Condições de Transporte de Passageiros e Bagagem

GRUPO SATA | SETEMBRO 2025

ÍNDICE

ARTIGO 1º | Definições 5
ARTIGO 2º | Âmbito de aplicação 6
2.1 Geral 6
2.2 Operações charter 6
2.3 Acordos de partilha de códigos (code-shares) 6
2.4 Reservas realizadas junto de agentes de viagens, websites e operadores 6
2.5 Prevalência de leis, regulamentos ou determinações 6
2.6 Prevalência da lei 6
2.7 Prevalência sobre a regulamentação 6
ARTIGO 3º | Bilhetes 7
3.1 O Bilhete prova do contrato 7
3.2 Exigência de bilhete 7
3.3 Intransmissibilidade do bilhete 7
3.4 Período de validade 7
3.5 Extensão da validade 7
3.6 Uso e sequência dos talões 7
3.7 Nome e endereço da Transportadora 8
ARTIGO 4º | Interrupções de viagem (stopovers) 8
4.1 Generalidades 8
ARTIGO 5º | Tarifas, impostos, taxas e encargos 8
5.1 Generalidades 8
5.2 Tarifas aplicáveis 8
5.3 Itinerários incluídos na tarifa 8
5.4 Impostos, taxas e encargos 8
5.5 Moeda 8
ARTIGO 6º | Reservas 8
6.1 Requisitos de reservas 8
6.2 Tempos limite para emissão de bilhetes 8
6.3 Dados pessoais 8
6.4 Reserva antecipada de lugar 9
6.5 Taxa de serviço quando o lugar não é ocupado 9
6.6. Reconfirmação de reservas 9
ARTIGO 7º | Registo (check-in) e embarque 9
7.1 Horas de comparência 9
ARTIGO 8º | Recusa e limitação de transporte 9
8.1 Direito de recusar transporte 9
8.2 Assistência especial 10
ARTIGO 9º | Bagagem 11
9.1 Objetos não aceitáveis como bagagem 11
9.2 Direito de recusar transporte 11
9.3 Direito de revistar 11
9.4 Bagagem registada 12

9.5 Quantidade de bagagem cujo transporte é gratuito 12
9.6 Excesso de bagagem 12
9.7 Declaração e taxa de excesso de valor 12
9.8 Recolha e entrega de bagagem registada 12
9.9 Transporte de animais domésticos 13
ARTIGO 10º | Horários, cancelamento de voos e recusas de embarque 13
10.1 Horários 13
10.2 Cancelamentos, alteração de horário, etc 13
10.3 Recusa de embarque 13
10.4 Isenção de responsabilidade 13
ARTIGO 11º | Reembolsos 13
11.1 Generalidades 13
11.2 Pessoa a quem o reembolso deve ser feito 13
11.3 Reembolsos involuntários 14
11.4 Reembolsos voluntários 14
11.5 Direito de recusar o reembolso 14
11.6 Moeda e modo de pagamento 14
11.7 Quem deve reembolsar o bilhete 14
ARTIGO 12º | Conduta a bordo do avião 14
12.1 Passageiro indisciplinado ou desordeiro 14
12.2 Conduta indisciplinada 14
12.3 Autoridade a bordo 14
12.4 Reembolso parte não voada 14
ARTIGO 13º | Formalidades administrativas 14
13.1 Geral 14
13.2 Documentos de viagem 15
13.3 Recusa de entrada 15
13.4 Responsabilidade do(a) passageiro(a) por multas, custos de detenção, etc 15
13.5 Inspeção alfandegária 15
13.6 Inspeção de segurança 15
ARTIGO 14º | Outros serviços 15
14.1 Serviços adicionais prestados por terceiros 15
14.2 Viagens organizadas 15
14.3 Transporte terrestre ou via marítima 15
14.4 Serviço a bordo 15
ARTIGO 15º | Transportadores sucessivos 15
ARTIGO 16º | Responsabilidade do passageiro 16
16.1 Deveres do passageiro 16
ARTIGO 17º | Responsabilidade do Transportador 16
17.1 Generalidades 16
17.2 Morte e lesão corporal de passageiros 16
17.3 Dano em bagagem não registada 16
17.4 Dano em bagagem registada 16

17.5 Atrasos 17
17.6 Limites de substituição de bagagem indicados 17
17.7 Exclusão de responsabilidade 17
ARTIGO 18 º | Prazo para reclamações e processos judiciais 17
18.1 Reclamação por atraso avaria ou dano em bagagem registada 17
18.2 Prazo Máximo para resolução e conclusão de um Processo de bagagem 18
18.3 Cessão 18
ARTIGO 19º | Interpretação 18
ARTIGO 20º | Alterações 18
ARTIGO 21º | Lei aplicável 18
ARTIGO 22º | Jurisdição/ Foro competente 18
ARTIGO 23º | Versão prevalecente 18

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE TRANSPORTE 18
1. Bagagem proibida e perigosa 18
2. Instrumentos musicais requisitos e limitações 19
3. Peso e limitações bagagem de mão e registada e outros artigos de natureza frágil e/ou valiosa 19
4. Condições de transporte de armas e munições 21
5. Transporte de material desportivo 21
6. Declaração de valor 24
7. Animais vivos condições de transporte 24
7.1 Limitações 24
7.2 Espécies de animais que não serão aceites (não taxativo) 24
7.3 Animais vivos na cabine – PETC 24
7.4 Requisitos legais e documentos 24
7.5 Recusa de transporte 24
7.6. SVAN – Cães de assistência 25
7.7 Animais vivos no porão 25
8. Transporte de bebés (INF) 26
8.1 Bebé - Conceito 26
8.2 Condições de aceitação 26
9. Transporte de menores 26
9.1 Menor – conceito 26
9.2 Condições de aceitação de menor não acompanhado 26
9.3 Serviço de assistência permanente - UMNR 26
9.4 Serviço de assistente adicional - ESHO 27
10. Passageiros com alergias severas 27
11. Assistência especial - requisitos e limitações 28
11.1 Assistência irregularidades operacionais (atrasos, cancelamentos, etc.) 28
12. Assistência especial a passageiros incapacitados ou com mobilidade reduzida 28
12.1 Generalidades 28
12.2 Âmbito 28
12.3 Autorização médica (MEDA) 28
12.4 Responsabilidade do Transportador 29

CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS E BAGAGEM

ARTIGO 1º | Definições

Nas presentes Condições, salvo se do contexto resultar ou se expressamente se dispuser de outro modo, as seguintes expressões têm os significados que se seguem:

Agente autorizado – agente de vendas de passagens designado pelo Transportador para representá-lo na venda de transporte aéreo para os seus serviços, e quando autorizado, para serviços de outros Transportadores.

Bagagem – bens e outros objetos pessoais do passageiro, considerados necessários ou apropriados para o seu uso, utilização, conforto ou conveniência durante a viagem geralmente constituída por vestuário, calçado e artigos de higiene Salvo disposição em contrário, inclui a sua Bagagem Registada e a sua Bagagem Não Registada.

Bagagem registada (porão) – a Bagagem que o Transportador toma à guarda, ou pela qual se responsabiliza, e para a qual emite um Bilhete de Bagagem e/ou uma Etiqueta de Bagagem.

Bagagem não registada (cabine) – qualquer Bagagem que não seja Bagagem Registada.

Bens de primeira necessidade - São considerados bens de primeira necessidade para efeito das presentes Condições de Transporte, os seguintes bens:

- Produtos de higiene pessoal; champôs, gel de banho, ou sabonetes, escovas e pastas dentífricas, pensos higiénicos, desodorizante, produtos de banho para bebé, fraldas e toalhitas; uma muda de roupa e que tenham um custo considerado razoável para o custo médio de vida do país de destino.

Bilhete de bagagem – a parte do seu bilhete relativa ao transporte da sua bagagem registada.

Bilhete em conjunção – bilhete emitido pelo Transportador ou em nome deste a favor do passageiro, em conjunção com outro bilhete, os quais, em conjunto, constituem um só contrato de transporte, desde que adquiridos num único processo de reserva a um único preço.

Bilhete eletrónico – o Itinerário/Recibo, documento eletrónico emitido pelo Transportador ou em nome deste que inclui as condições de contrato e avisos.

Check-in - ato de apresentação do passageiro junto de um balcão do Transportador, para efeitos da sua aceitação para Transporte e emissão do talão de embarque e etiqueta de bagagem registada.

Code-share - acordo de cooperação pelo qual uma companhia aérea transporta passageiros cujos bilhetes tenham sido emitidos por outra companhia.

Código designativo de Transportadora aérea – dois caracteres (S4 ou SP) ou 3 algarismos (331 ou 737) que identificam determinada Transportadora aérea, sendo que "S4" designa a SATA- Internacional Azores Airlines, SA e "SP" designa SATA AIR AÇORES - Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos.

Condições do contrato – termos relativos às condições do seu transporte, tal como definidos no presente documento, bem como, declarações, identificadas como tal, contidas no bilhete ou no Itinerário/Recibo, ou que foram entregues ao passageiro com os mesmos, e que incluem, por referência, estas Condições de Transporte e os avisos.

Convenção – qualquer ou quaisquer dos seguintes instrumentos que sejam aplicáveis:

A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, a 12 de outubro de 1929 (doravante designada por "Convenção de Varsóvia");

- A Convenção de Varsóvia Modificada em Haia a 28 de setembro de 1955;
- A Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo Adicional Nº 1 de Montreal (1975);
- A Convenção de Varsóvia Modificada em Haia e pelo Protocolo Adicional Nº2 de Montreal (1975);
- A Convenção Suplementar de Guadalajara (1961), (Guadalajara);
- A Convenção de Varsóvia modificada em 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, a 28 de maio de 1999 (doravante designada por "Convenção de Montreal").

Dano – morte ou ferimento de /ou ofensas corporais a um passageiro, atraso, perda, perda parcial, furto ou outros danos resultantes de/ou relacionados com o transporte fornecido pelo Transportador.

Dias – 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.

DSE - Direitos de Saque Especial: referem-se a um tipo internacional de moeda de reserva monetária criada pelo Fundo Monetário Internacional (FMI).

Etiqueta de bagagem – documento emitido com o único fim de identificar a Bagagem Registada.

Força maior – circunstâncias invulgares e imprevisíveis fora do controlo do Transportador e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivesse para isso sido exercida toda a diligência.

Hora limite de registo – tempo limite especificado pelo Transportador e até ao qual deve ter completado as formalidades de registo (check-in) e recebido o seu cartão de embarque.

Interrupção de viagem (stopover) – paragem intencional de viagem, superior a 24h, acordada previamente com o Transportador, num ponto entre o local de partida e o de destino.

Interline - acordo entre duas ou mais companhias, que permite que o passageiro possuindo apenas um título de transporte para a totalidade do percurso, usufrua da mesma franquia de bagagem

e assistência em caso de perda de ligação que será prestada pelas companhias aéreas envolvidas.

Itinerário/recibo — documento emitido pelo Transportador para o passageiro que viaja com bilhetes eletrónicos e que contém o respetivo nome, informação relativa ao voo e outras informações relevantes para a viagem. Este documento deve ser mantido pelo passageiro e acompanhá-lo durante toda a viagem.

Lugares de paragem — aqueles lugares, exceto o de partida e o de destino, inscritos no Bilhete ou que aparecem nos horários como lugares de paragem programados para a sua viagem.

Transportador — o Transportador aéreo que emite o bilhete, e todos os Transportadores aéreos que transportam, ou se comprometem a transportar, o passageiro e/ou a sua bagagem, cujo código designativo consta no bilhete (s).

Passageiro — qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a transportar numa aeronave de acordo com um bilhete.

Passageiro em trânsito — significa um Passageiro que chega a um aeroporto para continuar viagem para outro aeroporto:

(i) no mesmo voo partindo do mesmo aeroporto.

Passageiro em transferência ou em transbordo — significa um Passageiro que chega a um aeroporto para continuar viagem para outro aeroporto:

(i) num voo de ligação partindo do mesmo aeroporto ou

(ii) num voo de ligação partindo de outro aeroporto.

Talão Eletrónico "flight coupon" — significa um talão de voo eletrónico contido num bilhete Eletrónico existente na base de dados do Transportador.

Tarifas — valor e/ou encargos, cobrados pelo Transportador e pagos pelo passageiro, para cobrir o custo do transporte do lugar efetivo de partida, para o aeroporto do lugar efetivo de destino. A tarifa é calculada, à data da emissão do bilhete, com base nas datas do(s) voo(s) e itinerário incluídos no bilhete.

O Transportador: SATA Air Açores - Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos S.A ou a SATA Internacional - Azores Airlines, S.A.

ARTIGO 2º | Âmbito de aplicação

2.1. Geral

2.1.1. Aplicação

Salvo o disposto nos Artigos 2.2, 2.3, 2.4, 2.5 e 2.6 as presentes Condições de Transporte aplicam-se a todo o transporte remunerado de passageiro e bagagem, incluindo os serviços relacionados com o mesmo e prestados pelo Transportador.

2.1.2. Exceção na aplicação

As presentes Condições aplicam-se também a transporte gratuito, exceto na medida em que o Transportador fixe disposições diferentes na sua regulamentação ou nos respetivos bilhetes.

2.2. Operações charter

No caso de transporte efetuado 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 bilhete do passageiro.

2.3. Acordos de partilha de códigos (code-shares)

Em alguns serviços, a SATA tem com outras Transportadoras aéreas acordos conhecidos por Code-shares (Acordos de Partilha de Códigos), o que significa que, mesmo que o Passageiro tenha uma ou mais reservas com a SATA e tenha um ou mais bilhetes em que o nome SATA ou o código designativo de Transportadora aérea aparece como Transportadora, a(s) aeronave(s) pode(m) ser operada(s) por outra(s) Transportadora(s). Se for esse o caso, a SATA informá-lo-á, aquando da realização da sua reserva e aquando do registo (check-in) no aeroporto, sobre qual a Transportadora que opera a aeronave. Em tal situação, o nível de serviço poderá ser diferente.

2.4. Reservas realizadas junto de agentes de viagens, websites e operadores

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.

2.5. Prevalência de leis, regulamentos ou determinações

Qualquer disposição aqui contida ou referida só não será considerada como fazendo parte do contrato de transporte na exata medida em que, porventura, seja contrária à Convenção, leis, regulamentos, ordens ou determinações governamentais, insuscetíveis de derrogação por acordo das partes. A invalidade de determinada disposição não tornará inválidas quaisquer outras.

2.6. Prevalência da lei

"Em caso de conflito entre estas Condições de Transporte e a lei aplicável, a lei prevalecerá. No entanto, se qualquer disposição destas Condições de Transporte for inválida face a qualquer lei aplicável, isso não afetará a validade das suas restantes disposições.

2.7. Prevalência sobre a regulamentação

Salvo disposição em contrário contida nestas Condições de Transporte, em caso de conflito entre as mesmas e qualquer regulamentação nossa que trate de assuntos específicos, estas Condições de Transporte prevalecerão.

ARTIGO 3º | Bilhetes

3.1. O bilhete prova do contrato

O bilhete eletrónico faz fé, salvo prova em contrário, do contrato de transporte entre o Transportador e o passageiro. O Transportador assegurará apenas o transporte do passageiro que possua bilhete eletrónico, ou parte dele, ou qualquer documento emitido pelo Transportador ou por um agente autorizado. As condições de contrato de transporte contidas no bilhete eletrónico são uma súmula de algumas das disposições das presentes Condições de Transporte.

3.2. Exigência de bilhete

Uma pessoa não tem o direito de ser transportada num voo, a não ser que apresente um bilhete eletrónico válido, devidamente emitido de acordo com a regulamentação do Transportador, contendo o talão eletrónico relativo àquele voo, e que esteja na base de dados do Transportador.

Um passageiro também não tem o direito de ser transportado se o bilhete que apresentar tiver sido alterado por alguém que não o Transportador ou um agente autorizado.

3.3. Intransmissibilidade do bilhete

O bilhete é intransmissível. Se um bilhete for apresentado por alguém que não a pessoa com direito ao respetivo transporte ou reembolso, o Transportador não será responsável perante esta pessoa, se de boa-fé conceder transporte ou efetuar o reembolso a quem apresentar o bilhete.

3.4. Período de validade

Um bilhete emitido é válido para transporte durante 1 (um) ano a contar da data de início do voo, ou a contar da data de emissão, se não tiver sido utilizada qualquer parte do bilhete. Isso significa que volvido 1 (um) ano, independente da tarifa em que adquiriu o seu bilhete, este não pode ser utilizado ou reembolsado.

3.5. Extensão da validade

Se um passageiro for impedido de viajar dentro do período de validade do seu bilhete em virtude do Transportador:

a) cancelar o voo para o qual o passageiro tem reserva ou;

b) omitir uma escala prevista, seja ela ponto de partida, ponto de destino ou ponto de interrupção de viagem (stopover) do passageiro ou;

c) não operar um voo razoavelmente dentro do horário previsto ou;

d) levar o passageiro a perder uma ligação ou;

e) substituir a classe de serviço ou;

f) não tiver possibilidade de fornecer lugar já reservado;

g) ou qualquer outra situação provocada pelo Transportador, que tenha impedido o passageiro de realizar a sua viagem.

A validade de tal bilhete deverá ser prorrogada até ao primeiro voo do Transportador em que haja lugar disponível na classe de serviço correspondente à tarifa paga.

3.5.1. Condições da extensão da validade

Quando um passageiro for impedido de viajar dentro do período de validade do seu bilhete, em virtude de, na altura em que ele solicitar a reserva, o Transportador não ter possibilidade de fornecer lugar no voo, a validade de tal bilhete será prorrogada até ao primeiro voo em que haja lugar disponível, na classe de serviço correspondente à tarifa paga, de acordo com a Regulamentação do Transportador, ou a validade de tal bilhete será prorrogada em conformidade com a Regulamentação do Transportador.

3.5.2. Prorrogação por razões de saúde

Quando um passageiro, após ter iniciado a viagem, for, por razões de saúde, impedido de viajar dentro do período de validade do seu bilhete, o Transportador prorrogará a validade deste (desde que essa prorrogação não seja impedida pela tarifa paga pelo passageiro, aplicável de acordo com a Regulamentação do Transportador) até à data em que, conforme certificado por atestado médico, estiver de novo em condições de viajar, ou até ao primeiro voo do Transportador após aquela data em que houver lugar disponível na classe correspondente à tarifa paga, a partir do ponto em que a viagem tiver de ser retomada. Quando os talões de voo remanescentes ou, no caso de bilhete eletrónico, os talões de voo eletrónicos envolverem uma ou mais interrupções voluntárias de viagem (stopovers) ou escalas, a validade do bilhete será prorrogada por um período não superior a três meses a contar da data indicada no atestado médico, no caso de bilhete de tarifa normal. Em tais circunstâncias, o Transportador prorrogará, do mesmo modo, o período de validade dos bilhetes de outros membros da família imediata do passageiro doente e que o acompanhem.

3.5.3. Prorrogação em caso de morte

No caso de morte de um passageiro em viagem, o bilhete da pessoa que o acompanha pode ser modificado por renúncia ao período mínimo de estada ou por prorrogação da respetiva validade. Da mesma forma, no caso de morte de algum membro da família imediata de um passageiro que tenha iniciado a viagem, também poderá ser modificada a validade do bilhete do passageiro e do membro da sua família imediata que o acompanha. Qualquer das mencionadas modificações será efetuada logo que recebida uma certidão ou um boletim de óbito válidos, e qualquer das referidas prorrogações de validade não excederá um período de quarenta e cinco dias (45) a contar da data da morte.

3.6. Uso e sequência dos talões

3.6.1 O(s) bilhete(s) é/são válido(s) para o transporte tal como este vem indicado no(s) mesmo(s), ou seja, com o início no local de partida, paragem nos locais intermédios (caso os haja) e fim no destino final, pela ordem sequencial conforme disposto no(s) bilhete(s), e para a(s) classe(s) de serviço, a datas e voos nele especificados;

3.6.2 Sempre que o passageiro necessitar de efetuar uma alteração a voos, e/ou datas, e/ou percursos, e/ou classes de serviço, deverá contatar o Transportador para que a sua reserva e respetivo bilhete sejam devidamente atualizados

para o novo transporte, podendo ser aplicável um diferencial de tarifa, sobretaxas, taxas e eventual penalidade, conforme regulamentação tarifária em vigor;

3.6.3 Caso o passageiro opte por não utilizar um talão de voo que faz parte do seu bilhete, e pretenda utilizar os restantes talões voo, sem proceder a qualquer alteração do seu bilhete, o Transportador procederá à atualização do talão de voo não utilizado, considerando o mesmo como voado. Consequentemente, o passageiro não terá direito ao reembolso do valor da tarifa e da sobretaxa de combustível do segmento que foi operado pelo Transportador, para o qual o passageiro optou por não utilizar. Sempre que possível, o passageiro deverá informar antecipadamente o Transportador ou a sua agência de viagens sobre a sua impossibilidade de viajar. Ao fazê-lo, disponibiliza o lugar a outro passageiro, contribuindo para uma gestão operacional mais eficiente, garantindo uma operação sustentável dos voos.

3.7. Nome e endereço da Transportadora

O nome do Transportador pode ser abreviado, no bilhete, pela utilização do Código Designativo de Transportadora aérea ou de outra abreviatura. O endereço do Transportador será o aeroporto de partida indicado no bilhete antes da primeira abreviatura do seu nome ou, no caso de um bilhete eletrónico, de acordo com o indicado para o voo do primeiro segmento no Itinerário/Recibo.

ARTIGO 4º | Interrupções de viagem (stopovers)

4.1. Generalidades

As interrupções de viagem, superiores a 24h, são permitidas, quando acordadas previamente com o Transportador, salvo se as normas governamentais ou a regulamentação do Transportador as não permitirem.

ARTIGO 5º | Tarifas, impostos, taxas e encargos

5.1. Generalidades

As tarifas aplicam-se somente ao transporte do aeroporto no local de partida até ao aeroporto no local de destino. As tarifas não incluem o transporte terrestre entre os aeroportos e o centro das cidades, salvo se a regulamentação do Transportador previr que esse transporte seja fornecido sem encargos adicionais.

5.2. Tarifas aplicáveis

As tarifas aplicáveis ao transporte sujeito às presentes Condições são as publicadas pelo Transportador ou, se não as tiver publicadas, as criadas de acordo com a regulamentação do Transportador. Sujeita a disposições governamentais em contrário ou à regulamentação do Transportador, a tarifa aplicável é a tarifa para o voo, ou voos, em vigor à data da emissão do bilhete, conforme constante no Itinerário/Recibo. Quando, por algum motivo o valor cobrado não for correspondente à tarifa aplicável, a diferença será paga pelo passageiro ou reembolsada pelo Transportador, conforme o caso, de acordo com a regulamentação do Transportador.

5.3. Itinerários incluídos na tarifa

Salvo disposição em contrário contida na regulamentação do Transportador, as tarifas aplicam-se nos dois sentidos e dizem respeito somente aos itinerários publicados em conexão com as mesmas. Se existirem vários itinerários para os quais esteja prevista a mesma tarifa, o passageiro poderá, antes da emissão do bilhete, especificar o itinerário que prefere. Se nenhum itinerário tiver sido especificado, o Transportador poderá determiná-lo.

5.4. Impostos, taxas e encargos

É da responsabilidade do passageiro o pagamento de todos os impostos, taxas e encargos determinados por um Governo, ou qualquer outra autoridade, ou pelo operador de um aeroporto, respeitantes ao passageiro e ao uso pelo passageiro de quaisquer serviços ou facilidades, exceto regulamentação do Transportador em contrário. Do bilhete constam discriminados as taxas e encargos, não incluídos na tarifa.

5.5. Moeda

As tarifas e taxas podem ser pagas em qualquer moeda aceite pelo Transportador. Quando o pagamento não for feito na moeda em que a tarifa está publicada, tal pagamento será efetuado de acordo com a taxa de conversão estabelecida de acordo com a regulamentação do Transportador.

ARTIGO 6º | Reservas

6.1. Requisitos de reservas

6.1.1. As reservas não estarão confirmadas até serem registadas como aceites pelo Transportador ou por um Agente Autorizado.

6.1.2. Tal como previsto na regulamentação do Transportador, algumas tarifas têm condições que limitam ou excluem o direito do passageiro para alterar ou cancelar reservas.

6.2. Tempos Limite para emissão de bilhetes

6.2.1. Se o passageiro não pagar o seu Bilhete ou não acordar uma forma de crédito com o Transportador dentro do tempo limite para tal designado pelo Transportador ou por um agente autorizado, estes poderão cancelar a sua reserva.

6.2.2. O Transportador poderá exigir a emissão do bilhete antecipadamente, independentemente do prazo inicialmente indicado no ato da reserva, para efeito de gestão do voo.

6.3. Dados pessoais

Passageiro reconhece que os seus dados pessoais fornecidos ao Transportador foram com o fim de fazer uma ou mais reservas e respetiva gestão, emitir um ou mais Bilhetes e obter serviços correlacionados e complementares, desenvolver e fornecer serviços, nomeadamente para efeitos de alteração de viagens, de comunicação de estado de voo, de tratamento de irregularidades, facilitar os trâmites de emigração e de entrada e de, em relação com a viagem, disponibilizar tais dados aos departamentos governamentais. Para tais fins, o Passageiro autoriza o Transportador a reter e usar esses dados e a transmiti-los para os seus escritórios, e/ou para as suas subsidiárias, e/ou

para os seus 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 forneçam serviços para a Transportadora em qualquer país onde possam estar localizados. Os passageiros poderão exercer os seus direitos nos termos do Regulamento nº 2016/679 de 27 de abril, e da Lei nº 58/2019 de 8 de agosto. o Período de retenção para os fins supra expostos, quando outro não esteja definido na lei, é de 5 anos.

6.4. Reserva antecipada de lugar

6.4.1. Apenas quando possível é permitido aos passageiros solicitar uma reserva antecipada de lugar (por exemplo, janela, corredor, meio, lugar com mais espaço), dentro de uma seleção de lugares disponíveis na sua classe reservada, nos voos domésticos e internacionais operados pelo Transportador. A reserva antecipada de lugar, poderá estar sujeita a encargos adicionais e está sujeita à disponibilidade dos lugares pretendidos.

6.4.2. Direito a alteração de lugar pela Transportadora

O Transportador reserva-se ao direito de, em qualquer momento, mesmo depois do embarque no avião, atribuir ou voltar a atribuir os lugares. Isto pode ser necessário por motivos de ordem operacional ou de segurança, tais como reacomodar crianças ou passageiros com necessidades especiais junto dos seus familiares ou acompanhantes, alterações de aeronaves, ou qualquer outro que se mostre necessário. Caso adquira uma reserva antecipada de lugar e o voo seja cancelado ou caso efetuemos alterações de lugar, reembolsaremos o valor pago pela reserva de lugar, caso a categoria pretendida não esteja disponível. Porém, caso a sua tarifa inclua a escolha de um lugar, não sendo a reserva deste lugar objeto de pagamento autónomo, isto é, fazendo parte integrante da tarifa, o reembolso é realizado pelos valores pagos publicados pela reserva de um lugar.

Caso cancele ou volte a reservar o seu bilhete, adquira um upgrade ou tenha prestado declarações incorretas em relação à sua capacidade de sentar-se em lugares junto às saídas de emergência, o valor pago pela reserva de lugar não lhe será reembolsado.

O serviço de reserva antecipada de lugar está afeto a cada reserva realizada, pelo que em caso de alteração, ser-lhe-á cobrado o encargo correspondente à nova reserva de lugar.

6.5. Taxa de serviço quando o lugar não é ocupado

De acordo com a regulamentação do Transportador, uma taxa de serviço, pode ser aplicada ao passageiro que não utilize a reserva para o qual o bilhete foi emitido

6.6. Reconfirmação de reservas

6.6.1. Condição

Regra geral, não necessita de reconfirmar a sua reserva para os nossos voos.

6.6.2. Requisitos de confirmação

Deverá informar-se, junto dos outros Transportadores, em relação aos requisitos de reconfirmação envolvidos na sua viagem. Quando necessário, deverá reconfirmar a sua reserva junto do Transportador cujo código designativo de Transportadora aérea no bilhete, para o voo em causa.

ARTIGO 7º | Registo (check-in) e embarque

7.1. Horas de comparência

O passageiro deve apresentar-se no local de comparência (check-in) do aeroporto, ou doutro ponto de partida, à hora estabelecida pelo Transportador ou, se não tiver sido fixada qualquer hora, com a antecedência necessária sobre o horário de partida do voo, de modo a permitir o cumprimento das formalidades legais e dos procedimentos de embarque. Se o passageiro não cumprir o acima estipulado, ou aparecer impropriamente documentado e não preparado para viajar, o Transportador pode cancelar-lhe a reserva de lugar. As partidas dos voos não serão retardadas pelo facto dos passageiros se apresentarem no local de comparência (check-in ou porta de embarque ou de outro ponto de partida estabelecido pelo Transportador) demasiado tarde. O Transportador não assume qualquer responsabilidade perante o passageiro por prejuízos resultantes da falta de cumprimento, por parte deste, do disposto neste parágrafo.

ARTIGO 8º | Recusa e limitação de transporte

8.1. Direito de recusar transporte

O Transportador recusará o transporte de qualquer passageiro ou bagagem do passageiro por razões de segurança, de acordo com o seu livre-arbítrio e quando observe que:

a) tal ação é necessária para evitar infringir leis, regulamentos ou ordens em vigor em qualquer país ou território de embarque, desembarque ou sobrevoo, ou;

b) a conduta, idade, condição mental ou física do passageiro é tal que se torna necessário uma assistência especial do Transportador, ou;

c) causa incómodo ou suscita objeções de outros passageiros, ou;

d) constitui perigo ou risco para si próprio ou para as outras pessoas ou bens, ou;

e) a pessoa não observar as instruções da tripulação da aeronave, incluindo instruções para interromper qualquer conduta proibida, ou;

f) a pessoa é incapaz ou não quer sentar-se em seu assento designado com o cinto de segurança apertado, ou;

g) a pessoa fuma ou tenta fumar na aeronave, ou;

h) a pessoa usa ou continua usando um telemóvel, um computador portátil ou outro dispositivo eletrónico a bordo da aeronave depois de ser instruída a interromper tal uso por um membro da tripulação, ou;

i) a pessoa está vestida de forma inadequada, isto é, está em traje de banho, biquíni, descalça, ou com as pernas completamente desnudas e/ou apresenta um odor desagradável, suscetível de provocar incómodo, nos demais passageiros e tripulação, ou;

j) o passageiro se apresentar alcoolizado, sob ação de entorpecentes ou de substâncias que determinem dependência psíquica, ou;

k) tal ação é necessária porque o passageiro não observou as instruções do Transportador, ou;

l) o passageiro se recusa a submeter a procedimentos de segurança, ou;

m) as taxas, impostos e tarifas não foram pagas ou os acordos de créditos entre Transportador e passageiro não foram concluídos, ou;

n) o passageiro não possui os documentos apropriados, ou;

o) o passageiro possa procurar dar entrada num país para o qual apenas está em trânsito ou em transbordo, ou;

p) o passageiro possa destruir a sua documentação durante o voo, ou;

q) o passageiro possa recusar, se solicitado, a entrega, dos seus documentos de viagem à tripulação, ou;

r) o passageiro realizou o check-in após o prazo requerido pelo Transportador ou se apresentou na área de embarque após o prazo de embarque estipulado pelo Transportador.

8.1.1. Do bilhete

8.1.1.1 o passageiro não tenha uma reserva paga, com bilhete emitido;

8.1.1.2 o bilhete tenha sido adquirido ilegalmente ou comprado a uma entidade que não o Transportador, ou um agente autorizado; ou

8.1.1.3 o bilhete seja uma contrafação; ou

8.1.1.4 qualquer talão eletrónico, tenha sido alterado por qualquer outra entidade que não o Transportador ou um seu Agente Autorizado;

8.1.1.5 a pessoa que apresenta o bilhete não possa provar que é a pessoa nele indicada.

8.1.2. Casos de força maior

O Transportador tem ainda direito a recusar o Transporte em situações fora do seu controlo, incluindo, mas não se limitando ao seguinte:

(a) guerra ou instabilidade política;

(b) atos ilegais ou sabotagem;

(c) condições meteorológicas ou catástrofes naturais que impossibilitem a operação segura da aeronave;

(d) instruções do controlo de tráfego aéreo;

(e) uma ameaça à segurança;

(f) questões de operação aeroportuária;

(g) uma emergência médica;

(h) uma colisão com animais selvagens;

(j) uma rutura laboral na Transportadora ou num prestador de serviços essenciais, como um aeroporto ou um prestador de serviços de navegação aérea;

(j) um defeito de fabrico numa aeronave que reduza a segurança dos passageiros e que tenha sido identificado pelo fabricante da aeronave em causa, ou por uma autoridade competente; e

(k) uma ordem ou instrução de um funcionário de um Estado ou de uma agência de aplicação da lei ou de uma pessoa responsável pela segurança do aeroporto.

8.2. Assistência especial

A aceitação para transporte de crianças não acompanhadas, pessoas com deficiência, mulheres grávidas, pessoas com doença, com mobilidade reduzida ou outras pessoas que exijam assistência especial está sujeita ao prévio acordo com o Transportador. Se tais passageiros tiverem informado de quaisquer requisitos especiais aquando da emissão do seu bilhete e tais requisitos tiverem sido aceites pelo Transportador, o transporte do passageiro em causa não será recusado com base nas respetivas condições ou requisitos especiais.

8.2.1. De acordo com o descrito em 8.2, se o passageiro que necessita de uma cadeira de rodas declarar ao Transportador que é autossuficiente e capaz de, em voo, tomar conta, de forma independente, das suas necessidades físicas, nomeadamente no que respeita à saúde, segurança e higiene, ser-lhe-á permitido viajar sem acompanhante e o Transportador não terá qualquer obrigação de lhe fornecer assistência a bordo que contrarie de qualquer forma seja o que for que tenha sido declarado pelo passageiro.

8.2.2. Para segurança e o conforto de todos passageiros é necessário que possam mover facilmente os apoios de braços e das cadeiras para cima e para baixo. Caso não seja possível fazê-lo, para que a viagem seja cómoda e segura, deverá ser adquirido um lugar extra. Verifique aqui como adquirir um lugar extra. Azores Airlines | Get Upgraded (plusgrade.com)

Antes de reservar a viagem e para que o Transportador possa assegurar o transporte, solicitamos que seja confirmado a largura das portas, dos assentos e dos corredores da nossa frota.

Frota da Azores Airlines

- Medida em largura do assento: 43 cm
- Largura Corredor: 44 cm
- Largura da porta: 96 cm

Frota da SATA Air Açores

- Medida em largura do assento: 43 cm
- Largura Corredor: 40 cm
- Largura da porta: 76 cm

8.2.3. O pedido de assistência especial deverá ser requerido no ato da reserva ou até 48h antes da partida do voo. Sujeito a impossibilidade de Confirmação de Pedido de Assistência Especial ou Aceitação no Voo Solicitado nas seguintes condições:

- O passageiro não nos informou na reserva da necessidade de assistência especial de que necessita;

- O pedido de assistência especial não foi efetuado com mais de 48 horas de antecedência relativamente à hora publicada do voo;

- O pedido de assistência especial não poderá ser fornecido devido a questões de segurança operacional (exemplo: dimensões da aeronave);

- O Transportador atingiu o número limite de passageiros incapacitados que, por razões de segurança em caso de emergência, poderão ser aceites no voo.

ARTIGO 9º | Bagagem

9.1. Objetos não aceitáveis como bagagem

9.1.1. O passageiro não deve incluir na sua bagagem:

9.1.1.1. Objetos que não constituam bagagem tal como definida no artigo 1º;

9.1.1.2. Objetos suscetíveis de pôr 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), na legislação para a matéria em vigor e na regulamentação da Transportadora. Poderá consultar as nossas condições especificas relativas a bagagem proibida e perigosa;

9.1.1.3. Objetos cujo transporte é proibido pelas leis, regulamentos e decisões aplicáveis de qualquer Estado de partida ou de destino;

9.1.1.4. Objetos que, tendo em conta nomeadamente o tipo da aeronave utilizada, forem considerados pela Transportadora como não apropriados para serem transportados, ou porque são perigosos, ou porque não são seguros devido ao seu peso, tamanho, forma ou natureza, ou porque são frágeis ou perecíveis;

9.1.1.5. Animais vivos, com exceção do previsto em 9.10.

9.1.2. É proibido o transporte como bagagem de armas de fogo, de munições e de outras armas a todos aqueles que não forem detentores de licença válida de uso e porte de armas. As armas de fogo, munições e outras armas podem ser aceites como bagagem registada, de acordo com a regulamentação do Transportador. Para tal, deve o passageiro, aquando da reserva, informar da sua intenção de a transportar e deve apresentar todos os documentos necessários. Todas as armas devem estar descarregadas, com o dispositivo de segurança acionado e devidamente embaladas. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da ICAO e da IATA especificados em 9.1.1.2. Consulte as nossas condições especificas para este tipo de transporte.

9.1.3. Armas como armas de fogo antigas, espadas, facas e objetos semelhantes podem ser aceites como bagagem registada, de acordo com a regulamentação do Transportador, mas não serão permitidas na cabine. Se quiser transportar estes artigos deverá consultar as nossas condições especificas.

9.1.4. Artigos frágeis; artigos perecíveis (alimentos, congelados, etc.); bebidas; chaves; dinheiro, joias ou valores; documentos importantes, únicos ou de negócios; equipamento áudio/vídeo; equipamento eletrónico; equipamento médico; instrumentos musicais; máquinas ou material fotográfico, material informático (hardware ou software); medicamentos; mostruários ou catálogos comerciais; obras de arte, antiguidades ou artigos de coleção; óculos e lentes, passaportes, identificação pessoal, bilhetes ou cartões de crédito; relógios, telemóveis e acessórios; vidros e cristais, metais preciosos, joias, computadores, artigos eletrónicos pessoais, papéis negociáveis, garantias ou outros valores, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação não devem ser colocados na sua bagagem registada.

O Transporte dos itens acima identificados não são suscetíveis de indemnização em caso de dano, extravio ou furto, devendo ser transportados em mão pelo próprio passageiro, ou como carga aérea, ou mediante a aquisição de um lugar extra, ou ainda fazendo um seguro adicional de bagagem.

9.1.5. Se qualquer objeto referido nos números anteriores for transportado, quer seja proibido ou não o seu transporte, ou por não ser aceitável para transporte, o Transportador não será responsável por quaisquer perdas, furtos ou danos relacionados com tais artigos. As limitações de responsabilidade e outras previsões destas condições são aplicáveis ao Transporte de bagagem.

9.2. Direito de recusar transporte

9.2.1. O Transportador terá o direito de recusar o transporte como bagagem de qualquer das coisas especificadas no Artigo 9.1 e terá, também, o direito de recusar a continuação do transporte de qualquer bagagem, logo que verifique que ela é constituída, total ou parcialmente, por aqueles artigos.

9.2.2. O Transportador poderá recusar o transporte como bagagem de qualquer artigo por causa do seu tamanho, forma, peso ou natureza, bem como sempre que o Transportador verifique que a bagagem não está devidamente acondicionada, ou que a sua mala ou embalagem não se encontra em condições razoáveis de poder chegar ao seu destino sem que sofra qualquer dano.

9.2.3. Excetuando quando é assegurada reserva antecipada junto do Transportador, este poderá transportar em voos posteriores a bagagem que é apresentada em excesso em relação à franquia de bagagem.

9.2.4. Toda a bagagem deve ser acondicionada dentro de malas ou embalagens similares. A embalagem deve ser suficientemente rígida e resistente para poder suportar pressões causadas pelas condições normais de carregamento. O Transportador pode recusar o transporte de qualquer item que não esteja convenientemente arrumado dentro da bagagem (como por exemplo, botas de caminhada presas em mochilas, artigos atados, etc.).

9.3 Direito de revistar

9.3.1. A bagagem poderá ser revistada e/ou "scanned" e/ou sujeita a raio-x na ausência do passageiro com o fim de determinar se contém qualquer dos artigos descritos no Artigo 9.1 e

9.3.2. Se o passageiro não permitir uma revista e/ou "scan" da sua pessoa e/ou uma revista e/ou "scan" e/ou raio-x da sua bagagem,

poderemos recusar transportá-lo/la 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 grosseira da nossa parte.

9.3.3. Por razões de segurança, a bagagem será aberta e revistada quando exista suspeita de, na mesma, constarem quaisquer artigos proibidos, nestas Condições Gerais de Transporte, nos regulamentos aplicáveis ou na lei em vigor.

9.3.4. A autorização para revistar a bagagem consubstancia-se, por parte do passageiro, com a compra do bilhete.

9.3.5. Quaisquer danos decorrentes da revista são da responsabilidade do passageiro.

9.3.6. O direito de revista é extensivo ao Passageiro e bens por ele transportados, no aplicável.

9.4. Bagagem registada

9.4.1. A partir do momento da sua entrega ao Transportador, a bagagem registada ficará à guarda deste, que emitirá um talão de identificação de bagagem por cada peça de bagagem registada.

9.4.2. Se a bagagem não tiver nome, iniciais ou outra identificação pessoal, o passageiro deve obrigatoriamente afixar tal identificação à bagagem antes da sua aceitação. O passageiro deve saber que a identificação pessoal da sua bagagem é essencial em caso de perda e ou extravio, para efeitos de revista e garantia do seu transporte.

9.4.3. A bagagem registada será transportada no mesmo avião que o passageiro, salvo se o Transportador decidir que tal é impraticável; nomeadamente por indisponibilidade de peso e/ou espaço da aeronave, ou qualquer razão de segurança que deva ser atendível, nesse caso, o Transportador transportá-la-á no primeiro voo, antecedente ou subsequente, com disponibilidade de peso e espaço.

9.5. Quantidade de bagagem cujo transporte é gratuito

9.5.1. Bagagem registada

Os Passageiros podem transportar bagagem gratuitamente de acordo com as especificações, condições e limitações previstas nas presentes condições de Transporte e na regulamentação do Transportador. A quantidade de Bagagem que poderá transportar gratuitamente encontra-se indicada no(s) seu(s), no caso de um bilhete eletrónico, e/ou no seu itinerário/recibo.

9.5.2. Bagagem não registada (de cabine)

O passageiro pode ainda transportar consigo, gratuitamente, na cabine do avião, bagagem com o peso máximo indicada no(s) seu(s), no caso de um bilhete eletrónico, e/ou no seu itinerário/recibo.

Além desta o passageiro pode transportar outros objetos que se encontram indicados no(s) seu(s) bilhete eletrónico e/ou no seu Itinerário/Recibo. A bagagem que o passageiro transporta consigo para a aeronave deve caber debaixo do assento à sua frente ou num compartimento de armazenagem na cabina da aeronave.

Todavia, se por razões que se prendem com a volumetria ou configuração do objeto ou por indisponibilidade de espaço não for possível acondicioná-lo com segurança nas bagageiras do avião, ainda que esta bagagem esteja dentro dos limites de peso aceites, estes objetos não serão transportados na cabine, podendo o Transportador reencaminhá-las para o porão estando ainda sujeitas às regras de excesso de bagagem, quando aplicável. O passageiro deverá confirmar se não transporta artigos valiosos (ex. joias, documentos, chaves) e/ou proibidos ou perigosos (ex. baterias de lítio; cigarros eletrónicos), devendo, neste caso, os mesmos ser retirados para serem transportados na cabine pelo passageiro.

9.5.3. Artigos não apropriados para transporte no porão da aeronave (tais como instrumentos musicais frágeis) só serão aceites para transporte na cabine se o Transportador tiver sido disso informado com antecedência e este tiver consentido. Pelo transporte destes objetos o passageiro poderá ter de pagar uma taxa adicional por este serviço, conforme estabelecido nas condições especiais.

9.6. Excesso de bagagem

O transporte de bagagem, para além da quantidade de bagagem cujo transporte é gratuito, está sujeito ao pagamento de uma taxa, de acordo com a regulamentação do Transportador.

9.7. Declaração valor e sua Taxa

9.7.1. O passageiro pode declarar um valor da bagagem registada, dentro dos limites de responsabilidade aplicáveis. Se o passageiro fizer tal declaração este deve pagar as taxas aplicáveis. Por favor, consulte as nossas condições especiais relativas ao procedimento de Declaração de valor.

9.7.2. O Transportador pode recusar a declaração de excesso de valor sob bagagem registada quando parte do transporte é providenciado por outro Transportador que não ofereça esta possibilidade.

9.8. Recolha e entrega de bagagem registada

9.8.1. O Passageiro deverá recolher a sua bagagem registada logo que esta esteja disponível nos locais/pontos de destino ou no seu lugar de Interrupção de Viagem. Se o passageiro não proceder à sua recolha dentro de um prazo razoável, o Transportador poderá cobrar-lhe uma taxa de armazenamento. Se o passageiro não reclamar a sua Bagagem Registada no prazo de 1 ano a contar da data em que esteja disponível, o Transportador poderá dispor dela sem que daí resulte qualquer responsabilidade para com o passageiro.

9.8.2. Só aquele que for portador da etiqueta de bagagem que é entregue ao passageiro aquando do check-in terá direito à entrega da Bagagem Registada. A falta de exibição da referida etiqueta de bagagem não deverá impedir o passageiro de receber a sua bagagem, desde que se prove que foi emitida tal etiqueta e/ou a Bagagem possa ser identificada por outros meios.

9.8.3. Se uma pessoa pretender levantar bagagem registada e não apresentar a etiqueta de bagagem (se tiver sido emitido

um) o Transportador só entregará a bagagem se o passageiro o convencer do seu direito a ela; quando solicitada pelo Transportador, o passageiro deverá fornecer uma garantia formal de que o indemnizará o Transportador por quaisquer perdas, danos ou despesas em que ele possa incorrer devido à entrega da bagagem nessas circunstâncias.

9.8.4. A aceitação de bagagem pelo portador da etiqueta de identificação de bagagem sem reclamação na altura da entrega faz fé, salvo prova em contrário, de que ela lhe foi entregue em boas condições e em conformidade com o contrato de transporte.

9.9. Transporte de animais domésticos

9.9.1. Cães, gatos, aves domésticas e outros animais de estimação, aceites pelo Transportador, quando devidamente acondicionados em contentor, sacos ou gaiolas e acompanhados de certificados sanitários e de vacinação, autorizações de entrada e de outros documentos exigidos pelos países de entrada ou de trânsito, serão aceites para transporte de acordo com a regulamentação do Transportador. Deve verificar as nossas condições especiais de transporte de animais domésticos, bem como, quais os animais que são aceites pelo Transportador.

9.9.2. O seu animal de estimação poderá ser transportado:

a) No porão da aeronave, juntamente com o seu contentor ou gaiola, bem como alimentação, neste caso será considerado como excesso de bagagem, quando aplicável, e sujeito ao pagamento de uma tarifa;

b) na cabine, caso não tenha mais de até 8 kg, neste caso está sujeito ao pagamento de uma tarifa fixa, que deverá consultar previamente;

9.9.3. Cães de assistência acompanhando Passageiros com deficiência, bem como os respetivos contentores e alimentação, serão transportados gratuitamente para além da normal quantidade de bagagem cujo transporte é gratuito, mas o seu transporte está sujeito às condições indicadas pelo Transportador, as quais devem ser previamente consultadas.

9.9.4. Sem prejuízo das normas de responsabilidade da convenção ou outra lei aplicável e exceto negligência do Transportador, a aceitação para transporte de animais de estimação e cães de assistência é feita na suposição de que o passageiro assume por eles inteira responsabilidade. O Transportador não será responsável por ferimentos, perda, atraso, doença ou morte de tais animais, nem por quaisquer prejuízos resultantes do facto de lhes ser recusada entrada, ou a passagem em ou através de qualquer país, Estado ou território.

ARTIGO 10º | Horários, cancelamento de voos e recusas de embarque

As previsões contidas nesta secção têm por base o Regulamento 261/2004 de do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, poderá consultar todos os seus Direitos através da consulta do seu texto integral disponível **aqui**.

10.1. Horários

O Transportador compromete-se a envidar os seus melhores esforços no sentido de transportar o passageiro e a sua bagagem com prontidão razoável e em cumprir os horários estabelecidos para a data da viagem.

10.2. Cancelamentos, alteração de horário, etc.

Se, por força de circunstâncias, que não lhe sejam imputáveis, o Transportador cancelar ou atrasar um voo, for incapaz de providenciar lugares anteriormente reservados, não aterrar num ponto de interrupção de viagem previsto (stopover) ou no destino final, ou fizer com que o passageiro perca um voo de ligação, para o qual tenha reserva, o Transportador deve em alternativa:

10.2.1. Transportar o passageiro noutro voo, que tenha lugares disponíveis; ou

10.2.2. Reencaminhar o passageiro para o destino indicado no bilhete ou para o percurso para qual o Transportador foi contratado, pelos seus próprios serviços agendados ou pelos serviços de outra Transportadora ou através de meios de transporte terrestre. Se a soma da tarifa, da taxa de excesso de bagagem e de qualquer taxa de serviço aplicável, pela revisão da rota for superior ao valor do reembolso do bilhete ou parte dele, o Transportador não deve cobrar qualquer taxa ou tarifa adicional ao passageiro, e deve reembolsar a diferença das taxas e tarifas quando as do reencaminhamento forem inferiores; ou

10.2.3. Fazer um reembolso de acordo com o disposto no artigo 11º, ficando, assim, desonerado de qualquer responsabilidade perante o passageiro.

10.3. Recusa de embarque

Em caso de recusa de embarque aplicam-se as disposições legais em vigor.

10.4. Isenção de Responsabilidade

Exceto no caso de os seus atos terem sido praticados com dolo ou negligência grosseira, o Transportador não será responsável por erros e omissões nos horários publicados, ou por informações sobre datas ou horários de partidas e chegadas de voos, ou sobre a operação de qualquer voo, fornecidas por empregados, agentes ou representantes do Transportador.

ARTIGO 11º | Reembolsos

11.1. Generalidades

Quando o Transportador não efetuar o transporte de acordo nos termos contratualizados, ou no caso de o passageiro alterar voluntariamente as disposições desse contrato, o reembolso dum bilhete não utilizado, no seu todo ou em parte, será feito pelo Transportador, de acordo com os parágrafos seguintes deste Artigo e com as regras aplicáveis à tarifa aceite pelo passageiro.

11.2. Pessoa a quem o reembolso deve ser feito

Exceto se o contrário for indicado no presente parágrafo, o Transportador reserva-se o direito de efetuar o reembolso quer à pessoa mencionada no bilhete, quer à pessoa que o tiver pago, perante prova documentada desse pagamento.

Se um bilhete tiver sido pago por uma pessoa que não aquela

cujo nome está inserido no bilhete, e o Transportador tiver indicado no bilhete, na altura da emissão, a anotação de que há restrição de reembolso, o Transportador efetuará o reembolso somente à pessoa que pagou o bilhete ou a outra pessoa com a sua autorização.

O reembolso será feito somente perante a apresentação ao Transportador do itinerário/recibo.

Um reembolso feito a quem apresentar o itinerário/recibo do passageiro, e que se apresente como sendo a pessoa a quem o reembolso deve ser efetuado nos termos dos pontos 11.3.1 ou 11.3.2, será considerado como reembolso apropriado e ilibará o Transportador de responsabilidade e de qualquer reclamação de reembolso posterior.

11.3. Reembolsos involuntários

Se o passageiro for impedido de utilizar, no todo ou em parte, o transporte especificado no seu bilhete devido a cancelamento, adiamento ou atraso para além dos limites razoáveis de um voo, omissão de uma escala indicada no bilhete (stopover), impossibilidade do Transportador garantir lugar já confirmado, substituição do tipo de equipamento ou classe de serviço por outra não correspondente e inferior à tarifa paga, levar o passageiro a perder um voo de ligação para o qual possui reserva, devido a desembarque do passageiro ou recusa do Transportador em transportá-lo, o montante de reembolso será:

11.3.1. Se nenhuma porção do bilhete tiver sido utilizada, um montante igual ao da tarifa paga;

11.3.2. Caso tenha utilizado uma parte do bilhete, o reembolso corresponderá à diferença entre a tarifa paga; e a tarifa para o transporte utilizado.

11.4. Reembolsos Voluntários

Se um passageiro desejar um reembolso do seu bilhete por outras razões que não as indicadas nos parágrafos anteriores deste Artigo, desde que as condições da respetiva tarifa o autorizem, o montante do reembolso, será:

11.4.1. Se nenhuma porção do bilhete tiver sido utilizada, um montante igual ao da tarifa paga, de acordo com as regras tarifárias aplicáveis à tarifa aceite pelo passageiro, subtraindo-se o valor de quaisquer taxas de serviço, de cancelamento e sobretaxas em vigor, e ainda sujeito à legislação aplicável, quaisquer impostos, taxas e encargos pagos;

11.4.2. Se uma porção do bilhete tiver sido utilizada, o reembolso terá um valor igual à diferença entre a tarifa paga, de acordo com as regras tarifárias aplicáveis à tarifa aceite pelo passageiro e a tarifa aplicável para a viagem entre os pontos para os quais o bilhete tiver sido já utilizado, menos quaisquer taxas de serviço, de cancelamento e sobretaxas em vigor, mais, sujeito à legislação aplicável, quaisquer impostos, taxas e encargos pagos e a pagar.

11.5. Direito de recusar o reembolso

11.5.1. O Transportador pode recusar o reembolso do respetivo bilhete, quando o pedido deste reembolso for feito (ou passados mais) após a data de perda de validade do bilhete, prevista na regulamentação do Transportador.

11.5.2. Para bilhetes que envolvem transporte internacional, certos países limitam o tempo que o passageiro pode permanecer num determinado país sem visto ou outra documentação oficial do governo que conceda autorização de permanência por um período de tempo prolongado. Desde que o passageiro possa provar que recebeu autorização governamental para permanecer no país ou que parte do país por outro Transportador ou por outro meio de transporte, ser-lhe-á concedido um reembolso por qualquer cupão(s) não utilizado(s).

11.6. Moeda e modo de pagamento

Todo o reembolso está sujeito às leis, regulamentos ou ordens governamentais do país em que o bilhete foi originariamente comprado e do país onde o reembolso for efetuado. Sem prejuízo da disposição anterior, os reembolsos serão feitos na moeda e modo de pagamento em que o bilhete tiver sido pago, mas poderão ser pagos noutra moeda de acordo com o regulamento do Transportador que fizer o reembolso.

O Transportador reserva-se ao direito de não aceitar o pagamento em cheque.

11.7. Quem deve reembolsar o bilhete

O reembolso será feito somente pelo Transportador que originariamente emitiu o bilhete ou por um seu Agente, se para tal estiver autorizado.

ARTIGO 12º | Conduta a bordo do avião

12.1. Passageiro indisciplinado ou desordeiro

O Transportador considera passageiro indisciplinado ou desordeiro qualquer passageiro que não respeite as regras de conduta enquanto a bordo de uma aeronave ou que se recusa a seguir as instruções dos membros da tripulação e, assim, perturbar a segurança da aeronave e das pessoas.

12.2. Conduta indisciplinada

Será considerada conduta indisciplinada agressão a membros da tripulação ou passageiros; recusa em seguir uma instrução do comandante da aeronave, consumo de drogas; fumar a bordo; consumir álcool, além dos limites definidos pelo Transportador; vandalismo; utilização não autorizada de dispositivos eletrónicos; comunicação de informações falsas; ou qualquer outro ato que possa comprometer a segurança.

O Transportador pode tomar as medidas recomendadas pela legislação nacional e internacional, que sejam necessárias para prevenir a continuação de tal comportamento, incluindo a restrição ou determinar ordem de prisão do passageiro.

12.3. Autoridade a bordo

O comandante da aeronave exerce autoridade sobre as pessoas e as coisas que se encontram a bordo, podendo, para manter a disciplina a bordo, fazer desembarcar, na primeira escala.

12.4. Reembolso parte não voada

Se o passageiro der causa ao seu desembarque no aeroporto de escala ou conexão, por qualquer circunstância, nenhum valor lhe

será devido a título de reembolso do percurso não realizado.

ARTIGO 13º | Formalidades administrativas

13.1. Geral

O passageiro deve agir em conformidade com as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos de viagem em vigor nos países de origem, de destino ou de sobrevoo e com as regras e instruções do Transportador. O Transportador não será responsável por qualquer assistência ou informação relativas à obtenção de documentos legalmente exigidos ou pelas consequências sofridas pelo passageiro por não obter aqueles documentos ou não cumprir as citadas leis, regulamentos, ordens, exigências, requisitos, regras ou instruções.

13.2. Documentos de viagem

O passageiro deve apresentar todos os documentos de saída, de entrada, de saúde e quaisquer outros exigidos pelas leis, regulamentos, ordens, exigências ou determinações em vigor nos respetivos países, em formato físico e válido. Deve o passageiro permitir que o Transportador faça retenção de cópias dos mesmos, reservando-se o Transportador o direito de recusar o transporte a qualquer passageiro que não agir em conformidade.

13.3. Recusa de entrada

O passageiro terá de pagar a tarifa aplicável sempre que o Transportador, por ordem de uma autoridade competente, seja obrigado a reconduzir o passageiro ao seu ponto de origem, ou a qualquer outro ponto, devido à não admissão do passageiro num país, quer de trânsito, quer de destino. O Transportador poderá utilizar para pagamento de tal tarifa quaisquer fundos que lhe tenham sido pagos pelo passageiro para liquidação de transporte não efetuado, ou qualquer importância do passageiro em seu poder. A tarifa cobrada pelo transporte efetuado até ao ponto de recusa de entrada ou deportação não será reembolsada pelo Transportador.

13.4. Responsabilidade do(a) passageiro(a) por multas, custos de detenção, etc.

Se o Transportador tiver de pagar qualquer multa ou penalização, ou tiver de fazer o respetivo depósito, ou de desembolsar qualquer montante, devido à inobservância por parte do passageiro de leis, regulamentos, ordens, exigências ou requisitos de viagem em vigor nos respetivos países, ou à não apresentação dos documentos exigidos, o passageiro deverá reembolsar o Transportador do montante pago, depositado ou desembolsado nestas circunstâncias. O Transportador poderá utilizar para pagamento de tais despesas quaisquer fundos que lhe tenham sido pagos pelo passageiro para liquidação de transporte não efetuado, ou qualquer importância do passageiro em seu poder.

13.5. Inspeção alfandegária

Quando solicitado, o passageiro deverá assistir à inspeção da sua bagagem, registada ou não, efetuada pela Alfândega ou outras Autoridades oficiais. O Transportador não é responsável perante o passageiro por quaisquer prejuízos por ele sofridos pela não observância desta norma.

13.6. Inspeção de segurança

O passageiro deverá submeter-se a qualquer inspeção de segurança por parte dos funcionários dos Governos, dos aeroportos ou das Transportadoras.

ARTIGO 14º | Outros serviços

14.1. Serviços adicionais prestados por terceiros

Se o Transportador solicitar a terceiro que lhe preste quaisquer serviços que não transporte aéreo ou se emitir um bilhete ou um "voucher" relativo a transporte (que não transporte aéreo), ou serviços, tais como transferes por autocarro ou comboio, reservas de hotel ou similares ou aluguer de viaturas, tais serviços serão prestados por esse terceiro, e o Transportador apenas como seu agente do passageiro. Os termos e condições aplicáveis ao serviço prestado por este terceiro vigorarão.

Saiba que o Transportador não será responsável pelo desempenho destes fornecedores de serviços ou por qualquer outro motivo relacionado com a prestação desses serviços e, designadamente, por atrasos, cancelamentos ou informações incorretas por eles divulgadas.

14.2. Viagens organizadas

Se, após a seleção e o pagamento de um serviço de viagem, reservar serviços de viagem suplementares para a sua viagem ou férias através do website, do Transportador não beneficiará dos direitos aplicáveis às viagens organizadas nos termos da Diretiva da (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Novembro de 2015, relativa às viagens organizada se aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) no2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho. O Transportador não é responsável pela correta execução desses serviços de viagem suplementares. Em caso de problemas, deverá contactar o prestador de serviços em causa.

14.3. Transporte terrestre ou via marítima

No caso de o Transportador fornecer transporte terrestre ou via marítimo, o mesmo poderá estar sujeito a outras condições. Tais condições devem ser solicitadas ou consultadas junto do Transportador subcontratado.

14.4. Serviço a bordo

O Transportador poderá ter a bordo um serviço de refeições e bebidas, este serviço pode ser gratuito ou pago, não estando incluído na sua tarifa, nem no contrato de transporte.

No caso do Transportador, disponibilizar um serviço de refeições e bebidas ou vendas a bordo prestado por terceiro, o Transportador não será responsável pelo desempenho destes fornecedores de serviços ou por qualquer outro motivo relacionado com a prestação desses serviços. O passageiro deverá consultar a sua fatura para obter os contactos do fornecedor.

ARTIGO 15º | Transportadores sucessivos

O transporte a efetuar por Transportadores sucessivos ao abrigo

de um bilhete, ou de um bilhete em conjunção com bilhetes de vários Transportadores sucessivos, é considerado como uma única operação.

ARTIGO 16º | Responsabilidade do passageiro

16.1. Deveres do passageiro

São deveres dos passageiros, sob pena da adoção de medida de segurança, nomeadamente:

(a) apresentar-se, para embarque, munido de documentação legal de identificação na hora estabelecida pelo Transportador do bilhete;

(b) estar convenientemente trajado e calçado;

(c) obedecer os avisos escritos a bordo ou transmitidos pela tripulação;

(d) abster-se de atitude que cause incômodo, desconforto ou prejuízo aos demais passageiros;

(e) não fumar a bordo;

(f) manter desligados aparelhos sonoros, eletrônicos e de telecomunicação que possam interferir na operação da aeronave ou perturbar a tranquilidade dos demais passageiros, exceto quando autorizados pela tripulação do voo;

(g) não consumir de bebidas alcoólicas trazidas fora de bordo, nem exceder as quantidades que possam ser fornecidas a bordo;

(h) não transportar artigos proibidos e/ou perigosos na bagagem;

(i) não acomodar a bagagem de mão em local de trânsito de passageiros ou em locais que interfiram nas saídas de emergência;

(j) não transportar bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo seja desconhecido;

(k) adotar todas as medidas sanitárias que eventualmente venham a ser solicitadas pelo Transportador.

16.2. Os deveres estabelecidos na cláusula 16.1 supra são exemplificados e não taxativos e o Transportador poderá recusar o seu embarque.

ARTIGO 17º | Responsabilidade do Transportador

17.1. Generalidades

A responsabilidade do Transportador será determinada pelas presentes Condições De Transporte, bem como está sujeita às normas e limitações relativas à responsabilidade estabelecida pela Convenção; cujo texto integral poderá consultar **aqui**.

Salvo disposição expressa em contrário nestas Condições, nada nas mesmas implicará a renúncia a qualquer exclusão ou limitação da nossa responsabilidade nos termos da Convenção ou de outras leis aplicáveis.

Sem prejuízo do disposto em qualquer lei aplicável, o Transportador é apenas responsável por danos ocorridos durante o transporte em voo ou segmento de voo em que o código designativo de Transportador aéreo aparece no campo "carrier" do bilhete para tal voo ou segmento de voo. Se for emitido um bilhete ou se for registado pelo Transportador no "check-in" bagagem para transporte por outro Transportador, tal será realizado apenas na qualidade de agente desse outra Transportador.

17.2. Morte e lesão corporal de passageiros

17.2.1 O Transportador só é responsável pelo dano causado em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro se o acidente que causou a morte ou a lesão tiver ocorrido a bordo da aeronave ou durante uma operação de embarque ou desembarque.

17.2.2. A Transportadora não poderá excluir ou limitar a sua responsabilidade pelos danos por morte ou lesão corporal que não excedam 151 880 direitos de saque especiais por passageiro.

17.2.3. O Transportador não será responsável pelos danos por morte ou lesão corporal que excedam 100000 direitos de saque especiais por passageiro, se provar que:

a) Tais danos não foram causados por negligência ou outro ato doloso ou omissão sua ou dos seus trabalhadores ou agentes;

b) Tais danos foram causados exclusivamente por negligência ou outro ato doloso ou omissão de terceiro.

17.2.4. No prazo máximo de 15 (quinze) dias após a identificação e determinação da pessoa física com direito a compensação, o Transportador efetuará a esta os adiantamentos necessários para prover às suas carências económicas imediatas aferidos numa base proporcional ao Dano.

17.2.5. Os adiantamentos não serão, em caso de morte, inferiores ao equivalente em Euros a 19.000 DSE por Passageiro.

17.2.6. Um adiantamento não constitui um reconhecimento de responsabilidade e pode ser deduzido de qualquer montante pago posteriormente com base na responsabilidade da Transportadora aérea comunitária, mas não é reembolsável, exceto nos casos referidos no artigo 20.º da Convenção de Montreal ou quando a pessoa que recebeu o adiantamento não era a pessoa com direito a indemnização.

17.3. Dano em bagagem não registada

17.3.1. O Transportador não é responsável por dano causado na bagagem não registada, salvo se tal dano for causado por negligência do Transportador. Se tiver havido, também, negligência por parte do passageiro, a responsabilidade do Transportador estará sujeita às leis aplicáveis apenas em relação à parte em que contribuiu com atuação negligente.

17.4. Dano em bagagem registada

Excetuando casos de atos ou omissões feitos com intenção de causar dano, ou de excecional descuido, e com o conhecimento de que provavelmente resultaria dano, a responsabilidade do Transportador no caso de dano da bagagem registada será limitada a 26 DSE's por cada quilograma, e, no caso de dano da bagagem não registada de passageiro, o Transportador é apenas responsável até 332 DSE's, isto relativamente às viagens em que é aplicável a Convenção de Varsóvia, tal como alterada; ou 1.519 DSE para a bagagem registada, quando a Convenção de Montreal

se aplicar à viagem, salvaguardado que em ambos os casos e nos termos em vigor da lei que lhes for aplicável, diferentes limites de responsabilidade podem vigorar.

17.4.1. Nos termos da Convenção de Varsóvia, se o peso da bagagem não estiver inscrito no bilhete de bagagem, presume-se que o peso total da bagagem registada não excede o total que é permitido sem que lhe seja adicionado excesso de peso cobrável nos termos da regulamentação do Transportador. Se, no caso da bagagem registada, for declarado um valor mais elevado da mesma, nos termos do artigo 9.7, a responsabilidade do Transportador deve ser limitada a esse mesmo valor.

17.4.2. Qualquer dano provocado pela bagagem de um passageiro a terceiro ou a bens de terceiro, incluindo do Transportador, serão da responsabilidade do passageiro.

17.5. Atrasos

O Transportador é responsável, nos termos da Convenção, pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias. Não obstante, o Transportador não será responsável pelo dano resultante de atraso se provar que ela ou os seus trabalhadores ou agentes adotaram todas as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas para evitar o dano ou que lhes era impossível adotar tais medidas.

17.6. Limites de substituição de bagagem indicados

Sem prejuízo das disposições legais em vigor, o valor a pagar em caso de substituição de bagagem danificada, poderá ser ajustado aos valores médios de mercado e à sua desvalorização, considerando o tempo de uso, sempre com base num critério casuístico e de razoabilidade.

17.7. Exclusão de responsabilidade

17.7.1. Se provar que foi negligência ou outro ato doloso ou omissão da pessoa que reclama a indemnização, ou da pessoa de quem emanam os direitos da primeira, que causou ou contribuiu para o dano, o Transportador será total ou parcialmente exonerada da sua responsabilidade perante o requerente na medida em que tal negligência, ato doloso ou omissão causou ou contribuiu para o dano. Quando a indemnização por motivo de morte ou lesão corporal de um passageiro é reclamada por terceiro, o Transportador será igualmente total ou parcialmente exonerado da sua responsabilidade na medida em que provar que foi negligência ou outro ato doloso ou omissão do passageiro que causou ou contribuiu para o dano.

17.7.2. A responsabilidade do Transportador não poderá exceder o montante dos danos provados. O Transportador não será também responsável por danos indiretos ou consequentes.

17.7.3. O Transportador não é responsável por danos ao passageiro ou à bagagem do passageiro por causas inerentes ao próprio conteúdo dessa bagagem. O passageiro cujos pertences causem dano a outro passageiro ou à bagagem de outro passageiro, ou aos bens do Transportador, deverá indemnizar o Transportador pelos prejuízos e despesas resultantes da ocorrência.

17.7.4. O Transportador não é responsável por danos causados a artigos frágeis ou deterioráveis, dinheiro, metais preciosos, joias, computadores, material eletrónico, papéis de crédito, títulos ou outros valores, documentos comerciais, passaportes e outros documentos de identificação, ou outros artigos de valor especial que sejam incluídos na bagagem registada do passageiro.

17.7.5. O Transportador não se responsabilizará por danos menores, como pequenos arranhões, riscos, cantos amolgados, quando tal não comprometa o uso correto da bagagem, pequenos indícios de sujidade, e outros considerados por um homem comum como normais e prováveis para o tipo de Transporte, bem como por estragos ou perdas em peças amovíveis, cuja sua remoção deverá ser realizada e acautelada, antes do transporte, pelo Passageiro.

17.7.6. O Transportador poderá recusar, limitar ou excluir a sua responsabilidade, sempre que realize o transporte de bagagens (Ex. Transporte de equipamentos desportivos) ou passageiros a título gratuito, ou ao abrigo de tarifas e condições especiais não disponíveis ao publico, considerando a gratuitidade do transporte (Ex. viagens ao abrigo de protocolos individualizados).

17.7.7. Reembolso de despesas intermédias

17.7.7.1. No caso de extravio de bagagem em que envolva uma pernoita ou atraso de mais de 24h o Transportador poderá, mediante a apresentação de todas as despesas, devidamente documentadas, e existindo comprovada necessidade, reembolsar as despesas relativas a artigos de primeira necessidade. Desde que não se enquadre numa situação de perda ou extravio definitivo de bagagem, situação esta sujeita aos limites de responsabilidade definidos na convenção.

17.7.7.2. Se um passageiro cuja idade ou condição mental ou física é tal que envolva qualquer risco para si próprio, o Transportador não será responsável por qualquer doença, lesão ou incapacidade, incluindo morte, atribuível a tal condição, ou pelo agravamento de tal condição.

17.7.7.3. Qualquer exclusão ou limitação da responsabilidade do Transportador será aplicável aos seus agentes, empregados e representantes e a qualquer pessoa cujo avião seja utilizado pelo Transportador e aos seus agentes, empregados e representantes. O montante total da indemnização que se poderá exigir do Transportador e dos seus agentes, empregados, representantes, e de tal pessoa, não poderá exceder o limite de responsabilidade do Transportador.

17.7.7.4. O Transportador não é responsável por quaisquer danos que resultem do cumprimento, por sua parte, de leis, regulamentos, ordens ou determinações governamentais, ou da falta de cumprimento das mesmas por parte do passageiro.

ARTIGO 18 º | Prazo para reclamações e processos judiciais

18.1. Reclamação por atraso avaria ou dano em bagagem registada

Nenhuma ação pode ser posta no caso de dano na bagagem registada, a não ser que a pessoa dê imediatamente conhecimento do dano ao Transportador ou, o mais tardar, 7 dias após a data da sua receção; em caso de atraso de bagagem, a reclamação poderá

ser feita após 21 dias a contar da data em que a Acão é posta a seu dispor. Toda a reclamação deve ser efetuada por escrito.

18.2. Prazo máximo para resolução e conclusão de um processo de bagagem

18.2.1. Limitação de ações

Quaisquer direitos sobre danos expiram se uma ação de responsabilização não for intentada no prazo de dois anos a contar da data de chegada ao destino, ou da data que o transporte for interrompido.

18.3. Cessão

A cessão de qualquer direito a indemnização, danos ou reembolso a favor de terceiros é vedada nos temos das presentes Condições tal limitação estende-se a pessoas singulares ou coletivas. Esta proibição de cessão não se aplica quando a cessão do pedido for exigida por lei ou mediante acordo escrito entre o Passageiro titular do direito, o Transportador e o Cessionário.

ARTIGO19º | 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 20º | Alterações

Nenhum agente, trabalhador, administrador ou representante da SATA tem competência para alterar ou modificar qualquer das disposições destas Condições de Transporte ou dos regulamentos da SATA nem para renunciar às mesmas.

ARTIGO 21º | Lei aplicável

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

ARTIGO 22º | Jurisdição/Foro competente

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 SATA fica sujeito à competência exclusiva do Tribunal Judicial de Ponta Delgada, com exclusão de quaisquer outros Tribunais.

ARTIGO 23º | Versão prevalecente

Estas Condições de Transporte escritas em língua portuguesa têm uma versão escrita em língua inglesa e poderão ter versões escritas em outras línguas. Em caso de conflito entre qualquer de tais versões escritas e esta versão escrita em língua portuguesa, esta prevalecerá.

INFORMAÇAO LEGAL E CONTACTOS

SATA Internacional - Azores Airlines, S.A
NIF 512029393
Rua Dr. José Bruno Tavares Carreiro, N.º 6, 9º Piso
9500-769 Ponta Delgada

SATA Air Açores - Sociedade Açoriana de Transportes Aéreos S.A
NIF 512005095
Rua Dr. José Bruno Tavares Carreiro, N. º6 - 9.º Piso
9500-019 Ponta Delgada

Contact Center

Contacto telefónico - (+351) 296 209 720

Chamada para rede fixa nacional. O custo das comunicações depende do tarifário acordado com o seu operador.

Se ligar do estrangeiro deverá marcar (+351) 296 209 720. Chamada para rede fixa nacional, o custo das comunicações depende do tarifário acordado com o seu operador.

Disponível das 08h00 às 20h00 (Açores) e das 09h00 às 21h00 (Continente e Madeira), este número permite-lhe ter acesso à generalidade dos serviços, designadamente informações de horários e tarifas, reservas e pagamentos, pedidos especiais, atendimento SATA Imagine e apoio geral ao passageiro.

Contactos: email, telefone e Fax.

E-mail **info@sata.pt**

Fax **(+351) 296 288 631**

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE TRANSPORTE

As presentes condições visam estabelecer regras especificas de transporte de bagagem e passageiros.

1. Bagagem proibida e perigosa

Sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis os passageiros não poderão transportar como Bagagem de Cabine os seguintes artigos:

a) Pistolas, armas de fogo e outros dispositivos que disparem projéteis - dispositivos que podem ou aparentam poder ser utilizados para causar ferimentos graves através do disparo de um projétil, incluindo:

- armas de fogo de qualquer tipo, tais como pistolas, revólveres, espingardas, caçadeiras;
- armas de brinquedo, réplicas ou imitações de armas de fogo que podem ser confundidas com armas verdadeiras;

- componentes de armas de fogo, excluindo miras telescópicas;
- armas de pressão de ar e CO_2, tais como pistolas, armas de tiro a chumbo, espingardas e armas de zagalotes;
- pistolas de sinais e pistolas de alarme;
- bestas, arcos e flechas;
- armas de caça submarina;
- fundas e fisgas.

b) Dispositivos neutralizantes - dispositivos destinados especificamente a atordoar ou a imobilizar, incluindo:

- dispositivos de eletrochoque, tais como pistolas elétricas paralisantes, armas de dardos (tasers) e bastões elétricos;
- dispositivos para atordoar e abater animais;
- químicos, gases e aerossóis neutralizantes ou incapacitantes, tais como mace, gás pimenta, gás lacrimogéneo, gás ácido e aerossóis repelentes de animais;

c) Objetos pontiagudos ou cortantes - objetos que, devido à sua ponta afiada ou às suas arestas

- cortantes, podem ser utilizados para causar ferimentos graves, incluindo:
- objetos concebidos para cortar, tais como machados, machadinhas e cutelos;
- piolets e picadores de gelo;
- lâminas de barbear;
- facas tipo x-ato;
- facas com lâminas de comprimento superior a 6 cm;
- tesouras com lâminas de comprimentos superior a 6 cm medido a partir do eixo;
- equipamento de artes marciais pontiagudo ou cortante;
- espadas e sabres;

d) Ferramentas de trabalho - ferramentas que podem ser utilizadas para causar ferimentos graves ou para ameaçar a segurança da aeronave, incluindo:

- pés-de-cabra;
- berbequins e pontas de broca, incluindo berbequins elétricos portáteis sem fios;
- ferramentas com uma lâmina ou haste de comprimento superior a 6 cm que podem ser utilizadas como arma, tais como chaves de fendas e cinzéis;
- serras, incluindo serras elétricas portáteis sem fios;
- maçaricos;
- pistolas de cavilhas e pistolas de pregos;

e) Instrumentos contundentes - objetos que podem causar ferimentos graves se utilizados para agredir alguém fisicamente, incluindo:

- tacos de basebol e softebol;
- tacos e bastões, tais como matracas, moscas, cassetetes;
- equipamento de artes marciais;

f) Explosivos e substâncias e dispositivos incendiários - materiais e dispositivos explosivos e incendiários que podem ou aparentam poder ser utilizados para causar ferimentos graves ou para ameaçar a segurança da aeronave, incluindo:

- munições;
- cartuxos explosivos;
- detonadores e espoletas;
- réplicas ou imitações de engenhos explosivos;
- minas, granadas e outros explosivos militares;
- fogo-de-artifício e outros artigos pirotécnicos;
- geradores de fumo;
- dinamite, pólvora e explosivos plásticos.

Sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis os passageiros não poderão transportar como bagagem de porão os seguintes artigos:

- Explosivos e substâncias e dispositivos incendiários - materiais e dispositivos explosivos e incendiários que podem ser utilizados para causar ferimentos graves ou para ameaçar a segurança da aeronave, incluindo:

- munições;
- cartuchos explosivos;
- detonadores e espoletas;
- minas, granadas e outros explosivos militares;
- fogo-de-artifício e outros artigos pirotécnicos;
- geradores de fumo;
- dinamite, pólvora e explosivos plásticos.

2. Instrumentos musicais requisitos e limitações

Os instrumentos musicais podem ser aceites como bagagem de cabine, desde que não ultrapassem as medidas estipuladas (55x40x20 cm/ total 115 cm) e peso permitido (8 kg).

Se forem ultrapassadas as medidas e/ou peso mencionado, os instrumentos musicais terão de ser transportados no porão, **devidamente acondicionados numa embalagem rígida,** ou transportados na cabine mediante a aquisição de um lugar extra para sua acomodação.

No ato da reserva deverá informar o tipo de instrumento, o peso e as dimensões, ficando a reserva sujeita a confirmação posterior.

O limite de peso máximo por volume para transporte como bagagem de porão, ao check-in, é de 45 kg. No entanto, se exceder a franquia de bagagem do passageiro, estarão sempre sujeitos a pagamento de taxa de excesso de bagagem, para além de uma taxa de artigos pesados, quando aplicável:

Caso o limite de 45 kg seja ultrapassado, somente será possível o transporte como carga aérea.

3. Peso e limitações bagagem de mão e registada e outros artigos de natureza frágil e/ou valiosa

3.1. Bagagem de Cabine

3.1.1. O Passageiro deverá limitar a sua bagagem de cabine ao essencial e a volumes que possam ser manuseados apenas por si.

3.1.2. No check-in, toda a bagagem de mão deverá ser apresentada para ser devidamente etiquetada.

Limitações de bagagem de cabine na Azores Airlines e SATA Air Açores.

Número de peças, dimensões e pesos.

	Nr de Peças	Dimensões	Peso em Kg (libras)
Classe Económica	1	55x40x20cms	8 Kg (17 lbs)
Classe Conforto Light	1	55x40x20cms	8 Kg (17 lbs)
Classe Conforto Plus	1	55x40x20cms	15 Kg* (33 lbs)

* Passageiros que viajam em classe conforto plus, nos voos Azores Airlines, e que têm voos de ligação na SATA Air Açores, poderão transportar até 13kg nas ligações SATA Air Açores.

3.1.3. Além da peça de bagagem de cabine, pode transportar gratuitamente um artigo pessoal, desde que cumulativamente respeite as seguintes dimensões máximas 40x30x15cm, e que o peso combinado da bagagem de cabine e do artigo pessoal não ultrapasse o peso permitido pela tarifa adquirida.

Exemplos de artigos pessoais:

- ✓ Uma mala tipo diplomático ou uma mala com um computador portátil;
- ✓ Uma mala pequena de senhora;
- ✓ Uma bolsa pequena com equipamento eletrónico;
- ✓ Um porta-fato;
- ✓ Uma mochila pequena;
- ✓ Um saco de loja duty free: até 2 garrafas de bebidas alcoólicas, ou outros artigos (desde que não excedam um saco por passageiro).
- ✓ Passageiros a viajar com bebés: um berço portátil, alimentação e roupas para utilização durante a viagem;
- ✓ Passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida: um par de muletas, próteses ou outros artigos dos quais dependa a sua locomoção.

3.1.4. Itens que devem ser transportados na Bagagem de Cabine

Documentos de identificação:

- ✓ Telemóveis (previamente desligados);
- ✓ Dinheiro, cheques, cartões de crédito, papéis de crédito, títulos ou outros valores;
- ✓ Artigos de joalharia;
- ✓ Medicamentos;
- ✓ Amostras comerciais;
- ✓ Objetos frágeis ou deterioráveis;
- ✓ Baterias de lítio;
- ✓ Cigarros eletrónicos.

3.2. Da bagagem registada/porão

3.2.1. Definição

Por bagagem entende-se todos os artigos e outros pertences pessoais do passageiro necessários ou apropriados para vestir, para uso, conforto ou conveniência em relação à sua viagem.

Bagagem registada é toda a bagagem transportada à responsabilidade do Transportador (exceto quando o passageiro tenha sido notificado de limitações ou exclusões de responsabilidade) e que é carregada nos compartimentos de carga do avião (não ficando à disposição do passageiro durante o voo). O registo e o manuseamento da bagagem registada são da inteira responsabilidade da Transportadora.

3.2.2. Franquia

A franquia livre de bagagem é o limite em peso (weight concept) e/ou volumes (piece concept) de bagagem que um passageiro poderá registar para ser transportada nos compartimentos de carga do avião sem custos acrescidos. A franquia de bagagem de porão depende da tarifa adquirida para a viagem. Caso exceda o limite de peso ou o número máximo de volumes que a tarifa permite, poderá ser adquirido uma franquia de bagagem extra ou ser pago o excesso de bagagem no momento do check-in.

3.2.3. Peso e volumetria

O peso limite admitido por volume de bagagem, ao check-in, é de 32Kg. Volumes acima dos 32 kg só poderão ser transportados como carga.

Sem prejuízo das regras abaixo previstas para o transporte de Animais Vivos no Porão (AVIH); Instrumentos Musicais e Equipamento Desportivo.

Quando um passageiro desejar viajar com uma grande quantidade de bagagem acima da franquia livre e/ou exceder o peso máximo permitido por volume, deverá ser feita uma reserva de excesso de bagagem na altura em que for realizada a reserva do passageiro. Passageiros que desejem viajar com volumes de grandes dimensões deverão também informar o Transportador na altura da sua reserva.

3.2.4. Embalamento adequado

Toda a bagagem deve ser convenientemente transportada em malas ou embalagens similares de forma a permitir o seu fácil manuseamento. A embalagem deve ser suficientemente rígida e resistente para poder suportar pressões causadas pelas condições normais de carregamento.

3.2.5. Embalagens não recomendadas para despacho na bagagem registada:

- ⦸ Pastas;
- ⦸ Caixotes de cartão;
- ⦸ "Necessaires";

- Caixas térmicas;
- Outras com pregos ou saliências que possam colocar em risco a sua bagagem ou a bagagem de outros passageiros.

3.2.6. Embalagens proibidas para despacho na bagagem registada:

- Caixotes ou volumes contendo filmes ou tintas.

3.2.7. Embalagens aceites com restrições para despacho na bagagem registada:

- Os artigos perecíveis só podem ser aceites se forem transportados numa embalagem individualizada suficientemente dura e resistente (por exemplo, geleiras) e protegida de derrames.
- Independentemente do conteúdo, todas as caixas de esferovite ou outras embalagens que possam causar danos à bagagem de outros passageiros ou ao equipamento da companhia aérea, devido a derrame acidental do seu conteúdo, para serem aceites têm de estar envoltas em plástico transparente, fechado de forma segura.
- Garrafões ou garrafas para serrem aceites terão de estar devidamente acondicionados em embalagens sólidas e resistentes (ex. caixas de madeira, etc.), com proteção contra choques, e com material absorvente no seu interior em quantidade suficiente para absorver todo o líquido do interior.

3.2.8. Artigos que devem ser evitados como bagagem registada:

- Armas;
- Obras de arte, antiguidades ou artigos de coleção;
- Documentos importantes, únicos ou de negócios;
- Passaportes, identificação pessoal, bilhetes ou cartões de crédito;
- Máquinas ou material fotográfico;
- Material informático;
- Equipamento eletrónico;
- Óculos e lentes;
- Relógios;
- Vidros e cristais;
- Bebidas;
- Artigos frágeis;
- Artigos perecíveis (alimentos, congelados, etc.);
- Dinheiro, joias ou valores;
- Instrumentos musicais;
- Equipamento médico;
- Equipamento áudio/vídeo;
- Mostruários ou catálogos comerciais;
- Animais;
- Medicamentos;
- Chaves.

Nota: Tendo em conta que as Companhias Aéreas não assumem responsabilidade por dano ou perca, aconselhamos que este tipo de objetos seja transportado através do Serviço de Carga, na bagagem de cabine (desde que cumpram as normas de peso, dimensão e segurança), ou, alternativamente através da aquisição de um lugar extra na cabine.

4. Condições de transporte de armas e munições

4.1. Limitações e restrições

São consideradas armas de fogo as elencadas na Lei n.º 5/2006, de 23 de fevereiro, que poderão ser, entre outras: Pistolas, Espingardas, Caçadeiras, Revolveres, Armas de zagalotes, Pistolas de alarme e de sinais, Etc.

4.2. É permitido o transporte como bagagem registada, desde que com a prévia reserva e confirmação do Transportador, nas seguintes condições:

- Todas as armas devem estar descarregadas e protegidas com um dispositivo de segurança, transportadas caixas ou contentores rígidos, feitos de madeira, metal ou fibra, que garantam a sua eficaz proteção. A embalagem deverá estar fechada, impossibilitando o acesso, através de um dispositivo de fecho seguro (cadeado, selagem de código, etc.). Não é permitido o transporte da(s) arma(s) na mesma caixa que as munições.
- É permitido, desde que com a prévia reserva e confirmação do Transportador, o transporte na bagagem registada de uma pequena quantidade de munições ou cartuchos para fins desportivos, ou de caça. As munições devem ser transportadas em embalagens apropriadas para o efeito como uma caixa ou um contentor de metal, alumínio, madeira ou fibra. As munições devem estar protegidas contra eventuais choques e impedidas de se deslocar no interior da embalagem. Transportadas em separado da arma. Cada passageiro poderá transportar munições como bagagem registada até ao peso máximo de 5 Kg (11 lbs) -Não é permitido que dois passageiros incluam as munições numa única embalagem).

4.3. As armas e munições apenas poderão ser registadas quando for confirmado pelas autoridades de segurança do aeroporto (PSP ou GNR em Portugal) que os passageiros estão autorizados a fazerem-se acompanhar daqueles artigos e depois de confirmado que se encontram descarregadas.

4.4. Armas e munições só são aceites em voos dentro do território português.

5. Transporte de material desportivo

5.1. Requisitos e limitações

É necessário fazer a reserva do transporte do equipamento desportivo quando realizar a reserva de viagem junto do Contact Center (+ 351 296 209 720 ou endereço de e-mail info@sata.pt), da rede de lojas ou através da sua Agência de Viagens,

indicando o tipo, o peso e as dimensões do material que pretende transportar.

Caso não tenha efetuado pré-reserva, ou a mesma não tenha sido confirmada, o equipamento desportivo poderá ser aceite mediante a disponibilidade no voo, ficando neste caso em "stand by". Na eventualidade dos artigos viajarem num voo posterior, a recolha dos mesmos é da responsabilidade do passageiro.

No dia da viagem, o passageiro deve comparecer no aeroporto à hora de abertura do balcão de check-in, de forma que toda a documentação necessária seja tratada atempadamente e para que o Transportador possa garantir disponibilidade.

O limite de peso para transporte gratuito de equipamentos desportivos poderá variar consoante a tarifa adquirida. Caso ultrapasse o total da franquia de bagagem de porão (peso e/ ou volumes), ou no caso da Azores Airlines se o equipamento não estiver reservado, serão aplicadas taxas de excesso de bagagem e/ou taxa de bagagem pesada.

	Azores Airlines (S4)	SATA Air Açores (SP)
Limites de peso	32 kg	45 kg

- Volumes com peso superior ao referido não poderão ser aceites como bagagem registada e apenas podem ser transportados como carga aérea;

- Todos os equipamentos desportivos deverão ser transportados em embalagem suficientemente rígida e resistente para poder suportar pressões causadas pelas condições normais de carregamento.

O Transportador poderá permitir o transporte gratuito equipamento desportivo, desde que não ultrapasse o peso e as dimensões permitidas:

- 10kg para equipamento de pesca, bicicletas, pranchas e caiaque e equipamento de equitação;

- 15 kg para os restantes casos, equipamento de golfe, de mergulho e canyoning, asa delta e parapente.

Neste caso, ultrapassando o total da franquia adicional de bagagem de porão (peso e/ ou volumes), serão aplicadas taxas de excesso de bagagem. Dada a gratuitidade do transporte, o Transportador, poderá recusar, limitar ou excluir a sua responsabilidade.

O Transportador poderá questionar o passageiro sobre a composição do conteúdo e verificar, se necessário, pedindo a abertura do volume para validação do conteúdo. Caso o passageiro não autorize a verificação, o volume é aceite a, ficando o mesmo incluído na franquia livre do passageiro, e mediante o preenchimento da Declaração de Responsabilidade para Transporte de Artigos Especiais.

5.2. Equipamento de pesca

5.2.1. Dimensões: O equipamento de pesca não poderá ultrapassar as seguintes dimensões máximas:

C: 240 cm, L: 40 cm, A: 50 cm.

5.2.2 Condições de aceitação

O equipamento de pesca deverá ser transportado num volume individualizado.

Embalagem resistente, com o equipamento de pesca adequadamente embalado, para que possa suportar e proteger o conteúdo das condições normais de transporte de bagagens frágeis.

5.2.3. Composição do equipamento para ser considerado como transporte gratuito:

- ✓ Canas de pesca;
- ✓ Linhas;
- ✓ Anzóis;
- ✓ Carretos.

5.3. Equipamento de golfe

5.3.1. Dimensões

O equipamento de golfe não poderá ultrapassar as seguintes dimensões máximas:

C: 130 cm, L: 75 cm, A: 75 cm.

5.3.2. Composição do equipamento para ser considerado como transporte gratuito:

- ✓ 1 saco apropriado;
- ✓ Tacos (ferros e/ou madeiras);
- ✓ Bolas próprias;
- ✓ 1 casaco apropriado;
- ✓ 1 boné;
- ✓ 1 par de sapatos próprios;
- ✓ 1 guarda-chuva;

5.3.3. Condições de aceitação

O equipamento de golfe deverá ser transportado num volume individualizado.

Embalagem resistente, com o equipamento de golfe adequadamente embalado, para que possa suportar e proteger o conteúdo das condições normais de transporte de bagagens frágeis.

5.4. Bicicletas

5.4.1. Dimensões

A bicicleta embalada não poderá ultrapassar as seguintes dimensões máximas:

C: 240 cm, L: 60 cm, A: 100 cm.

5.4.2. Condições de aceitação

- O volante deve estar virado a 90º da sua posição original e preso ao quadro da bicicleta;

- Os pedais devem ser removidos;

- A bicicleta deverá ser transportada num volume individualizado;

- A bicicleta deve estar adequadamente embalada, numa

embalagem resistente que possa suportar e proteger o conteúdo das condições normais de transporte de bagagens frágeis.

- É recomendado o alívio de pressão dos pneus.

- No caso de bicicletas que contenham suspensões e amortecedores a ar, estas deverão ser esvaziadas ou desprovidas de pressão.

5.5. Mergulho ou canyoning

5.5.1. Dimensões O equipamento de mergulho ou canyoning não poderá ultrapassar as seguintes dimensões máximas:

C: 150 cm, L: 75 cm, A: 50 cm.

5.5.2. Composição do equipamento para ser considerado como transporte gratuito:

- ✓ Garrafa de Oxigénio (vazia);
- ✓ Regulador de mergulho;
- ✓ Arma de caça submarina;
- ✓ Máscaras; Barbatanas;
- ✓ Fatos de mergulho;
- ✓ Equipamento fotográfico subaquático.

Composição do equipamento para ser considerado como transporte gratuito:

- ✓ Capacete;
- ✓ Cordas;
- ✓ Arnês;
- ✓ Mosquetões;
- ✓ Fitas;
- ✓ Descensores e bloqueadores;
- ✓ Fato neoprene;
- ✓ Botas de canyoning.

5.5.3. Condições de aceitação

O equipamento de mergulho e/ou canyoning deverá ser transportado num volume individualizado;

Embalagem resistente, com o equipamento de mergulho e/ou canyoning adequadamente embalado, para que possa suportar e proteger o conteúdo das condições normais de transporte de bagagens frágeis.

5.6. Asa-Delta ou parapente

5.6.1. Dimensões: O equipamento de Asa-delta ou parapente não poderá ultrapassar as seguintes dimensões máximas:

C: 240 cm, L: 60 cm, A: 50 cm.

5.6.2. Composição do equipamento para ser considerado como transporte gratuito:

Saco apropriado com as asas delta e/ou parapentes devidamente acondicionados.

5.6.3. Condições de aceitação

Asas-delta e parapentes deverão ser transportados num volume individualizado;

Embalagem resistente, com a asa-delta ou parapente adequadamente embalados, para que possa suportar e proteger o conteúdo das condições normais de transporte de bagagens frágeis.

5.7. Prancha ou caiaque

O Transportador permite-lhe a título de cortesia um adicional de franquia de 10 kg ou um volume até 10 kg.

5.7.1. As pranchas não poderão ultrapassar as seguintes dimensões máximas:

C 240 cm, L 60 cm, A 50 cm.

5.7.2. Tipos de pranchas:

- ✓ Prancha de bodyboard;
- ✓ Wakeboard;
- ✓ Skimboard;
- ✓ Surf;
- ✓ Long-boards;
- ✓ Kite surf;
- ✓ Windsurf;
- ✓ Stand up paddle.

5.7.3. Composição do Equipamento:

Pranchas devidamente acondicionadas.

5.7.4. Condições de aceitação:

As pranchas deverão ser transportadas num volume individualizado;

Embalagem resistente, com a prancha adequadamente embalada, para que possa suportar e proteger o conteúdo das condições normais de transporte de bagagens frágeis.

5.8. Equipamento de equitação

5.8.1. Dimensões

O equipamento de equitação não poderá ultrapassar as seguintes dimensões máximas:

C 80 cm, L 75 cm, A 75 cm.

5.8.2. Composição do equipamento para ser considerado como transporte gratuito:

- ✓ Toques, capacetes de equitação;
- ✓ Coletes segurança de equitação;
- ✓ Sticks, esporins e esporas;
- ✓ Selas e selins de equitação.

5.8.3. Condições de aceitação

O equipamento de equitação deverá ser transportado num volume individualizado;

Embalagem resistente, com o equipamento de equitação adequadamente embalado, para que possa suportar e proteger o conteúdo das condições normais de transporte de bagagens frágeis.

6. Declaração de valor

O passageiro pode declarar um valor superior aos limites de responsabilidade aplicáveis à bagagem despachada, preenchendo uma declaração especial e pagando quaisquer encargos de valor em excesso à Transportadora antes da partida no ponto de check-in à taxa de 10% do valor em excesso até um máximo de €2500 (dois mil e quinhentos euros) de valor em excesso. A declaração de valor deverá ser solicitada à Transportadora até às 48h antes da hora prevista do voo pretendido.

A declaração especial de interesse está estabelecida no Artigo 22(2) da Convenção de Montreal, que dá à Transportadora a oportunidade de estabelecer um mecanismo para permitir aos passageiros declarar o valor em excesso da bagagem despachada.

A declaração do valor em excesso é fornecida para o transporte internacional através da Convenção de Montreal. Uma taxa de declaração de valor em excesso não se aplica a dispositivos de assistência para pessoas com deficiências.

7. Animais vivos condições de transporte

Os animais domésticos aqui mencionados são aqueles que viajam com seus donos, ou pessoa autorizada*, até um número de 5, sem caráter comercial, não destinados à venda ou transferência de propriedade, e que permanecem sob a responsabilidade da pessoa que os acompanha.

* "«Pessoa autorizada»: pessoa singular autorizada por escrito pelo dono (declaração escrita e assinada) a efetuar, por conta deste, a circulação sem caráter comercial do animal de companhia".

7.1. Limitações

O serviço de transporte de animais domésticos está sujeito:

- à disponibilidade de espaço no avião.
- à cabine em que o passageiro viaja e ao tipo de avião.
- à aceitação da entrada do animal no país de destino.
- ao tipo de animal e peso total combinado do animal e contentor.

7.2. Espécies de animais que não serão aceites (não taxativo)

- ⦸ Animais de quinta (mesmo que criados em ambiente doméstico, como ovelhas, porcos, galinhas, patos, cabras ou pombos);
- ⦸ Répteis (como cobras, iguanas ou camaleões, exceto cágados e tartarugas domésticas de pequeno porte);
- ⦸ Raças consideradas potencialmente perigosas, de acordo com a Lei Portuguesa, nomeadamente, Cão de fila brasileiro; Dogue argentino; Pit bull terrier; Rottweiller; Staffordshire terrier americano; Staffordshire bull terrier; Tosa inu.

Nos casos de cruzamentos de raças de cães onde um dos progenitores seja de raça potencialmente perigosa, o descendente também é considerado potencialmente perigoso.

7.3. Animais vivos na cabine - PETC

7.3.1. Lista de espécies de animais aceites para transporte na cabine:

- ✓ Gatos, cães e furões;
- ✓ Outros animais domésticos de pequeno porte (porquinhos-da-índia, hamsters, chinchilas, coelhos domésticos e cágados/tartarugas).

7.3.2. Peso e Dimensões

7.3.2.1 Os animais domésticos de pequenas dimensões referidos em 6.3.1 e até 8kg podem ser transportados na cabine do avião, dentro de um contentor próprio para transporte aéreo ou saco maleável que permita que o animal se ponha de pé, rode e se deite;

7.3.2.2. As dimensões máximas do saco ou bolsa maleável para transporte em cabine, são:

Sacos/bolsas maleáveis = 40 cm (comprimento) x 35 cm (largura) x 21 cm (altura);

Caixas rígidas para roedores, cágados e tartarugas = 25 cm (comprimento) x 20 cm (largura) x 20 cm (altura).

7.3.2.3. É apenas permitido por passageiro transportar um animal por contentor na cabine e existem limites de aceitação/confirmação do transporte, conforme a aeronave;

7.3.3. Características do contentor ou saco maleável:

As "portas/sistemas de abertura" do contentor/saco têm de ter um sistema de fecho totalmente seguro;

O contentor/saco tem de estar devidamente ventilado para permitir uma correta circulação do ar em, pelos menos, 3 zonas, incluindo a porta;

As aberturas para ventilação devem ser pequenas o suficiente para que nenhuma parte do corpo do animal contate com o exterior;

O contentor/ saco deverá ser de material forte, à prova de fuga para que o animal não destrua facilmente o seu interior e com vazamento de dejetos e urina;

Material absorvente, como jornais, mantas ou papel absorvente, deverá ser colocado no interior do contentor;

Por razões de segurança, os animais roedores terão de ser transportados em contentor rígido e selado (sistema que evite uma fuga acidental do roedor);

7.4. Requisitos legais e documentos

A Transportadora visa o cumprimento dos requisitos IATA, nomeadamente do LIVE ANIMAL REGULATION (LAR), que tem como propósito garantir que todos os animais são transportados de forma segura e com humanidade, assim como o cumprimento dos requisitos documentais, para segurança do seu animal de estimação, que variam consoante o seu destino. Contudo, o dono do animal é o responsável por certificar-se que o animal de estimação cumpre com todos os requisitos para transporte e entrada no país.

7.5. Recusa De Transporte

Em caso de reconhecida necessidade, nomeadamente por limitações físicas das aeronaves, razões de segurança, o Transportador reserva-se ao direito de não aceitar o animal para transporte na cabine, mas sim no compartimento de carga do avião.

7.6. SVAN – Cães de assistência

Cães de assistência e as suas categorias como acompanhantes de passageiros com deficiência:

- ✓ cão-guia (para auxiliar pessoa com deficiência visual);
- ✓ cão para surdo (para auxiliar pessoa com deficiência auditiva);
- ✓ cão de serviço (para auxiliar pessoa com deficiência mental, orgânica ou motora).
- ✓ o estatuto de cão de assistência é reconhecido aos cães educados e treinados em estabelecimentos credenciados, nacionais ou internacionais.
- ✓ o cão de assistência deve transportar, de modo visível, o distintivo que o classifica como tal.
- ✓ o passageiro deverá apresentar a documentação aplicável do cão de assistência, a qual pode variar consoante a origem e destino do voo, cumprindo em simultâneo com os requisitos sanitários.
- ✓ quando aceite na cabine o animal não poderá ocupar um lugar nem obstruir os locais de passagem, incluindo as saídas de emergência.
- ✓ o passageiro terá de ser alocado (num lugar junto à janela, para que o cão possa permanecer no chão junto à cadeira (aos pés do dono), evitando o bloqueio da passagem a outros passageiros na mesma fila.
- ✓ cães entre os 11 kg e os 25 kgs – viajam no lugar do passageiro no chão junto à cadeira (aos pés do dono), sendo atribuído um lugar de janela (exceto saídas de emergência). A Azores Airlines, sempre que possível, atribuirá um lugar de janela na primeira fila da classe económica ou da classe Conforto. No caso do passageiro viajar acompanhado, será atribuído o lugar de janela e passageiro acompanhante no lugar contíguo.
- ✓ cães entre os 25 kgs e os 40 kgs, serão aplicadas as mesmas regras acima mencionadas, porém, caso o passageiro viaje sozinho, e tendo em conta que o cão de assistência não poderá ocupar o espaço de outro passageiro, que não seja acompanhante, o transporte, na cabine, só será possível mediante um lugar extra.
- ✓ o Transportador compromete-se a transportar o cão de assistência, gratuitamente, no porão ou caso haja disponibilidade de lugar nas 24h que antecedem o voo podemos disponibilizar, gratuitamente, o lugar extra. Caso o passageiro pretenda assegurar antecipadamente o lugar extra poderá fazê-lo mediante a aquisição de um lugar extra.
- ✓ cães com mais de 40 kgs, o seu transporte na cabine, necessitará sempre de análise verificação das condições de aceitação, por motivos objetivos e relativos a condições físicas das aeronaves, segurança a bordo e saúde publica.

7.7. Animais vivos no porão (AVIH)

7.7.1. Espécies de animais domésticos aceites para transporte no porão:

- ✓ cães, gatos e furões;
- ✓ outros animais domésticos de pequeno porte (porquinhos-da-índia, hamsters, chinchilas, coelhos domésticos, cágados/tartarugas, peixes de aquário e algumas espécies de aves/pássaros).

7.7.2. Características especiais dos animais

A anatomia dos cães e gatos de raças de focinho achatado predispõe a ocorrência de problemas respiratórios. Os passageiros que viajam com animais de estimação destas raças deverão estar familiarizados com as suas necessidades especiais e deverão conhecer os possíveis riscos envolvidos na viagem que pretendem realizar. Dado os possíveis riscos envolvidos e tal como recomendado pela IATA (Live Animal Regulations) para estas espécies o contentor deverá ter mais 10% de espaço, de modo a haver mais espaço à circulação de ar. Bem como estas espécies deverão ser carregadas o mais segregadas possíveis de outras cargas de modo a garantir que eles tenham a maior quantidade de espaço disponível no porão.

7.7.3. Características do contentor

- Os animais deverão ser transportados apenas em contentores corretamente fechados;

- Os contentores têm de ser fortes, seguros e rígidos;

- As dimensões máximas do contentor para transporte no porão, são:

100cm (comprimento) x 78cm (largura) x 69cm (altura), podendo ser inferiores conforme o comprimento, largura e altura do animal;

- Barras de manuseamento, assim como pegas, deverão estar incluídas na construção do contentor para que possa ser manuseado e carregado em segurança;

- O contentor tem de estar devidamente ventilado para uma correta circulação de ar;

- Uma das extremidades do contentor deve ser aberta (por exemplo a porta), coberta com barras, malha soldada ou metal suave expandido, fixos firmemente ao contentor para que o animal não possa deslocá-los;

- As portas ou sistema de abertura devem ser totalmente seguras e reforçadas para que não ocorra uma abertura acidental.

- Material de construção: fibra de vidro, plástico rígido, metal, madeira maciça ou madeira compensada.

- Portas feitas de material plástico são permitidas, desde que as dobradiças e pinos de fixação sejam feitos de metal de calibre e espessura suficientes para assegurar a sua fixação;

- Grandes portas exigirão dobradiças adicionais e dois ou três meios de fixação para total segurança (como abraçadeiras de plástico ou pinos de fixação);

- As aberturas para ventilação devem ser pequenas o suficiente para que nenhuma parte do corpo do animal contacte com o exterior;

- Caso o contentor tenha rodas, as mesmas têm de ser

removidas ou bloqueadas;

- As laterais do contentor devem ser sólidas com buracos ou rede com ventilação suficiente;

- O interior deve ser liso, sem saliências, para que o animal não morda ou arranhe, cause algum tipo de dano ou comprometa a segurança do próprio contentor;

- A parte superior do contentor deverá ser sólida, mas buracos de ventilação são permitidos sobre toda a superfície, desde que estes não reduzam a segurança do contentor;

- Recipientes de água e comida deverão estar presentes no interior do contentor com acesso do exterior para reposição nos casos de atraso ou escalas de transferência, conforme indicações de assistência fornecidas pelo proprietário ou designatório devidamente autorizado. Se o contentor estiver selado, uma dose extra de comida deverá estar atada ao exterior do contentor;

- Certas espécies requerem contentores reforçados ou feitos de metal devido ao seu tamanho e peso.

- O limite máximo permitido para transporte de qualquer animal vivo (AVIH) é de 45kg por volume (animal com contentor). No entanto, se exceder a franquia de bagagem do passageiro, estarão sempre sujeitos a pagamento de taxa de excesso de bagagem, para além de uma taxa de artigos pesados.

- Caso o limite de 45 kg seja ultrapassado, somente será possível o transporte como carga aérea.

- Será permitida a aceitação de mais do que um animal no mesmo contentor, apenas nos seguintes casos e limites:

- Animais adultos de tamanho comparável, até 14kg cada, desde que habituados a coabitar juntos, e no limite máximo de 2 animais por contentor desde que não sejam considerados inimigos naturais.

- Animais da mesma ninhada, até 6 meses de idade, e no limite máximo de 3 animais por contentor;

- Animais da mesma ninhada com mais de 8 semanas podem viajar juntos, desde que acompanhados pela mãe da qual ainda dependem, e de acordo com o número de animais e respetivo peso, desde que cumpridas todas as condições e de acordo com os regulamentos Nacionais.

Em caso de comportamento incorreto dos animais e por razões de segurança, a SATA reserva-se ao direito de não aceitar os animais para transporte no mesmo contentor, exigindo contentores separados.

8. Transporte de bebés (INF)

8.1. Bebé - Conceito

Bebés (INF) são passageiros que à data do início da viagem tenham mais de 7 dias e menos de 2 anos de idade.

8.2. Condições de aceitação

Bebés com idade inferior a 7 dias poderão ser aceites apenas por necessidade médica, com apresentação de MEDIF.

Cada passageiro apenas poderá acompanhar 1 bebé (até 2 anos). Assim, a presença de um segundo acompanhante com mais de 15 anos de idade é necessária para se viajar com dois bebés.

O número máximo de bebés a bordo está limitado ao tipo de aeronave. Este limite está dependente do número de coletes salva-vidas/cintos de segurança para bebés disponíveis por equipamento.

9. Transporte de menores

9.1. Menor – conceito

Para efeitos dos serviços aqui previstos menor não acompanhado é uma criança com idade entre 5 anos (inclusive) e 11 anos (inclusive) que:

- Viaja sem a companhia de outro passageiro, com pelo menos 18 anos de idade (exceto nos casos em que acompanhado por pai ou mãe menor emancipado), apto a tomar conta do menor durante toda a viagem (incluindo todos os procedimentos de check-in ou alfandegários, situações de trânsito ou transbordo, etc.)

- que ocupe um lugar numa cabine diferente do adulto, aplicável em voos operados com mais de uma classe de serviço.

9.2. Condições de aceitação de Menor não acompanhado

A aceitação de menores não acompanhados com mais de 5 (cinco)inclusive. e menores de 11 (onze) anos inclusive implica o pagamento de uma taxa. A taxa de serviço designada por (UMNR) pode ser reembolsada se o serviço for cancelado antes da partida do voo.

9.3. Serviço de assistência permanente - UMNR

Este serviço é obrigatório para crianças com idade compreendida entre os 5 e os 11 anos, (inclusive) a viajarem não acompanhadas, mediante este serviço o Transportador facultará assistência permanente, após o check-in e até que a criança seja entregue, no seu destino, ao responsável designado para o efeito.

Este serviço está ainda disponível para jovens menores a viajar não acompanhados com idade compreendida entre os 12 e 17 anos (inclusive), que requeiram assistência em algum momento da sua viagem.

9.3.1. Documentos exigidos para a o serviço de assistência permanente:

No ato da reserva será solicitado:

- A data de nascimento e o primeiro e último nome da criança; Nome, parentesco e contacto telefónico da pessoa responsável que acompanhará a criança no check-in do aeroporto de início de viagem;

- Nome, parentesco e contacto telefónico da pessoa responsável encarregue que acompanhará a criança no aeroporto de transferência ou escala intermédia; Nome, parentesco e contacto telefónico da pessoa responsável que ficará encarregue da criança no aeroporto do destino final.

9.3.2. Procedimentos e transporte

A atribuição do lugar para uma criança não acompanhada deve

permitir uma comunicação visual ou audível durante todas as fases do voo com a tripulação de cabine. Por tal, há lugares definidos e limitados para alocar a(s) criança(s) não acompanhada(s).

- Deve ser entregue o impresso denominado "Aviso de Assistência para Menor não Acompanhado", para preenchimento e posterior entrega no momento de check-in. O Aviso será pelos titulares do poder parental ou responsáveis legais, no espaço reservado abaixo da Declaração de Responsabilidade.

- A assistência do handling na escala de transferência só será assegurada para ligações até 1h30, ligações acima desta hora, a pessoa responsável encarregue de acompanhar a criança no aeroporto de transferência ou escala intermédia terá de assistir o menor no aeroporto até à hora de embarque do voo de ligação.

Na eventualidade daquela pessoa não comparecer e não se ter conseguido entrar em contacto com a mesma, menor será enviado para a escala de origem no primeiro voo disponível do Transportador. Serão tomadas todas as medidas necessárias à proteção e bem-estar do menor e todas as despesas daí decorrentes serão debitadas aos titulares do poder parental ou responsáveis legais.

9.3.3. Circuito de acompanhamento do serviço de assistência permanente a menor não acompanhado

- Verificação de toda a documentação de viagem do Menor não acompanhado na presença dos acompanhantes do mesmo e assegurar que a mesma se encontra de acordo;

- Informação aos acompanhantes ou familiares que não devem abandonar o aeroporto antes da descolagem do avião;

- Acompanhamento do menor no percurso pela aerogare até à porta de embarque;

- Acompanhamento do menor no processo de embarque e acompanhá-lo até à aeronave;

- Entrega do menor ao Chefe de Cabine na porta da frente da aeronave;

- O tripulante de cabine do Transportador irá acompanhar o menor até ao seu lugar, procedendo à arrumação da sua bagagem de cabine, se aplicável;

- O tripulante de cabine do Transportador manterá o menor sob vigilância, fornecerá as informações necessárias e ficará responsável por assistir-lhe durante o voo, quando requerido, e numa emergência;

- À chegada, a pessoa responsável encarregue que acompanhará a criança no aeroporto de transferência ou escala intermédia tripulante de cabine retira a bagagem de cabine e entrega o menor a um colaborador de terra, fornecendo as informações necessárias, que o acompanha desde a saída do avião até à zona de recolha de bagagem;

- Procede à recolha da bagagem e acompanhar o menor na passagem pelos controlos de estrangeiros e fronteiras e aduaneiros, até a um ponto designado, por forma a ser entregue à pessoa designada pelos pais ou tutor legal, quando aplicável;

- Verificar a bolsa UM (de Menor não acompanhado) e retirar respetiva documentação, documentos do menor e o Aviso de Assistência para menor não acompanhado;

- Solicita ao acompanhante ou familiar a apresentação de documento de identificação pessoal válido e verificar com rigor se o nome corresponde, solicitando a sua assinatura no Aviso de Assistência.

- Nos casos de transferências, acompanha o menor no processo de embarque a voos de ligação*, ou quando estão em trânsito, conforme necessário e aplicável;

- Acompanha o menor até às instalações sanitárias, se solicitado;

Em nenhuma circunstância, o Passageiro menor Não acompanhado será deixado sozinho.

9.4. Serviço de assistente adicional - ESHO

Serviço disponível apenas em voos domésticos.

Crianças não acompanhadas com mais de 3 meses e menos de 5 anos só serão aceites quando for possível destacar uma Assistente Adicional.

Este serviço implica o pagamento de uma sobretaxa equivalente à totalidade da tarifa de adulto, de ida normal, por cada criança e para a totalidade dos percursos para os quais seja requisitada a Assistente Adicional (A sobretaxa será paga até 72 horas antes do início previsto da viagem. Nos casos em que este serviço seja dispensado nas últimas 72 horas antes do início previsto da viagem não haverá direito a qualquer reembolso da sobretaxa. A franquia de bagagem não é alterada em função da sobretaxa.

A aceitação de crianças não acompanhadas, portadoras de incapacidade motora ou mental, será analisada caso a caso, tendo em atenção os cuidados que a criança possa necessitar durante o transporte e a possibilidade daquelas ações serem realizadas por um Assistente Adicional. O Transportador poderá recusar o embarque nos casos em que existe dúvida razoável dos cuidados que a criança necessita poderem ser prestados por um Assistente Adicional.

10. Passageiros com alergias severas

10.1. Por motivos operacionais não podemos garantir que a cabine esteja livre do alérgeno em questão não só pela comida que servimos a bordo ou de produtos que possam conter o alérgeno, como também não podemos garantir que os outros passageiros transportem e consumam os seus produtos/alimentos.

10.2. O passageiro deverá falar com o seu médico para discutir riscos relacionados com a viagem e a medicação apropriada;

10.3. O passageiro deverá fazer-se acompanhar de medicação apropriada, como por exemplo um Auto injetor de epinefrina (EpiPen) na bagagem de cabine, com o conhecimento que a tripulação de bordo não está apta a administrar este tipo de medicação, e um atestado médico, ou prescrição médica, que comprove a necessidade do transporte a bordo;

10.4. Caso o Transportador disponibilize a título gratuito ou

oneroso uma ou mais refeições a bordo, o passageiro poderá solicitar uma refeição especial (com antecedência mínima 48h antes da hora de voo);

10.5. Para os passageiros com alergias muito severas a produtos que contêm amendoins e/ou frutos secos, e se solicitado pelo passageiro, o Transportador a autorização de se poder fazer um anúncio geral a informar aos passageiros adjacentes que se abstenham de consumir os seus próprios produtos que contenham amendoins a bordo. No entanto, o Transportador não se pode comprometer de que este procedimento irá ser cumprido por parte dos outros passageiros.

11. Assistência especial - requisitos e limitações

11.1. Assistência irregularidades operacionais (atrasos, cancelamentos, etc.)

11.1.1. Em alguns casos excecionais, quando a assistência (alojamento e refeições) é disponibilizada pelo Transportador, mas por uma questão de conveniência e comodidade o passageiro optar por ficar num hotel da sua escolha, poderá liquidar-se esta despesa contra fatura apresentada pelo passageiro, dentro dos limites máximos estabelecidos.

11.1.2. Sempre que, por ausência inequívoca de outra alternativa, a assistência não possa ser providenciada pelo Transportador, e o passageiro ficar com a responsabilidade de ter de encontrar a sua solução de alojamento, o Transportador reembolsará a despesa, contra fatura apresentada pelo passageiro, de acordo com os seguintes valores máximos:

Hotel ou equivalente	Reembolso máximo de 80€ por passageiro.

Refeição	Descrição	Valor para reembolso
Almoço ou Jantar	Um prato quente e uma bebida	€ 15
Pequeno-almoço	Café (ou chá), um sumo e uma sanduíche	€ 7
Ligeiro snack	Bebida e uma sanduíche, ou alternativamente, um bolo	€ 7

11.2. Será facultado ao passageiro um contacto para posterior envio, ou poderá o passageiro fazer a entrega, da fatura da assistência, na escala onde ocorreu a irregularidade, e dos respetivos dados bancários para reembolso.

12. Assistência especial a passageiros incapacitados ou com mobilidade reduzida

12.1. Generalidades

O Passageiro deverá comparecer no aeroporto à hora de abertura do balcão de check-in, de forma que toda a documentação necessária seja tratada atempadamente, garantindo assim a disponibilização do serviço solicitado.

12.2. Âmbito

O Transportador, poderá dispor de apoio específico a:

- ✓ Passageiros com mobilidade reduzida permanente ou temporária;
- ✓ Passageiros invisuais;
- ✓ Passageiros com incapacidade auditiva;
- ✓ Incubadoras, sujeito a pagamento de taxa, e apenas em rotas limitadas, o passageiro deve obter informação no ato da reserva;
- ✓ Transporte de maca (pagamento de taxa, e com rotas limitadas, o passageiro deve obter informação no ato da reserva);
- ✓ Fornecimento de oxigénio durante o voo (sujeito a pagamento de taxa);
- ✓ Passageiros idosos;
- ✓ Famílias com crianças;

12.3. Autorização médica (MEDA)

Um caso médico é uma situação clínica específica em que a condição do passageiro necessita de assistência personalizada ou dependência de outras pessoas. Nestes casos, o médico do passageiro deverá preencher o formulário médico (MEDIF) descrevendo o diagnóstico, devendo o mesmo ser entregue até 48 horas relativamente à partida do voo.

O referido formulário MEDIF será aplicável se uma das seguintes descrições abaixo se aplicar às condições de saúde do passageiro, neste caso o passageiro deverá consultar um médico antes de viajar:

- ✓ Doença cardíaca crónica (ex.: angina de peito, insuficiência cardíaca);
- ✓ Enfarte agudo do miocárdio recente;
- ✓ Acidente vascular cerebral recente;
- ✓ Casos graves de otite médica com obstrução da Trompa de Eustáquio;
- ✓ Casos de graves tumores de mediastino, hérnias extremamente grandes, obstrução intestinal, doenças cranianas envolvendo aumento de pressão, fratura craniana e fratura recente da mandíbula, com imobilização;
- ✓ Cirurgia recente, em particular torácica, abdominal, craniana ou ocular;
- ✓ Doença infeciosa ativa ou contagiosa não tratada;
- ✓ Transferência hospitalar;
- ✓ Necessidade de transporte em maca ou em incubadora;
- ✓ Necessidade de cuidados médicos, de enfermagem ou paramédicos;
- ✓ Necessidade de oxigénio extra ou outro equipamento médico a bordo;
- ✓ Gravidez com complicações ou após as 36 semanas de

gestação ou 32 semanas quando a gravidez é múltipla;

- ✓ Bebes com idade inferior a 7 dias;
- ✓ Manchas na pele que podem estar relacionadas com doença contagiosa;
- ✓ Doenças mentais exigindo forte sedação ou restrição de movimentos;
- ✓ Qualquer doença não controlada ou quando o transporte possa contribuir para o agravamento do seu estado de saúde;
- ✓ Condição física ou comportamental que possa ser perigosa ou de desconforto para os outros passageiros, em termos de segurança de voo.

12.3.1. Nos casos em que seja indicado a presença de um acompanhante, de modo a assistir o passageiro, este deverá ter pelo menos 18 anos de idade, e estar apto a assistir o passageiro incapacitado durante toda a viagem.

12.3.2. Existem limites no número de casos especiais que são transportados num voo. As limitações resultam de imposições relacionadas com a segurança dos voos, especialmente no caso de evacuações de emergência. Estes limites foram estabelecidos de acordo com o número de tripulantes a bordo de cada avião, relacionado com o número daqueles passageiros que poderão deslocar-se para a saída de emergência e daqueles que necessitarão de assistência para abandonar o avião, em caso de emergência.

12.3.3. O Transportador poderá recusar o transporte dos passageiros nas condições referidas acima se considerarem que essas condições poderão representar perigo para os tripulantes ou outros passageiros, ou se houver limitação inerente ao avião que vai realizar o voo.

12.4. Responsabilidade do Transportador

A assistência aqui prestada limita-se ao contrato Transporte, pelo que existindo necessidades especiais para além do transporte aéreo a entidade Aeroportuária é a entidade competente, para efeito de assistência no embarque e desembarque, e percursos dentro dos aeroportos, nomeadamente no caso de necessitar de ambulância. A Entidade Gestora do Aeroporto (entidade legalmente competente) poderá como alternativa, subcontratar o Transportador, ou terceiros para prestação desta assistência. Nestes casos a responsabilidade e competência será aferida pelo contrato de subcontratação ou concessão.