4** Caso seu Bilhete tenha sido adquirido através de uma Agência de Viagens, o reembolso do seu Bilhete deverá ser solicitado perante o Agente e este fará o contato com a TAP, que por sua vez efetuará o reembolso ao Agente.

**11.1.5** Mesmo nos Produtos Tarifários que não permitem reembolso, as taxas de embarque e demais valores relativos a entes governamentais serão integralmente reembolsados, mediante solicitação do passageiro.

## **11.2 Reembolsos Não Voluntários**

Sem prejuízo do especialmente previsto nestas Condições ou em qualquer lei aplicável, se o inadimplemento for causado por nós sem que o reacomodemos posteriormente em outro voo, o montante do reembolso será integral, sem multas. Se já tiver realizado parte da viagem, o reembolso será proporcional ao trecho não utilizado, se o deslocamento já realizado for aproveitado pelo passageiro;

**11.2.1** O reembolso poderá ser feito em créditos para a aquisição de Bilhetes, mediante concordância do passageiro, o qual o será informado por escrito em meio físico ou eletrônico. O crédito não poderá ser endossado para terceiros.

## **11.3 Direito de Arrependimento**

Se houver desistência, em até 24 horas, do Bilhete adquirido, o passageiro terá direito a receber o reembolso integral do valor pago, incluídos impostos, taxas e encargos, sem qualquer ônus de multas ou taxas administrativas. Tal regra se aplica somente nos casos em que a aquisição do Bilhete for realizada com antecedência mínima de 7 dias da data de embarque. O cancelamento será feito em até 7 dias contados a partir da solicitação de reembolso, mas caso o pagamento tenha sido feito mediante cartão de crédito, o estorno do valor será visualizado na fatura do cartão de crédito em até 60 (sessenta) dias.

## **11.4 Direito de Recusar Reembolsos**

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 ou quando o passageiro não comparecer para embarque sem previamente avisar a TAP.

**11.4.2** Se o/s seu/s Bilhete/s for/em não reembolsável/eis de acordo com o Produto Tarifário, efetuaremos o reembolso somente dos impostos, taxas governamentais e encargos recebidos com a tarifa e que nele/s estejam indicados.

**11.4.3** Em caso de não comparecimento ou comparecimento tardio para check-in ou embarque (*no-show*) poderemos recusar o reembolso da Tarifa e das taxas da Companhia Aérea, independentemente do Produto Tarifário. Nestes casos, será devido o reembolso de impostos,

taxas governamentais e encargos, mediante solicitação do passageiro.

## **ARTIGO 12**

### **BAGAGEM**

#### **12.1 Regras Gerais**

O transporte de bagagem é contrato acessório ao contrato de transporte de pessoas. Alguns Produtos Tarifários permitem o despacho de bagagem sem custo, para outros poderá despachar bagagens mediante pagamento dos valores previamente estabelecidos e informados no momento da compra.

Sempre que for transportar bagagem, seja porque o seu produto tarifário lhe concede essa possibilidade, seja porque adquiriu o transporte de bagagem despachada, poderá levar até 23 (quilos) quilos em cada mala, sem custo adicional.

Para malas que pesem entre 23 e 32 quilos, será cobrada uma taxa adicional em razão do excesso de peso e será cobrada do passageiro o valor aplicável nos termos estabelecidos pela TAP. Poderá se informar dos valores de excesso de bagagem no sítio eletrónico da TAP ou nos demais canais de atendimento.

Malas com peso acima de 32 (trinta e dois) quilos somente poderão ser despachadas como carga, mediante o pagamento dos valores relativos a este tipo de transporte, regido pelas Condições Específicas de Transporte de Carga.

Itens despachados como carga não se submetem a estas Condições Gerais de Transporte, mas sim às regras específicas de transporte de carga.

Para voos operados por outras transportadoras, as Condições de Transportes e regras da transportadora poderão ser aplicadas.

#### **12.2 Bagagem Despachada**

**11.2.1** Na sua Bagagem poderá levar artigos pessoais de vestuário, calçados e higiene. Não podem ser transportados como Bagagem dinheiro, cartões crédito, artigos eletrónicos, eletrodomésticos, itens de valor, obras de arte, itens de inestimável valor pessoal, medicamentos de uso pessoal e contínuo, artigos frágeis ou perecíveis e documentos valiosos que não são suscetíveis de indenização em caso de dano, extravio ou furto, devendo ser transportados em mão pelo próprio passageiro, ou como carga acompanhada, ou ainda

fazendo um seguro adicional de bagagem.

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

**12.2.3** A Bagagem Despachada deverá conter a sua identificação pessoal, a qual incluirá, pelo menos, o seu nome. Só o portador do Bilhete de Bagagem e da Etiqueta de Bagagem terá direito à entrega da Bagagem Despachada.

**12.2.4** A menos que, por motivos de segurança ou de ordem operacional, decidamos transportar a sua Bagagem Despachada 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 Despachada que for transportada noutra voo ser-lhe-á entregue por nós.

**12.2.5** Ao despachar a sua bagagem, caso deseje transportar bens de valor superior a 1.288 (um mil, duzentos e oitenta e oito) DES, no momento do check in deverá nos entregar uma Declaração Especial de Valor preenchida, conforme modelo de declaração disponível no Portal FLYTAP, que deverá ser impresso para este fim.

**12.2.6** Caso seja apresentada Declaração Especial de Valor, poderemos realizar a cobrança de valor adicional à título de seguro para transportar sua bagagem.

**12.2.7** Deverá recolher a sua Bagagem Despachada logo que ela esteja disponível no seu destino ou no seu lugar de Interrupção de Viagem. Se não proceder à sua recolha dentro de 24 (vinte e quatro) horas isentamo-nos de qualquer responsabilidade nossa para consigo e poderemos repassar-lhe os custos relativos ao armazenamento da bagagem até a efetiva retirada.

**12.2.8** Não seremos responsáveis por quaisquer danos causados em itens frágeis despachados, tais como, mas não se limitando a, pranchas de surf, instrumentos musicais, garrafas e artigos esportivos.

### **11.3 Bagagem de Mão**

**12.3.1** Mesmo para passageiros que tenham adquirido Produto Tarifário que não permite despacho de bagagem, é permitido o transporte de bagagem de mão de até 10 quilos, dividida em duas unidades de Bagagem, uma com até 08 (oito) quilogramas e outra com até 02 (dois)

quilogramas, incluindo todos os itens pessoais, desde que de acordo com as dimensões informadas por nós para cada tipo de aeronave.

**12.3.2** Mesmo a bagagem de mão poderá sofrer restrições no peso, conteúdo e dimensões por motivos de segurança de voo ou capacidade da aeronave. Caso sua bagagem de mão exceda as dimensões e/ou peso, a mesma será despachada como bagagem de porão e o passageiro deverá efetuar o pagamento dos valores devidos pelo despacho conforme informações prestadas pela TAP.

**12.3.3** Em caso de necessidade de despacho da sua bagagem de mão, o passageiro deverá retirar os itens de valor, dinheiro, artigos eletrônicos e demais itens que não podem ser despachados de acordo com as nossas regras.

**12.3.4** Artigos não apropriados para transporte no compartimento de carga (tais como instrumentos musicais frágeis), só serão aceites para transporte na cabina se tivermos sido disso informados com antecedência e tivermos consentido. Como poderá ter de pagar uma taxa adicional por este serviço, agradecemos que solicite pormenores, a nós ou ao seu agente de viagens.

**12.3.5** Dinheiro, joias, metais preciosos, computadores, artigos eletrônicos pessoais, papéis negociáveis, garantias ou outros valores, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação e amostras devem ser colocados na sua Bagagem de Mão. Se despachar esses itens em sua Bagagem, não seremos responsáveis por quaisquer perdas, furtos ou danos relacionados a tais itens.

**12.3.6** Não deverá aceitar transportar pacotes, objetos ou bagagens recebidos de pessoas desconhecidas. Orientamos ficar responsável pelo preparo de sua bagagem e estar ciente do seu conteúdo para evitar restrições e transtornos antes do embarque.

## **12.4 Artigos não aceitáveis como Bagagem**

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

**12.4.1.1** Artigos suscetíveis 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, prestaremos toda a informação adicional);

**12.4.1.2** Artigos cujo transporte é proibido pelas leis, regulamentos e decisões aplicáveis de qualquer Estado de partida ou de destino ou cujo transporte nós razoavelmente cremos ser suscetível de afetar a segurança da aeronave ou de qualquer pessoa a bordo dela. Materiais e substâncias que não podem ser transportados: i) dispositivos de alarme; ii) explosivos, inclusive cartuchos vazios, munições, material pirotécnico, armas de caça, armas portáteis e fogos de artifício; iii) gases (inflamáveis, não inflamáveis e venenosos), tais como gás butano, oxigênio, propano, cilindros de oxigênio, etc; iv) líquidos usados como combustível para isqueiro, aquecimento ou outras aplicações; v) sólidos inflamáveis, tais como fósforo e artigos de fácil ignição; vi) substâncias de combustão espontânea; vii) substâncias que, em contato com a água, emitam gases inflamáveis; viii) materiais oxidantes, tais como pó de cal, decolorantes químicos e peróxidos; ix) substâncias venenosas (tóxicas) e infecciosas, tais como arsênico, cianidas, inseticidas e desfolhantes; x) materiais radioativos; xi) materiais corrosivos, tais como mercúrio, ácidos, alcaloides e baterias com líquido corrosivo, exceto se se tratar de baterias utilizadas para a movimentação de cadeiras de rodas motorizadas; xii) materiais magnéticos e semelhantes; xiii) armas, munições, armas de caça, armas portáteis, exceto se na forma da legislação pertinente; xiv) agentes biológicos, tais como bactérias, vírus, fungos, etc; xv) materiais ou pacotes recebidos de pessoas ou de origem desconhecida pelo passageiro; xvi) elementos incapacitantes, tais como spray de pimenta, gás lacrimogênio ou similares; xvii) Armas de eletrochoque; xviii) Maletas, Caixas ou bolsas de segurança que possuam dispositivos pirotécnicos e/ou baterias de lítio; xix) Lâmpadas de mergulho ou elementos para solda; xx) Qualquer equipamento motorizado com baterias de lítio.

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

**12.4.1.4** É proibido o transporte como Bagagem de armas de fogo, de munições e de outras armas em voo internacional, exceto sob estrita regulação da legislação aplicável, em Tratados, Convenções e Acordos, em que exista expressa autorização do Governo Brasileiro e do Governo para onde se destina o voo. O embarque de passageiro com arma de fogo irá restringir-se aos servidores governamentais autorizados, levando-se em conta os aspectos relativos à necessidade, à segurança de voo e à segurança da aviação civil. Nessas ocasiões, o controle de segurança será realizado exclusivamente pela Polícia Federal Brasileira, e caberá ao transportador, providenciar o despacho das armas, mediante apresentação da autorização do Governo do país de origem para que possa entrar em território estrangeiro portando arma

de fogo, independente da função ou cargo ocupado pelo Passageiro.

**Nota 1:** O embarque de passageiro portando arma de fogo a bordo de aeronaves deve se restringir aos agentes públicos que, cumulativamente, possuam porte de arma por razão de ofício e necessitem comprovadamente ter acesso a arma no período compreendido entre o momento do ingresso na sala de embarque no aeródromo de origem e a chegada à área de desembarque no aeródromo de destino.

É vedado embarque de passageiros armados em voos da TAP Air Portugal.

A Legislação que regulamenta a atividade de embarque de passageiros armados no Brasil é o (PNAVSEC DECRETO Nº 11.195, DE 8 DE SETEMBRO DE 2022) e ( RESOLUÇÃO Nº 461, DE 25 DE JANEIRO DE 2018).

**12.4.1.5** Armas, tais como, espadas, canivetes e artigos semelhantes, podem, se assim o entendermos, ser aceites como Bagagem Despachada, mas não será permitido o seu transporte na cabina da aeronave.

**12.4.1.5** Eletrodomésticos não podem ser despachados como bagagem.

**12.4.2** Se, apesar de ser proibido o seu transporte ou de não serem aceitáveis para transporte, colocar na sua Bagagem quaisquer dos proibidos acima, não seremos responsáveis por quaisquer retenções pelas autoridades, perdas, furtos ou danos relacionados com tais artigos.

**12.4.3** O proprietário da bagagem responde pelos danos que vier a causar à transportadora ou a qualquer outra pessoa pela inobservância das proibições ora estabelecidas.

## **12.5 Direito de Recusar Transporte**

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

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

## **12.7 Animais**

Se concordarmos em transportar os seus animais, eles serão transportados como Bagagem Despachada ou na cabine dependendo do porte, peso e dimensões. Deverá sempre entrar em

contato com a TAP para verificar as condições do transporte, com antecedência razoável à data do voo. As seguintes condições se aplicam apenas aos voos da TAP:

**12.7.1** deve garantir que os animais, tais como cães, gatos, pássaros 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;

**12.7.2** O transporte de animais é condicionado ao pagamento do serviço e os valores lhe serão informados mediante solicitação. Lembramos que o transporte de animais está sujeito à disponibilidade de lugares e que este serviço não é reembolsável caso não seja utilizado.

**12.7.3** Cães guia acompanhando Passageiros/as com deficiência visual e outros animais de suporte emocional serão transportados gratuitamente, mas o seu transporte está sujeito às condições indicadas por nós e que lhe serão disponibilizadas a pedido;

**12.7.4** A TAP não transporta animais na cabine executiva. Se desejar viajar com um animal na cabine, só poderá fazê-lo na cabine econômica e se atendidos os requisitos já mencionados.

**12.7.5** A TAP não transporta animais roedores.

**12.7.6** É de responsabilidade do tutor do animal transportado as providências para regularização de todos os documentos necessários, incluindo vacinas e acessórios de segurança para o transporte. Consideramo-nos isentos de toda e qualquer responsabilidade que possa ser devida ao fato 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.

**12.7.7** Se possuir voos com outras transportadoras, deverá observar as regras e condições próprias de cada empresa e contratar diretamente com as mesmas o transporte de seu animal.

## **12.8 Reclamações Relativas a Bagagem**

Salvo se provar o contrário, o recebimento de Bagagem Despachada pelo portador do Bilhete

de Bagagem sem protesto nessa ocasião constitui prova bastante de que a Bagagem Despachada lhe foi entregue em bom estado e de acordo com os termos do contrato de transporte.

**12.8.1** Se desejar apresentar-nos uma reclamação por extravio, deverá fazê-lo no aeroporto de desembarque, assim que constatar o extravio. Se desejar apresentar-nos uma reclamação por avaria ou itens faltantes na Bagagem, deverá fazê-lo em até no máximo 7 (sete) dias após o recebimento desta.

**12.8.2** Em caso de protesto por avaria, faremos o possível para (i) reparar a avaria; ou (ii) substituir a mala avariada por outra equivalente, e/ou (iii) indenizar o passageiro pelo valor da mala.

**12.8.3** No caso de extravio de bagagem, caso a bagagem não seja localizada em até 21 dias após o voo, indenizaremos o passageiro no valor de 1.288 DES, em até sete (7) dias após o recebimento da reclamação do passageiro. Caso exista Declaração Especial de Valor, a indenização será feita nos limites do seguro acordado.

**12.8.4** Em caso de extravio, ressarciremos as despesas, desde que razoáveis, do passageiro que estiver fora do domicílio, em até sete (7) dias contados da apresentação dos comprovantes de despesas e solicitação de reembolso.

**12.8.5** Caso seja constatado o extravio definitivo, os valores pagos conforme a cláusula 12.8.4 serão deduzidos da indenização final, respeitado o valor limite de 1.288 (mil, duzentos e oitenta e oito) DES. Poderás optar pelo ressarcimento em créditos para aquisição de passagens e serviços conosco.

**12.8.6** Eventuais danos causados a item frágil registado poderão não ser passíveis de indenização, conforme as regras em vigor que deverão ser consultadas pelo passageiro na ocasião do registro de Item Frágil.

## **ARTIGO 13**

### **OBRIGAÇÕES DOS PASSAGEIROS**

#### **13.1 Geral**

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** Estamos isentos de toda e qualquer responsabilidade perante qualquer Passageiro/a por quaisquer consequências para ele/ela decorrentes do fato 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, de menores desacompanhados dos pais 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 Cuidado com a Bagagem de Mão**

A sua bagagem deverá ser mantida sob sua vigilância e cuidado durante o tempo de permanência no aeroporto e antes do despacho. A sua bagagem de mão deverá ser mantida sob seu cuidado e vigilância durante todo o tempo, inclusive dentro da aeronave. A TAP não se responsabiliza pelos itens contidos em sua bagagem de mão em nenhuma circunstância.

### **13.4 Recusa de Entrada**

Se lhe for recusada a entrada num país, será responsável pelo pagamento de qualquer multa, 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.

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

Se tivermos de pagar qualquer multa, taxa, encargo, sanção ou custas ou de efetuar qualquer despesa, por motivo do seu não cumprimento de leis, regulamentos, decisões, exigências ou outros requisitos de viagem dos países envolvidos ou da sua não apresentação dos

documentos necessários, deverá, logo que tal lhe seja solicitado, reembolsar-nos de qualquer montante que tivermos pago ou despendido. Qualquer valor relativo a qualquer transporte não utilizado do/s seu/s Bilhete/s e/ou qualquer montante seu que esteja na nossa posse poderá/ão ser por nós tido/s em conta no referido reembolso.

### **13.6 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.

### **13.7 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 RESPONSABILIDADE**

### **14.1 Prazo prescricional**

Qualquer ação judicial relativa a danos deverá ser feita no prazo de dois anos a contar da data de seu desembarque.

#### **14.1.1 Bagagem**

A nossa responsabilidade por dano, destruição, perda e avaria e por atrasos de Bagagem está, nos termos da Convenção de Montreal, sujeita ao limite ao montante de 1.288 DES. Se, no momento da entrega da bagagem para despacho, tiver elaborado Declaração Especial de Valor, a nossa responsabilidade ficará limitada ao valor declarado, até o montante de USD 2.500,00 (dois mil e quinhentos dólares americanos).

#### **14.1.1 Isenção de Responsabilidade**

Estamos isentos de qualquer responsabilidade, direta ou indireta, por Danos relacionados com artigos que não deve incluir na sua Bagagem Despachada, os quais incluem artigos frágeis, perecíveis, valiosos (tais como dinheiro, jóias, metais preciosos, computadores, aparelhos eletrônicos pessoais, certificados de ações, obrigações e outros documentos valiosos), documentos de trabalho ou acadêmicos, passaportes e outros documentos de identificação.

## **14.2 Atenuante de Responsabilidade**

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

**14.2.1** 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 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.

**14.3** 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.

**14.4** O contrato de transporte, nomeadamente estas Condições e as exclusões ou limitações de responsabilidade, aplica-se 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 exigível não excederá o montante da nossa própria responsabilidade, se a houver.