



CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

Atualização em Março de 2022

ARTIGO 1.º - DEFINIÇÕES

No âmbito das presentes condições e salvo quando estabelecido em contrário no presente documento, os seguintes termos são utilizados com o significado indicado a seguir:

Acordos Internacionais (IIA e MIA) da International Air Transport Association (IATA)

significam os acordos entre Transportadoras sobre a responsabilidade das Transportadoras aéreas, assinados a 31 de outubro de 1995 em Cuala Lumpur (IIA) e a 3 de abril de 1996 em Montreal (MIA), que se aplicam a Transportadoras que são membros da Associação Internacional de Transporte Aéreo (ver "IATA") desde 1 de abril de 1997 e que se encontrem no âmbito jurídico dos textos internacionais sobre a responsabilidade da Transportadora referidos nos pontos (a) a (d) do termo "Convenção" abaixo definido.

Agente Autorizado

significa uma pessoa singular ou coletiva que a Transportadora autorizou a representá-la em matéria de venda de bilhetes de Transporte Aéreo relativamente aos seus serviços ou aos serviços prestados por outra Transportadora, se o referido agente estiver autorizado para o efeito.

Air France

significa a "Société Air France", sociedade anónima com capital de 126 748 775 euros, com sede social em 45, rue de Paris, 95 747 Roissy CDG Cedex - França, inscrita no Registo Comercial de Bobigny com o número 420 495 178.

Animal de Estimação

significa um animal de estimação (cão ou gato) que viaja, na cabina ou no porão, com o Passageiro que é o dono ou uma pessoa singular que assume a responsabilidade em nome do dono durante a viagem.

Beneficiário (ver "Pessoa com Direito a Indemnização")

Bagagens

significam os pertences e outros objetos pessoais que acompanham o Passageiro durante a sua viagem. Salvo disposição em contrário, este termo inclui as Bagagens Despachadas e as Bagagens Não Despachadas.

Bagagens de Mão (ver "Bagagens Não Despachadas")

Bagagens Despachadas

significam as Bagagens que ficam sob custódia da Transportadora e para as quais foi emitido um Formulário de Identificação.

Bagagens Não Despachadas ou Bagagens de Mão

significam qualquer Bagagem, exceto as Bagagens Despachadas. Esta Bagagem fica à guarda do Passageiro.

Bilhete

significa um documento válido que estabelece o direito ao transporte, sob a forma de um "bilhete de transporte individual ou coletivo" ou por meio equivalente de forma desmaterializada, que é emitido ou autorizado pela Transportadora aérea ou pelo seu Agente Autorizado e que poderá ser complementado por um Formulário de Identificação para as Bagagens Despachadas. Comprova o Contrato de Transporte e, assim, inclui as presentes Condições Gerais de Transporte. Contém os avisos aos Passageiros conforme previstos na Convenção.

Bilhete Complementar

significa um Bilhete cuja emissão é necessária devido ao elevado número de Cupões relativos a um Bilhete principal e cujo conjunto constitui um único Contrato de Transporte.

Bilhete Eletrónico

significa o Bilhete guardado pela Transportadora ou, a seu pedido, por um sistema de reservas informatizado e atestado pelo Comprovativo de Viagem (igualmente designado por "Itinerário/Recibo"), pelo Cupão de Voo eletrónico ou por qualquer outro documento com o mesmo valor emitido pela Transportadora ou por um Agente Autorizado.

Código de Identificação da Transportadora

significa o código atribuído pela IATA que identifica cada Transportadora membro desta associação, constituído por dois ou vários caracteres alfabéticos, numéricos ou alfanuméricos e que consta do Bilhete associado ao número de voo.

Comprovativo de Viagem ou Itinerário/Recibo

significa um ou vários documentos que a Transportadora emite ao Passageiro para confirmar a emissão de um Bilhete Eletrónico e que contêm o seu apelido, informações sobre o voo e os avisos aos Passageiros.

Condições Especiais

significam as Condições Especiais da Transportadora.

Condições Gerais de Transporte

significam as presentes Condições Gerais de Transporte.

Contrato de Transporte

significa as declarações e disposições que constam do Bilhete, identificadas como tal e que incluem as presentes Condições Gerais de Transporte, bem como os avisos aos Passageiros.

Para determinados territórios, podem ser aplicadas regras específicas com as descritas nas Condições Especiais, diretamente acessíveis a partir do Site da Transportadora no mercado em questão.

Convenção

significa, consoante o caso:

- (a) a Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia a 12 de outubro de 1929;
- (b) o Protocolo de Haia de 28 de setembro de 1955 que alterou a Convenção de Varsóvia;
- (c) a Convenção Suplementar de Guadalajara de 18 de setembro de 1961;
- (d) os Protocolos de Montreal 1, 2 e 4 (1975) que alteraram a Convenção de Varsóvia;
- (e) a Convenção para a Unificação de Certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal a 28 de maio de 1999.

Cupão

significa um Cupão de Voo em papel ou um Cupão Eletrónico (guardado num suporte digital no sistema de reservas informatizado da Transportadora) que contém o nome do Passageiro que vai efetuar o voo identificado.

Cupão Eletrónico

significa um Cupão de Voo em papel ou um Cupão Eletrónico (guardado num suporte digital no sistema de reservas informatizado da Transportadora) que contém o nome do Passageiro que vai efetuar o voo identificado.

Cupão do Passageiro ou Recibo do Passageiro

significa a parte do Bilhete, emitido pela Transportadora ou em seu nome, que é identificada como tal e que o Passageiro deve guardar.

Cupão de Voo

significa a parte do Bilhete identificada como "válida para o transporte" ou, no caso de um Bilhete Eletrónico, o Cupão Eletrónico que indica os pontos precisos entre os quais o Passageiro deve ser transportado.

Danos

incluem o prejuízo decorrente da morte ou de uma lesão corporal que um Passageiro possa sofrer ou resultante de atraso, perda total ou parcial ou qualquer outro prejuízo decorrente ou diretamente relacionado com o Transporte Aéreo, conforme definido a seguir.

Declaração Especial de Interesse

significa a declaração efetuada pelo Passageiro, ao entregar as Bagagens para serem despachadas,

que indica um valor superior ao fixado como limite de responsabilidade estipulado pela Convenção e mediante o pagamento de um montante suplementar.

Dias

significam os dias de calendário que abrangem os sete dias da semana, entendendo-se que, no caso de envio de uma notificação, o dia de envio não está incluído e que, com vista a determinar a validade de um Bilhete, a data de emissão do Bilhete ou a data de partida do voo não é considerada.

Direito de Saque Especial (DSE)

significa uma unidade de conta do Fundo Monetário Internacional (FMI) cujo valor é periodicamente determinado por esta entidade com base nas cotações de várias moedas de referência.

Escala Voluntária (ou Stop-over)

significa uma escala programada pelo Passageiro durante a sua viagem que se encontra entre o local de partida e o local de destino, conforme indicado no Bilhete ou nos Horários.

Escalas Intermédias

significam os pontos, salvo o local de partida e o local de destino, que constam do Bilhete ou são referidos nos Horários como escalas previstas no itinerário do Passageiro.

Etiqueta de Bagagens ou Tag

significa a parte do Formulário de Identificação aposta na Bagagem Despachada.

Fim de Check-in (ver "Hora Limite de Check-in")

Força Maior

significa circunstâncias extraordinárias e imprevistas que estão fora do controlo da parte que as invoca e que não poderiam ser evitadas apesar de todo o cuidado e atenção exercidos.

Formulário de Identificação

significa uma etiqueta emitida pela Transportadora exclusivamente para identificar as Bagagens Despachadas e que inclui uma parte aposta na Bagagem ("Etiqueta de Bagagens" ou "Tag") e outra parte entregue ao Passageiro para identificar a referida Bagagem ("Recibo de Bagagens").

Franquia de Bagagens

significa a quantidade máxima de Bagagens (em número, peso e/ou dimensões) determinada pela Transportadora com a qual cada Passageiro pode viajar.

Fretamento

significa a operação pela qual a Transportadora, após celebrar um Contrato de Transporte com o Passageiro ("Transportadora Contratual"), delega a outra Transportadora ("Transportadora Efetiva") a responsabilidade de realizar, em parte ou na totalidade, o Transporte Aéreo. Significa igualmente a operação pela qual qualquer outra entidade que tenha celebrado um contrato com o Passageiro (por exemplo, um operador turístico) contrata uma Transportadora para realizar, em parte ou na totalidade, o Transporte Aéreo.

Hora Limite de Check-in ou Fim de Check-in

significa a hora limite até à qual o Passageiro deve ter realizado as formalidades do seu check-in, recebido o seu cartão de embarque ou acesso a bordo e, se for o caso disso, despachado as suas Bagagens.

Horários ou Indicadores de Horários

significam a lista das horas de partida e chegada dos voos, conforme apresentada nos guias de horários publicados pela Transportadora, ou sob a sua autoridade, e divulgados ao público por meios eletrónicos.

IATA ou International Air Transport Association

significa a Associação Internacional de Transporte Aéreo, criada em abril de 1945 em Montreal, cujo objeto é incentivar ao desenvolvimento do transporte aéreo seguro, regular e económico, assim como promover o comércio aéreo e estudar os problemas relacionados com os mesmos.

Impostos

significam as taxas, os impostos e os encargos impostos por governos, operadores aeroportuários ou outras autoridades, conforme abaixo definido no Artigo 4.º.

Indicadores de Horários (ver "Horários")

Itinerário/Recibo (ver "Comprovativo de Viagem")

Partilha de Código (ver "Voo com Partilha de Código")

Passageiro

significa qualquer pessoa que esteja na posse de um Bilhete, exceto os membros da tripulação, transportada ou a transportar por avião.

Passageiro com Mobilidade Reduzida

significa qualquer pessoa cuja mobilidade, ao utilizar um meio de transporte, seja reduzida devido a uma deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, idade ou qualquer outra causa de deficiência e cuja situação careça de

atenção especial e da adaptação do serviço disponibilizado a todos os Passageiros às suas necessidades específicas.

Pessoa com Direito a Indemnização

significa o Passageiro ou qualquer pessoa que possa reclamar uma indemnização em nome do referido Passageiro em conformidade com a legislação aplicável e com as presentes Condições Gerais de Transporte.

Plano de Contingência no caso de atraso prolongado na pista

significa o plano de contingência adotado pela Transportadora no caso de atraso prolongado da aeronave na pista de um aeroporto localizado no território norte-americano (EUA) conforme descrito pelo Departamento dos Transportes norte-americano (DOT).

Recibo de Bagagens

significa a parte do Formulário de Identificação que a Transportadora emite ao Passageiro relativa ao transporte das Bagagens Despachadas.

Recibo do Passageiro (ver "Cupão do Passageiro")

Reserva

significa qualquer pedido de transporte efetuado por um Passageiro e registado pela Transportadora aérea ou pelo seu Agente Autorizado.

Site da Air France

significa o Site www.airfrance.com

Tag (ver "Etiqueta de Bagagens")

Tarifas

significam as tarifas de um transporte reservado pelo Passageiro para determinado tipo de classe de reserva, rotas, voos e, se for o caso disso, datas.

Tarifa com Impostos

significa a Tarifa sem Impostos acrescida dos Impostos.

Tarifa sem Impostos

significa a Tarifa cobrada ao Passageiro sem Impostos e Taxas de Emissão.

Taxas de Alteração (ver "Taxas de Serviços")

Taxas de Emissão ou Taxas de Emissão de Bilhete

significam as taxas cobradas pela Transportadora ou pelo seu Agente Autorizado, se for o caso disso, ao Passageiro pela emissão do Bilhete.

O seu montante é determinado pelo emissor do Bilhete (a Transportadora ou o Agente Autorizado, conforme o caso).

Taxas de Reembolso (ver "Taxas de Serviços")

Taxas de Reemissão (ver "Taxas de Serviços")

Taxas de Serviços

significam as taxas cobradas pela Transportadora e/ou pelo seu Agente Autorizado, se for o caso disso, ao Passageiro pela alteração ("Taxas de Alteração"), reemissão ("Taxas de Reemissão") ou reembolso ("Taxas de Reembolso") de um Bilhete.

O Passageiro é informado pela Transportadora sobre o montante das Taxas de Serviços aplicáveis antes de concluir a sua Reserva.

O montante destas Taxas está disponível junto da Transportadora ou do seu Agente Autorizado.

Transportadora significa a Air France ou qualquer outra Transportadora cujo Código de Identificação consta do Bilhete ou de um Bilhete Complementar.

Transportadora Efetiva ou Transportadora Operadora

significa a Transportadora que opera efetivamente o voo.

Transportadora Contratual ou Transportadora Contratante

significa a Transportadora com a qual o Passageiro celebrou um Contrato de Transporte e cujo Código de Identificação consta do Bilhete.

Transportadora Aérea Comunitária

significa uma Transportadora aérea titular de uma licença de operação válida e emitida por um Estado membro da União Europeia, em conformidade com a regulamentação europeia aplicável.

Transporte Aéreo ou Viagem Aérea

significa o transporte numa aeronave do Passageiro e das suas Bagagens nos termos da Convenção.

Transporte por via férrea/marítima/rodoviária

significa um "transporte combinado" em que o Transporte Aéreo e os outros modos de transporte são vendidos em conjunto e podem ser realizados sob diferentes regimes de responsabilidade.

Viagem Aérea (ver "Transporte Aéreo") Voo com Partilha de Código ou Partilha de Código

significa um voo operado por uma Transportadora que pode ser a Transportadora com a qual o Passageiro celebrou um Contrato de Transporte (Transportadora Contratante ou Transportadora Contratual) ou qualquer outra Transportadora (Transportadora Operadora ou Transportadora Efetiva) à qual a Transportadora Contratante associou o seu Código de Identificação.

Voo Internacional

significa, nos termos da Convenção, qualquer voo cujos local de partida e local de destino e, eventualmente, o local de escala, se encontrem no território de, pelo menos, dois Estados signatários da Convenção, não obstante as Escalas Intermédias ou mudanças de aviões, ou num único Estado se a Escala Intermédia estiver prevista noutro Estado, independentemente de este ser ou não signatário da Convenção.

Voo Interno ou Voo Doméstico

significa qualquer voo em que o local de partida e o local de destino se encontram no mesmo Estado, no âmbito da continuidade territorial.

ARTIGO 2.º - ÂMBITO DE APLICAÇÃO

2.1. Disposições gerais

(a) As Condições do Contrato de Transporte são as condições a que se refere o Bilhete do Passageiro.

Sob reserva das disposições do ponto 2.2. abaixo, estas Condições Gerais de Transporte aplicam-se a qualquer voo ou parte de voos para o qual um número de voo Air France (Código de Identificação "AF") é indicado no Bilhete ou no Cupão correspondente.

(b) Estas Condições Gerais de Transporte aplicam-se igualmente ao transporte gratuito ou de tarifa reduzida, salvo disposições em contrário previstas no Contrato de Transporte ou em qualquer outro documento contratual que vincule a Air France ao Passageiro.

(c) Qualquer transporte está sujeito às Condições Gerais de Transporte e às regras tarifárias da Transportadora em vigor à data da Reserva do Passageiro.

(d) Estas Condições Gerais de Transporte foram elaboradas de acordo com o disposto na Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999 e com a legislação comunitária em vigor.

(e) Estas Condições Gerais de Transporte podem ser obtidas junto da Air France ou dos seus Agentes Autorizados e consultadas no Site da Air France.

2.2. Fretamento e Partilha de Códigos

(a) Determinados voos da Transportadora podem estar sujeitos a um Contrato de Fretamento ou Partilha de Códigos.

(b) Se o transporte é operado em virtude de um Contrato de Fretamento ou Partilha de Códigos, as presentes Condições Gerais de Transporte aplicam-se, em especial quando forem mais favoráveis do que as da Transportadora Efetiva.

(c) O Passageiro é informado sobre a identidade da(s) Transportadora(s) Efetiva(s) na data da celebração do Contrato de Transporte. Após a celebração do Contrato de Transporte, outra Transportadora, excluindo a constante do Bilhete, pode operar o Transporte Aéreo em questão. A Transportadora informará o Passageiro sobre a identidade da Transportadora logo que esta for conhecida. Em todos os casos, o Passageiro será informado, o mais tardar, durante o check-in ou, no caso de ligação sem check-in prévio, antes do embarque em conformidade com a regulamentação em vigor.

2.3. O Plano de Contingência no caso de atraso prolongado na pista aplicável no território dos Estados Unidos é o da Transportadora que opera efetivamente o voo (Transportadora Efetiva).

2.4. Predominância da Lei

Estas Condições Gerais de Transporte são aplicáveis desde que não sejam contrárias às legislações em vigor e regras de ordem pública, caso em que as referidas legislações ou regras prevalecerão. A eventual invalidação de uma ou várias disposições destas Condições Gerais de Transporte não afetará a validade das outras disposições, salvo se não for possível a manutenção do Contrato de Transporte sem a disposição declarada inválida ou ineficaz e determinante ou essencial para a existência do referido Contrato.

ARTIGO 3.º - BILHETES

3.1. Disposições gerais

(a) Sob reserva de prova em contrário, o Bilhete comprova a existência, a celebração e o teor de um Contrato de Transporte entre a Transportadora e o Passageiro cujo nome consta do Bilhete.

(b) O serviço de Transporte apenas é prestado ao(s) Passageiro(s) cujo(s) nome(s) consta(m) do Bilhete. A Transportadora reserva-se o direito de verificar os documentos de identificação destes Passageiros. Assim, o Passageiro deverá ser capaz de apresentar à Transportadora prova da sua identidade, assim como da identidade dos que estão sob a sua responsabilidade, a qualquer momento durante a sua viagem.

(c) Nenhum Bilhete poderá ser transmitido, sob reserva da regulamentação aplicável em vigor, em especial, no que respeita a viagens organizadas. Se uma pessoa, excluindo o Passageiro cujo nome consta do Bilhete, apresentar um Bilhete para efeitos de transporte ou reembolso e se a Transportadora, de boa-fé, transportar ou reembolsar a pessoa que apresenta o Bilhete, a mesma não terá qualquer responsabilidade face ao referido Passageiro.

(d) Determinados Bilhetes, vendidos a tarifas específicas, podem ser alterados e/ou reembolsados total ou parcialmente. Compete ao Passageiro, ao efetuar a Reserva, consultar as condições que se aplicam à utilização do seu Bilhete e, se for o caso disso, contratar os seguros adequados para cobrir os riscos em que deva cancelar ou alterar a sua viagem.

(e) Dado que o Bilhete está sujeito a condições formais obrigatórias, o mesmo continuará sempre propriedade da Transportadora que o emitiu.

(f) Salvo no que respeita aos Bilhetes Eletrónicos, o Passageiro apenas será transportado se for capaz de apresentar um Bilhete válido que contenha o Cupão correspondente ao voo em questão, todos os outros Cupões de Voo não utilizados e o Cupão do Passageiro. Além disso, qualquer Bilhete danificado ou alterado por uma pessoa exceto a Transportadora ou um dos seus Agentes Autorizados não será válido para transporte. No que respeita aos Bilhetes Eletrónicos, o Passageiro deverá apresentar um documento de identificação e apenas será transportado num voo se um Bilhete Eletrónico válido tiver sido emitido em seu nome.

(g) No caso de o Bilhete se perder ou ficar total ou parcialmente danificado ou na eventualidade de não ser apresentado um Bilhete com o Cupão do Passageiro e com todos os Cupões de Voo não utilizados, a Transportadora substituirá, total ou parcialmente, o referido Bilhete a pedido do Passageiro. Esta substituição assumirá a forma de um Bilhete novo emitido, desde que, à data da apresentação do pedido, a Transportadora tenha provas de que um Bilhete válido fora emitido relativamente ao(s) voo(s) em questão. Se o Passageiro não apresentar a prova acima indicada, a Transportadora que emite novamente o Bilhete poderá exigir que o Passageiro pague a Tarifa com

Impostos do Bilhete de substituição. Este pagamento será reembolsado quando a Transportadora tiver provas de que o Bilhete perdido ou danificado não foi utilizado durante o seu período de validade ou se, durante este mesmo período, o Passageiro encontrar o Bilhete original e o apresentar à Transportadora.

(h) Compete ao Passageiro tomar todas as medidas necessárias para garantir que o Bilhete não se perde nem é furtado.

(i) Se o Passageiro beneficiar de um desconto ou de uma Tarifa sujeita a condições especiais, deve ser capaz de, a qualquer momento durante a sua viagem, apresentar aos parceiros ou mandatários da Transportadora os comprovativos adequados que justificam a atribuição desta Tarifa específica, bem como de provar a sua validade. Se não o fizer, será efetuado um reajuste tarifário igual à diferença entre a Tarifa com Impostos inicialmente paga e a Tarifa com Impostos que o Passageiro deveria ter pago. Caso contrário, o Passageiro não poderá embarcar.

3.2. Período de validade

(a) Salvo indicação em contrário no Bilhete ou nas presentes Condições Gerais de Transporte e exceto no que respeita às Tarifas que afetam o período de validade de um Bilhete, conforme indicado ao Passageiro aquando da compra do Bilhete ou no mesmo, um Bilhete é válido para transporte:

- durante um ano a partir da data da sua emissão ou
- durante um ano a partir da data da utilização do primeiro Cupão, desde que a referida utilização ocorra no prazo de um ano a partir da data de emissão do Bilhete.

(b) Se o Passageiro que estiver na posse de um Bilhete válido não conseguir viajar durante o período de validade do seu Bilhete devido ao facto de a Transportadora não ter a possibilidade de confirmar a Reserva num voo solicitada pelo Passageiro no momento da solicitação:

- a validade do referido Bilhete será prorrogada;
- a Tarifa com Impostos do Bilhete será reembolsada, nas condições abaixo previstas no Artigo 14.º, inclusive no caso de o Bilhete ser não reembolsável;
- o Passageiro aceitará o reajuste da tarifa correspondente.

(c) Se, após ter iniciado a sua viagem, o Passageiro for impedido, por razões de saúde, de prosseguir a viagem durante o período de validade do Bilhete, a Transportadora poderá prorrogar a validade do Bilhete até à data em que o Passageiro estiver novamente em condições de viajar ou até à data do primeiro voo disponível mediante a apresentação de um atestado médico adequado que indique os motivos que impediram que o Passageiro prosseguisse a sua viagem e desde que as referidas razões de saúde fossem desconhecidas à data da realização da Reserva. A prorrogação acima referida terá

início apenas no ponto em que a viagem foi interrompida e será válida para transporte na classe relativamente à qual a Tarifa foi inicialmente paga. Quando os Cupões de Voo não utilizados ainda incluírem uma ou várias paragens voluntárias, a validade do Bilhete poderá ser prorrogada por um máximo de três meses a partir da data indicada no atestado médico apresentado. Do mesmo modo, a Air France poderá, mediante pedido, prorrogar a validade dos Bilhetes dos familiares diretos que acompanham o Passageiro sob reserva do cumprimento das condições de prova acima definidas.

(d) Se um Passageiro falecer durante a sua viagem, os Bilhetes das pessoas que acompanham o defunto poderão ser alterados, eliminando as exigências de estadia mínima ou prorrogando o período de validade dos referidos Bilhetes. No caso de falecimento de um familiar direto de um Passageiro cuja viagem já tenha começado, a validade dos Bilhetes do Passageiro e dos familiares diretos que viajam com o mesmo poderá ser alterada do mesmo modo. As alterações acima referidas serão válidas apenas após a receção de uma certidão de óbito válida. A prorrogação acima referida terá início apenas no ponto em que a viagem foi interrompida e será válida para transporte na classe relativamente à qual a Tarifa com Impostos foi inicialmente paga. Nenhuma prorrogação poderá exceder quarenta e cinco (45) dias a partir da data do falecimento.

3.3. Força Maior invocada pelo Passageiro

Se um Passageiro tiver um Bilhete, conforme acima descrito no ponto 3.1. (d), que não utilizou total ou parcialmente por motivos de Força Maior, conforme definida no Artigo 1.º, a Transportadora disponibilizará ao Passageiro um voucher de crédito correspondente à Tarifa com Impostos (ou sem Impostos se os impostos forem objeto de um reembolso em separado) do seu Bilhete não reembolsável e/ou não alterável válido durante um ano. Este voucher de crédito deverá ser utilizado numa viagem subsequente em voos da Transportadora e sob reserva de as Taxas de Serviços aplicáveis não excederem 30€, desde que o Passageiro informe a Transportadora, logo que possível, sobre este caso de Força Maior e dê provas da mesma.

3.4. Ordem de utilização dos Cupões de Voo

As regras definidas neste parágrafo podem variar em função do local de residência, da origem e do destino da viagem.

Por conseguinte, os passageiros devem obrigatoriamente consultar as "Condições Especiais" disponíveis no site Air France do seu local de residência que fazem parte integrante das Condições Gerais de Transporte.

(a) A Tarifa com Impostos determinadas com base nas informações, datas dos voos e rotas referidas no Bilhete, corresponde a um local de partida e a um local de destino via uma Escala Intermédia quando o Bilhete foi comprado e faz parte integrante do Contrato de Transporte. A Tarifa aplicada na data de emissão do Bilhete apenas é válida para Bilhetes utilizados integralmente e na ordem

sequencial dos Cupões de Voo para a viagem reservada e nas datas especificadas.

(b) Salvo no caso de Força Maior, qualquer utilização em incumprimento por parte do Passageiro (por exemplo, caso não utilize o primeiro Cupão ou se os Cupões não forem utilizados de acordo com a sua ordem de emissão) resultará na obrigação de pagar um suplemento tarifário aquando do check-in para o Cupão seguinte (a partir de 30 horas antes da partida) junto do Serviço de Apoio ao Cliente, de uma Agência Air France ou no aeroporto no montante de:

- para os voos na Europa (incluindo França continental e Córsega): 125€ na classe Economy e 500€ na classe Business;
- para os voos intercontinentais: 500€ nas classes Economy/Premium Economy e 1 500€ nas classes Business/La Première (ou o equivalente na moeda local).

(c) O suplemento tarifário não será aplicável se o Passageiro utilizar um novo Bilhete com o mesmo destino no prazo de 24 horas após a partida do voo correspondente ao Cupão não utilizado.

3.5. As alterações pretendidas pelo Passageiro estão sujeitas às condições tarifárias associadas ao seu Bilhete e ao pagamento das Taxas de Serviços aplicáveis.

3.6. Identificação da Transportadora

A Transportadora poderá ser identificada através de uma abreviatura presente no Bilhete e que corresponde ao seu Código de Identificação (conforme definido no Artigo 1.º). Considera-se que a morada da Transportadora é a da sede social ou do estabelecimento principal da sua operação.

ARTIGO 4.º - TARIFAS, TAXAS, IMPOSTOS E ENCARGOS

4.1. Tarifas

Salvo indicação em contrário, as Tarifas dos Bilhetes aplicam-se apenas ao transporte do aeroporto do local de partida para o aeroporto do local de destino. Não incluem o transporte de superfície entre aeroportos ou entre aeroportos e terminais nas cidades. A Tarifa será calculada de acordo com as Tarifas em vigor à data da Reserva do Bilhete para viagens programadas nas datas e para o itinerário indicado no referido Bilhete. Qualquer alteração do itinerário ou da data da viagem pode afetar a Tarifa aplicável.

As Tarifas aplicáveis são as publicadas ou calculadas pela Transportadora, em conformidade com as condições tarifárias em vigor, à data da Reserva do Bilhete, para o(s) voo(s) indicado(s) do local de partida para o local de destino e para determinada classe de transporte.

Aquando da Reserva, o Passageiro é informado sobre a Tarifa com Impostos do Bilhete, as Taxas de Emissão e a Tarifa global do Bilhete (incluindo a Tarifa com Impostos e as Taxas de Emissão).

4.2. Taxas, impostos e encargos

O Passageiro pagará quaisquer taxas, impostos ou encargos cobrados por governos, outras autoridades ou operadores aeroportuários. Ao efetuar a Reserva do seu Bilhete, o Passageiro será informado sobre quaisquer taxas, impostos ou encargos que acrescem à Tarifa sem Impostos do Bilhete e que são apresentados de forma separada no Bilhete. Quaisquer taxas, impostos e encargos podem ser criados ou aumentados por governos, outras autoridades ou operadores aeroportuários após a data da Reserva do Bilhete. Neste caso, o Passageiro deverá pagar o montante correspondente. Inversamente, se forem reduzidos ou eliminados taxas, impostos ou encargos, o Passageiro será reembolsado dos montantes da redução ou eliminação nas condições definidas no Artigo 14.º.

Se o Passageiro renunciar a viajar num voo para o qual disponha de uma Reserva confirmada, o mesmo beneficiará do reembolso dos referidos impostos, taxas aeroportuárias e outras taxas acima indicadas cuja exigibilidade esteja associada ao embarque efetivo do Passageiro em conformidade com a regulamentação aplicável.

4.3. Taxas de Emissão cobradas pela Transportadora

A Transportadora poderá cobrar Taxas de Emissão ao Passageiro pela emissão do Bilhete. As Taxas de Emissão diferem de acordo com o tipo de viagem, a Tarifa e o canal de distribuição do Bilhete. Estas Taxas acrescem à Tarifa com Impostos.

As Taxas de Emissão cobradas pela Transportadora, se for o caso disso, não são reembolsáveis, salvo se o Bilhete for cancelado devido a um erro da Transportadora. O Passageiro é informado sobre o montante das Taxas de Emissão cobradas pela Transportadora antes de terminar a sua Reserva.

O montante das Taxas de Emissão cobradas pela Air France está disponível junto dos seus serviços e no seu Site.

4.4. Moeda de pagamento

As Tarifas sem Impostos, os Impostos, as Taxas de Emissão e as Taxas de Serviços são pagos na moeda do país em que o Bilhete foi comprado, salvo se a Transportadora ou o seu Agente Autorizado especificar outra moeda quando o Bilhete é comprado ou antes (por exemplo, devido à impossibilidade de converter a moeda local). Além disso, a seu critério exclusivo, a Transportadora pode aceitar pagamentos noutra moeda.

4.5. Preço manifestamente incorreto/Erro de Tarifa

A Transportadora chama a atenção do Passageiro para o facto de eventuais erros de Tarifa afetarem o preço da Reserva. Em conformidade com a lei aplicável, a Transportadora poderá cancelar qualquer Reserva no caso de erro de apresentação ou erro técnico que torne o preço da Reserva manifestamente errado ou irrisório.

ARTIGO 5.º - RESERVAS

5.1. Disposições Gerais

As Reservas serão confirmadas apenas depois de registadas no sistema de reservas informatizado da Transportadora. A Transportadora fornecerá uma confirmação da Reserva do Passageiro a pedido do mesmo.

5.2. Requisitos associados à Reserva

Determinadas Tarifas podem estar sujeitas a condições que limitam ou excluem a possibilidade de alterar ou cancelar as Reservas.

Se o Passageiro não tiver efetuado o pagamento do seu Bilhete antes da data limite de emissão prevista, conforme indicada pela Transportadora ou pelo seu Agente Autorizado, a Reserva poderá ser cancelada e o lugar poderá ser atribuído a outro Passageiro sem qualquer responsabilidade por parte da Transportadora.

5.3. O Passageiro deve obrigatoriamente fornecer à Transportadora, aquando da Reserva ou, o mais tardar, aquando do check-in, um número de telemóvel ou um endereço eletrónico através do qual possa ser contactado. Quando a Reserva é efetuada por um Agente Autorizado, o Passageiro aceita que estas informações sejam comunicadas pelo Agente Autorizado à Transportadora. O Passageiro é informado de que não poderá beneficiar do seu direito à informação no caso de irregularidades de voo se estas informações não tiverem sido comunicadas à Transportadora.

5.4. A Transportadora tenta satisfazer os pedidos de atribuição de lugares, embora não possa garantir a atribuição de determinado lugar apesar de a Reserva ser confirmada para o referido lugar. A Transportadora reserva-se o direito de alterar a atribuição dos lugares, a qualquer momento, incluindo após o embarque, por motivos operacionais, de segurança ou Força Maior.

5.5. A Transportadora tentará satisfazer os pedidos do Passageiro em termos de serviços prestados a bordo, em especial, no que respeita a bebidas, refeições especiais, filmes, etc. Todavia, a Transportadora não poderá ser responsabilizada se imperativos relacionados com motivos operacionais ou de segurança ou que estejam fora do seu controlo não permitirem a prestação de serviços adequados, ainda que estes tenham sido confirmados aquando da Reserva.

5.6. O tipo de avião indicado ao Passageiro aquando da Reserva do Bilhete ou posteriormente é dado para fins informativos. Os imperativos relacionados com a segurança, motivos fora do controlo da Transportadora ou restrições operacionais podem obrigar a Transportadora a alterar o tipo de avião sem incorrer em responsabilidades de qualquer tipo.

Todos os dados pessoais do Passageiro são recolhidos e tratados pela Air France em conformidade com a política de confidencialidade da Air France.

(https://www.airfrance.fr/PT/pt/local/transverse/footer/edito_psc.htm)

ARTIGO 7.º - ASSISTÊNCIA ESPECIAL

7.1. O transporte de crianças não acompanhadas, Passageiros com Mobilidade Reduzida, pessoas com doenças ou quaisquer outras pessoas que necessitem de assistência especial pode estar sujeito a modalidades especiais.

Recomenda-se ao Passageiro informar a Transportadora sobre a sua incapacidade ou sobre qualquer necessidade de assistência especial ao efetuar a Reserva. Caso o pedido de assistência especial seja efetuado depois da Reserva ou, de acordo com a regulamentação aplicável, menos de 48 horas antes da partida, a Transportadora fará, naturalmente, o possível para cumprir com o pedido em conformidade com a regulamentação aplicável, tendo em conta, em especial, o prazo e as especificidades da assistência solicitada.

As modalidades especiais relativas ao transporte de pessoas conforme referidas no presente ponto 7.1. estão disponíveis, mediante pedido, junto da Transportadora, dos seus Agentes Autorizados e no Site da Air France.

7.2. Se o Passageiro pretender uma refeição especial, deverá confirmar a sua disponibilidade ao efetuar uma Reserva (ou ao alterar uma Reserva) ou no prazo comunicado pela Transportadora. Caso contrário, a Transportadora não poderá garantir a disponibilidade desta refeição especial a bordo do voo em questão.

7.3. Se o Passageiro tiver um historial médico ou uma condição clínica específica, compete-lhe consultar um médico antes de viajar, particularmente num voo de longo curso, e tomar todas as precauções necessárias para o voo correr sem incidentes.

ARTIGO 8.º - CHECK-IN E EMBARQUE

8.1. As Horas Limite de Check-in variam conforme o aeroporto. O Passageiro deverá cumprir imperativamente com as Horas Limite de Check-in para facilitar a sua viagem e evitar o cancelamento das suas Reservas. A Transportadora ou o seu Agente Autorizado fornecerá ao Passageiro todas as informações necessárias sobre a Hora Limite de Check-in para o primeiro voo nas suas linhas.

8.2. O Passageiro deverá chegar com a devida antecedência antes do voo para poder realizar todas as formalidades necessárias para a sua viagem e, em todos os casos, deverá cumprir com a Hora Limite de Check-in. Caso o Passageiro não o faça ou caso não apresente todos os documentos que lhe permitam efetuar o seu check-in, ficando assim impedido de viajar, a Transportadora pode cancelar a Reserva do Passageiro sem ter qualquer responsabilidade para com o Passageiro.

8.3. O Passageiro deve estar presente na porta de embarque antes da hora de embarque indicada ao efetuar o check-in. A Transportadora poderá cancelar a Reserva do Passageiro se este não estiver presente na porta de embarque até à hora de embarque indicada ao mesmo sem ter qualquer responsabilidade para com o Passageiro.

8.4. A Transportadora não assumirá, em circunstância alguma, qualquer responsabilidade por, em especial, qualquer perda, dano ou despesa se o Passageiro não tiver cumprido com as condições do presente Artigo.

ARTIGO 9.º - RECUSA E RESTRIÇÕES AO TRANSPORTE

A qualquer momento do embarque e/ou da ligação, a Transportadora poderá recusar transportar o Passageiro e as suas Bagagens caso se verifique a ocorrência ou a probabilidade de ocorrência de um ou vários dos seguintes casos:

(a) O Passageiro não cumpriu com a regulamentação aplicável.

(b) O transporte do Passageiro e/ou da sua Bagagem poderá colocar em perigo a segurança, a saúde, a salubridade e a ordem a bordo da aeronave, em especial se o Passageiro fizer uso de intimidação ou se tiver um comportamento ou uma linguagem abusiva e/ou insultuosa para com os Passageiros ou a tripulação.

(c) O estado físico ou mental do Passageiro, incluindo qualquer condição provocada pelo consumo de álcool ou pelo uso de drogas ou medicamentos, poderá apresentar perigo ou risco para si próprio, para os outros Passageiros, para a tripulação ou para os bens.

(d) Em particular, o Passageiro ameaçou os interesses da Transportadora e do seu pessoal ou comprometeu ou tentou comprometer a sua segurança ou a dos Passageiros, em particular ao reservar bilhetes, ao efetuar o check-in ou ao embarcar no voo, a bordo de um voo ou durante um voo anterior.

Nestes casos, a Transportadora pode cancelar qualquer parte não utilizada do bilhete e, sujeito à regulamentação aplicável, reembolsar o preço pago pelo Passageiro ou apenas as taxas relevantes.

(e) Em conformidade com o ponto 15.8., a Transportadora notificou ao Passageiro, por escrito, a sua inscrição na lista de pessoas proibidas de embarcar a bordo das aeronaves da Transportadora para viagens subsequentes em qualquer ponto da rede. Neste caso, o reembolso do Bilhete não utilizado será concedido em conformidade com o Artigo 14.º abaixo, ainda que o Bilhete não seja reembolsável.

(f) O Passageiro não consegue provar que é a pessoa referida na caixa "Apelido do Passageiro" do Bilhete. (g) O Passageiro (ou a pessoa que pagou o Bilhete) não pagou a Tarifa com Impostos em vigor, as Taxas de Emissão e/ou as Taxas exigíveis.

(h) O Passageiro não parece estar na posse de documentos de viagem válidos, tentou entrar ilegalmente num país durante um trânsito, destruiu os seus documentos de viagem durante o voo, recusou a permissão para fazer cópias dos mesmos para ficarem na posse da Transportadora ou os seus documentos de viagem expiraram, estão incompletos face às regulamentações em vigor ou parecem fraudulentos (roubo de identidade, falsificação ou contrafação de documentos).

(i) O Bilhete apresentado pelo Passageiro:

- foi adquirido ilegalmente ou comprado a um organismo que não seja a Transportadora ou o seu

Agente Autorizado, ou

- foi dado como documento perdido ou roubado, ou
- foi falsificado ou contrafeito, ou
- tem um Cupão de Voo que foi danificado ou alterado por alguém que não seja a Transportadora ou o seu Agente Autorizado.

(j) O Passageiro recusa-se a pagar um complemento tarifário e/ou as Taxas de Serviços nas condições acima referidas no ponto 3.4.

(k) O Passageiro recusa-se a pagar um suplemento tarifário nas condições abaixo referidas no Artigo 10.º.

(l) O Passageiro não cumpriu com as instruções e regulamentações relativas à segurança.

(m) O Passageiro que beneficia de um desconto tarifário ou de uma Tarifa sujeita a condições especiais não pode fornecer os comprovativos necessários para a atribuição desta Tarifa específica e recusa-se a pagar o reajuste tarifário definido no ponto 3.1. (i).

ARTIGO 10.º - BAGAGENS

10.1. Disposições gerais

10.1.1. Obrigações do Passageiro

- (a) O Passageiro declara ter plena consciência do conteúdo de cada uma das suas Bagagens.
- (b) O Passageiro compromete-se a não deixar as suas Bagagens sem supervisão desde o momento em que faz as malas e a não aceitar objetos de outro Passageiro ou de qualquer outra pessoa.
- (c) O Passageiro compromete-se a não viajar com Bagagens entregues por terceiros.
- (d) O Passageiro é aconselhado a certificar-se de que as suas Bagagens estão corretas e seguramente embaladas e protegidas em contentores adequados de modo a não danificar esses objetos e materiais, bem como as Bagagens de outros Passageiros ou a aeronave da Transportadora.

10.1.2. Objetos proibidos

O Passageiro não deve incluir nas suas Bagagens qualquer objeto cujo transporte seja proibido ou restrito pelas regulamentações aplicáveis e leis em vigor em qualquer Estado de partida, destino, sobrevoos ou trânsito, incluindo em especial:

- (a) Objetos suscetíveis de colocar em perigo a aeronave, as pessoas ou os bens a bordo como, por exemplo, os especificados nas Regulamentações sobre Mercadorias Perigosas da Organização Internacional da Aviação Civil (OACI) e da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) e na regulamentação da Transportadora, conforme aplicável (estão disponíveis informações adicionais mediante pedido à Transportadora); estes objetos incluem, em especial, entre outros, explosivos, gases pressurizados, substâncias oxidantes, radioativas, magnetizadas, inflamáveis, tóxicas, corrosivas ou líquidas (exceto os líquidos transportados nas Bagagens de mão e destinados ao uso pessoal do Passageiro durante a sua viagem).
- (b) Objetos que não são adequados para transporte devido ao peso, dimensões, configuração ou natureza tendo em conta, em especial, o tipo de avião utilizado. As informações sobre estes objetos serão fornecidas ao Passageiro mediante pedido.
- (c) Armas de fogo e munições, exceto as destinadas à caça ou ao desporto que, para serem aceites como Bagagens Despachadas, devem estar descarregadas e adequadamente embaladas e ter a patilha de segurança engatada. O transporte de munições está sujeito às Regulamentações sobre Mercadorias Perigosas da OACI e da IATA, conforme acima indicado no parágrafo (a).
- (d) Armas cortantes, armas perfurantes e aerossóis que possam ser utilizados como armas de ataque ou defesa, armas de coleção, espadas, facas e outras armas deste tipo. Estes objetos não

podem, em circunstância alguma, ser transportados na cabina. No entanto, podem ser incluídos nas Bagagens Despachadas, sob reserva da aceitação prévia e explícita da Transportadora.

(e) Animais vivos, exceto animais de estimação e sob reserva de serem cumpridas as condições referidas no ponto 10.4.

10.1.3. Direito de inspeção

Por motivos de segurança e/ou a pedido das autoridades, as Bagagens do Passageiro podem ser submetidas a uma inspeção ou a um controlo (raios X ou outra técnica). Se o Passageiro não estiver disponível, as suas Bagagens poderão ser controladas ou inspecionadas na sua ausência com o objetivo de verificar, em especial, se contêm alguns dos objetos acima referidos no ponto 10.1.2. Se o Passageiro se recusar a aceder a esse pedido, a Transportadora poderá recusar transportar o Passageiro e as suas Bagagens.

10.1.4. Direito de recusar transportar as Bagagens

(a) A Transportadora poderá, por motivos de segurança, recusar-se a transportar ou continuar a transportar as Bagagens do Passageiro se estas contiverem alguns dos objetos acima referidos no ponto 10.1.2. ou se o Passageiro não tiver cumprido com as obrigações do pontos 10.1.1. (a), (b) e (c). A Transportadora não é obrigada a assumir a custódia de Bagagens e/ou objetos recusados.

(b) A Transportadora poderá, em especial, por motivos de segurança e/ou salubridade, recusar-se a transportar objetos incompatíveis com o transporte aéreo devido às suas dimensões, forma, peso, conteúdo, configuração ou natureza ou recusar-se a continuar a transportá-los caso sejam descobertos durante uma viagem.

(c) A Transportadora poderá recusar-se a transportar as Bagagens para as quais o Passageiro se tenha recusado a pagar o suplemento tarifário conforme definido no ponto 10.2.2. A Transportadora não é obrigada a assumir a custódia de Bagagens e/ou objetos recusados.

(d) A Transportadora não aceitará transportar animais que não tenham os documentos exigidos pela regulamentação aplicável, conforme definido no ponto 10.4.

(e) A Transportadora poderá recusar-se a transportar no porão Bagagens que não tenham sido entregues pelo Passageiro à Transportadora antes da Hora Limite de Check-in nas condições definidas no ponto 10.2.1. (a).

10.2. Bagagens Despachadas

10.2.1. Disposições Gerais

(a) O Passageiro deverá entregar as Bagagens no balcão de check-in da Transportadora para efeitos de check-in antes da Hora Limite de Check-in.

(b) Assim que o Passageiro entregar as suas Bagagens no check-in, nas condições acima referidas, a Transportadora assumirá a custódia das mesmas e emitirá ao Passageiro um Recibo de Bagagens para cada Bagagem Despachada.

(c) O Passageiro deverá colocar os seus dados de contacto pessoais nas suas Bagagens Despachadas.

(d) As Bagagens Despachadas serão, tanto quanto possível, transportadas na mesma aeronave que o Passageiro, salvo se, por motivos de operação ou segurança, a Transportadora decidir que devem ser transportadas noutra voo. Neste caso, a Transportadora entregará as Bagagens em questão ao Passageiro, exceto se a regulamentação aplicável exigir que o Passageiro esteja presente para um controlo aduaneiro.

(e) As Bagagens Despachadas deverão ser corretamente acondicionadas de forma a proteger o seu conteúdo e a resistir a um manuseamento normal.

(f) O Passageiro não deve colocar nas suas Bagagens artigos frágeis ou perecíveis, nem artigos de valor como: dinheiro, joias, obras de arte, metais preciosos, prata, valores ou outros objetos preciosos, equipamento ótico ou fotográfico, computadores, equipamento ou dispositivos eletrónicos e/ou de telecomunicação, instrumentos musicais, passaportes e documentos de identificação, chaves, documentos empresariais, manuscritos ou títulos, individualizados ou fungíveis, etc.

(g) Sob reserva da regulamentação aplicável, o Passageiro é aconselhado a não incluir medicamentos nas suas Bagagens Despachadas.

(h) Sujeito à regulamentação aplicável, se o Passageiro decidir interromper prematuramente a sua viagem e se não utilizar todos os seus Cupões de Voo, poderá ter de pagar um montante forfetário máximo de 300 euros para poder recuperar as suas Bagagens Despachadas.

10.2.2. Franquia de Bagagens

(a) A Franquia de Bagagens corresponde ao transporte no porão de uma quantidade de Bagagens por Passageiro limitada em número, peso e/ou dimensões, determinada com base no destino e na Tarifa paga e consta do Bilhete.

(b) O Passageiro poderá viajar com Bagagens Despachadas que ultrapassem a Franquia de Bagagens, sob reserva do pagamento de um suplemento tarifário. As condições relativas a este suplemento tarifário estão disponíveis junto da Transportadora e dos seus Agentes Autorizados e no Site da Air France.

(c) Em todos os casos, as Bagagens Despachadas não poderão exceder um peso máximo por Passageiro. As informações relativas a este peso máximo estão disponíveis junto da Transportadora e dos seus Agentes Autorizados e no Site da Air France.

(d) O Passageiro pode obter todas as informações úteis sobre esta Franquia de Bagagens junto da Transportadora e dos seus Agentes Autorizados e no Site da Air France.

10.2.3. Declaração Especial de Interesse

(a) Para todas as Bagagens Despachadas cujo valor ultrapasse os limites de responsabilidade previstos pela Convenção, no caso de destruição, perda, dano ou atraso, o Passageiro poderá subscrever uma garantia de seguro pessoal para as suas Bagagens antes da viagem ou, ao entregar as suas Bagagens à Transportadora, efetuar uma Declaração Especial de Interesse limitada a determinado montante. Neste último caso, o Passageiro deverá pagar um suplemento tarifário. A indemnização será paga de acordo com as disposições do Artigo 19.º.

(b) A Transportadora reserva-se o direito de verificar a adequação do valor declarado em relação ao valor da Bagagem e do seu conteúdo.

(c) Qualquer Declaração Especial de Interesse deve ser efetuada pelo Passageiro junto da Transportadora antes da Hora Limite de Check-in. Além disso, a Transportadora pode limitar a um montante máximo o nível das declarações suscetíveis de serem subscritas. A Transportadora reserva-se ainda o direito de comprovar, no caso de Danos, que o montante declarado era superior ao interesse real do Passageiro no momento da entrega.

(d) Todas as informações úteis em relação à Declaração Especial de Interesse e ao suplemento tarifário acima referido no ponto 10.2.3. (a) podem ser obtidas junto da Transportadora.

10.2.4. Recolha e entrega das Bagagens

(a) Sob reserva das disposições do ponto 10.2.1. (d), é da responsabilidade do Passageiro recolher as suas Bagagens Despachadas assim que lhe forem disponibilizadas no local de destino ou Escala Voluntária. Se o Passageiro não as recolher no prazo de três meses após a sua disponibilização, a Transportadora poderá dispor das referidas Bagagens sem ser responsável perante o Passageiro.

(b) Apenas o portador do Recibo de Bagagens está autorizado a recolher a Bagagem Despachada.

(c) Se uma pessoa que reivindicar uma Bagagem não conseguir apresentar o Recibo de Bagagens, a Transportadora apenas entregará a Bagagem a essa pessoa se esta provar, de forma satisfatória, que a Bagagem lhe pertence.

(d) A aceitação das Bagagens pelo portador do Recibo de Bagagens sem apresentação de

reclamação aquando da entrega é prova prima facie (salvo prova em contrário) de que as Bagagens foram entregues em bom estado e em conformidade com o Contrato de Transporte.

10.3. Bagagens Não Despachadas

(a) Qualquer Bilhete permite transportar na cabina uma quantidade de Bagagens Não Despachadas limitada em número, peso e/ou dimensão. Caso essas informações não tenham sido especificadas ao Passageiro, apenas será aceite uma Bagagem Não Despachada e deve ser possível colocar as Bagagens Não Despachadas debaixo do lugar à frente do Passageiro ou num compartimento fechado previsto para o efeito. Caso a Transportadora deva colocar a Bagagem no porão devido ao incumprimento das condições acima referidas por parte do Passageiro, este poderá ser obrigado, se for o caso disso, a pagar um suplemento tarifário conforme especificado no ponto 10.2.2. (b). A qualquer momento antes da partida do voo, determinadas Bagagens que o Passageiro pretenda transportar na cabina poderão não ser aceites na cabina e deverão ser transportadas como Bagagens Despachadas por motivos de segurança, operação e/ou configuração do avião.

(b) As Bagagens ou os objetos que não cumpram com as disposições do ponto 10.3. (a) acima (excesso de dimensões e/ou peso) apenas poderão ser aceites na cabina se a Transportadora tiver sido devidamente informada sobre os mesmos pelo Passageiro antes do check-in e se tiver sido concedida autorização. Neste caso, o transporte da referida Bagagem poderá estar sujeito a um suplemento tarifário, de acordo com as modalidades tarifárias da Transportadora que podem ser obtidas junto da mesma.

(c) O Passageiro é responsável pelos objetos pessoais e Bagagens Não Despachadas que transporte na cabina. No caso de destruição, roubo, perda ou dano dos objetos pessoais e Bagagens Não Despachadas, a Transportadora apenas poderá ser responsável no caso de se comprovarem irregularidades da sua parte ou dos seus parceiros ou mandatários, sendo essa responsabilidade limitada ao montante definido no Artigo 19.º das Condições Gerais de Transporte.

10.4. Animais de Estimação

10.4.1. Disposições gerais

(a) O transporte de Animais de Estimação que viagem com o Passageiro está sujeito à aceitação prévia e explícita da Transportadora.

(b) O número de Animais de Estimação que possa ser transportado está limitado por voo e por Passageiro.

(c) De acordo com a regulamentação em vigor, o transporte de determinadas categorias de Animais de Estimação está proibido. As informações relativas a estas categorias estão disponíveis, mediante pedido, junto da Transportadora e dos seus Agentes Autorizados e no Site da Air France.

(d) O Passageiro deverá ser capaz de apresentar os documentos válidos relacionados com o seu Animal de Estimação, exigidos pelas autoridades no país de partida, chegada ou trânsito, incluindo, em especial, passaportes, atestados médico-veterinários, boletim de vacinas e autorizações de entrada ou trânsito.

(e) Consoante o destino, o transporte de Animais de Estimação pode estar sujeito a condições, em especial em termos de idade, peso e controlo de saúde que o Passageiro pode obter junto da Transportadora.

(f) O Animal de Estimação e a respetiva transportadora não estão incluídos na Franquia de Bagagens, pelo que o Passageiro deverá pagar um suplemento tarifário, cujas condições estão disponíveis junto da Transportadora.

(g) Os cães de assistência e as respetivas transportadoras que acompanhem Passageiros com Mobilidade Reduzida serão transportados gratuitamente, para além da Franquia de Bagagens, em conformidade com as regras da Transportadora que estão disponíveis mediante pedido.

(h) No caso de fraude, ausência ou invalidade dos documentos exigidos ou se a transportadora destinada ao transporte do Animal de Estimação não cumprir com as disposições do ponto 10.4.3., a Transportadora não assumirá qualquer responsabilidade por lesões, perdas, atrasos, doenças ou morte dos animais transportados, como consequência destes incumprimentos, exceto se tal for exclusivamente causado por negligência grave ou conduta dolosa da Transportadora. Os Passageiros que viajem com animais que não cumpram com a regulamentação aplicável deverão reembolsar a Transportadora por quaisquer coimas, perdas, indemnizações e custos por ela sofridos devido a essa situação.

(i) O Passageiro pode obter todas as informações úteis em relação ao transporte de Animais de Estimação e, em particular, ao suplemento tarifário acima referido no ponto 10.4.1. (f), junto da Transportadora e dos seus Agentes Autorizados e no Site da Air France.

10.4.2. Animais de Estimação que viajem na cabina

(a) Apenas serão aceites na cabina Animais de Estimação e respetivas transportadoras que não excedam o peso fixado pela Transportadora.

Os cães de assistência serão aceites na cabina sob reserva da regulamentação aplicável.

(b) O Animal de Estimação deve ser colocado numa transportadora prevista para o efeito, que esteja fechada, em que o animal caiba completamente e que permita que o animal se ponha de pé, se vire e respire de forma fácil e livre.

(c) O Passageiro compromete-se a não retirar o animal, ainda que parcialmente, da respetiva transportadora durante todo o voo.

10.4.3. Animais de Estimação que viajem no porão

O Animal de Estimação deve ser colocado numa transportadora de plástico rígido ou de fibra de vidro aprovada pela IATA (International Air Transport Association).

ARTIGO 11.º - HORÁRIOS

11.1. Os voos e os Horários dos voos apresentados nos Indicadores de Horários não têm valor contratual e visam exclusivamente informar o Passageiro sobre os voos propostos pela Transportadora. Estes Indicadores de Horários não são definitivos e podem ser alterados após a data da sua publicação.

11.2. Contudo, considera-se que os Horários dos voos indicados no Bilhete, sob reserva de alterações por motivos fora do controlo da Transportadora, são uma parte integrante do Contrato de Transporte.

11.3. Compete ao Passageiro facultar à Transportadora os seus dados de contacto para que este possa ser contactado no caso de alteração dos Horários programados conforme constantes do Bilhete.

ARTIGO 12.º - ATRASO E CANCELAMENTO

12.1. A Transportadora tomará todas as medidas necessárias para evitar atrasos no transporte do Passageiro e das suas Bagagens. Com vista a evitar o cancelamento da viagem, a Transportadora poderá propor ao Passageiro ser transportado noutra avião ou efetuar a viagem nos voos de outra Transportadora e/ou por outro meio de transporte, incluindo de/para outro aeroporto.

12.2. No caso de cancelamento ou atraso de um voo e quando o Passageiro dispõe de um Contrato de Transporte único (nos termos da Convenção), a Transportadora implementará todas as disposições da regulamentação aplicável nesta matéria.

12.3. Sob reserva da lei aplicável, a Transportadora apenas processará os pedidos de indemnização ao abrigo do Regulamento (CE) no 261/2004 apresentado por terceiros [que não sejam o seu representante legal (para menores e adultos incapacitados) ou outro Passageiro constante da mesma reserva] se o Passageiro já tiver formulado a sua reclamação diretamente através do formulário (<https://www.airfrance.fr/PT/pt/local/transverse/footer/reclamation.htm>) disponível no Site da Transportadora e se lhe tiver concedido um período de 28 dias para responder.

12.4. Além disso, o ponto **12.3.** não proíbe o Passageiro de consultar um advogado ou terceiros antes de apresentar uma reclamação diretamente à Transportadora.

12.5. O Passageiro ou o seu representante legal compromete-se a não ceder qualquer direito a indemnização, Danos ou reembolso que possa ter contra a Transportadora. Sob reserva da lei aplicável, qualquer cessão de um direito a indemnização, Danos ou reembolso contra a Transportadora a terceiros será nula e sem efeito.

12.6. Em conformidade com os procedimentos da Transportadora, o pagamento da indemnização será efetuado por transferência para a conta bancária do Passageiro ou do seu representante legal.

ARTIGO 13.º - OVERBOOKING E DOWNGRADE

13.1. Se, devido a um overbooking programado, a Transportadora não puder atribuir um lugar ao Passageiro, ainda que este tenha uma Reserva confirmada, um Bilhete válido e tenha efetuado o check-in e chegado ao embarque em conformidade com as horas e condições exigidas, a Transportadora indemnizará o Passageiro nos termos previstos na regulamentação aplicável, se for o caso disso.

13.2. No caso de o Passageiro ser colocado numa classe inferior à que o Bilhete comprado lhe dá direito, a Transportadora procederá ao reembolso do montante previsto pela regulamentação aplicável nesta matéria.

ARTIGO 14.º - REEMBOLSOS

14.1. O reembolso de um Bilhete, na totalidade ou em parte, será efetuado nas modalidades definidas no presente Artigo 14.º, em conformidade com as condições tarifárias do Bilhete e, em todos os casos, com a regulamentação aplicável nesta matéria.

14.2. O reembolso, se for autorizado pelas condições tarifárias do Bilhete, será efetuado com base na Tarifa com Impostos do Bilhete pago.

14.3. Os pedidos de reembolso de um Bilhete deverão ser apresentados à entidade que o emitiu (a Transportadora ou o Agente Autorizado, consoante o caso).

14.4. A Transportadora poderá recusar-se a proceder ao reembolso de um Bilhete:

(a) se o pedido for apresentado após o termo do período de validade;

(b) que cumpre com a obrigação legislativa ou regulamentar de posse de um Bilhete que permite que o Passageiro abandone o país, salvo se o Passageiro apresentar provas suficientes para que se apure que está autorizado a permanecer no referido país ou que o abandonará através de outra Transportadora ou de qualquer outro meio de transporte;

(c) caso a entrada do seu titular tenha sido impedida pelas autoridades de destino ou trânsito da rota prevista e se o Passageiro tiver sido reenviado para o seu ponto de embarque ou para qualquer outro destino por este motivo;

(d) furtado, falsificado ou contrafeito;

(e) caso o transporte do Passageiro tenha sido recusado pela Transportadora, em conformidade com o Artigo 9.º, salvo no caso referido no ponto 9 (e).

14.5. Os reembolsos estão sujeitos à regulamentação aplicável no país onde o Bilhete foi inicialmente adquirido e/ou à regulamentação aplicável no país onde o reembolso deve ser efetuado.

ARTIGO 15.º - COMPORTAMENTO A BORDO

15.1. A bordo da aeronave, um Passageiro não pode comportar-se de modo a incomodar, ameaçar ou pôr em perigo uma ou várias pessoas, os bens materiais ou a própria aeronave.

Deste modo, o Passageiro não pode impedir que a tripulação realize as suas tarefas e deve cumprir com as instruções, orientações e recomendações dadas pela mesma com vista a garantir a segurança da aeronave, o correto funcionamento do voo e o conforto dos Passageiros.

15.2. Por motivos de segurança, a Transportadora poderá proibir ou limitar a utilização a bordo de aparelhos eletrónicos, como telemóveis, portáteis, gravadores portáteis, rádios portáteis, jogos eletrónicos ou dispositivos transmissores, bem como jogos controlados por rádio e walkie-talkies, exceto aparelhos auditivos e pacemakers.

15.3. É estritamente proibido fumar a bordo da aeronave.

15.4. É proibido o consumo de álcool pessoal a bordo.

15.5. É proibido gravar vídeos e/ou tirar fotografias a bordo da aeronave.

15.6. Se o Passageiro não cumprir com o disposto no presente Artigo, a Transportadora pode tomar todas as medidas necessárias e razoáveis, em conformidade com as disposições legislativas e regulamentares. Para o efeito, a Transportadora poderá proceder ao desembarque do Passageiro e/ou recorrer a medidas de contenção a qualquer momento do voo.

15.7. Se o Passageiro não cumprir com as disposições do presente Artigo (e do Artigo 9.º relativo à recusa e às restrições ao transporte) ou se cometer um delito ou ato condenável a bordo do avião, a Transportadora reserva-se o direito de intentar uma ação judicial contra este Passageiro.

15.8. Se o Passageiro não cumprir com as disposições do presente Artigo, o seu nome poderá passar a constar da lista de pessoas proibidas de embarcar a bordo das aeronaves da Transportadora.

ARTIGO 16.º - TRANSPORTE DE SUPERFÍCIE

16.1. Quando a Transportadora propõe serviços de transporte terrestre ou marítimo (limusina, autocarro, comboio, barco, etc.), aplicam-se regimes de responsabilidade diferentes a estes transportes de superfície. As condições de transporte e os regimes de responsabilidade estão disponíveis junto da Transportadora mediante pedido.

16.2. A Transportadora aérea não é responsável por danos causados aos Passageiros e às suas Bagagens durante o transporte por via rodoviária, ferroviária ou marítima.

ARTIGO 17.º - TRANSPORTES AÉREOS SUCESSIVOS

17.1. Considera-se que o Transporte Aéreo efetuado por várias Transportadoras sucessivas, através de um único Bilhete ou vários Bilhetes emitidos em conjunto, constitui um único transporte quando foi previsto pelas partes como uma única operação no âmbito da aplicação da Convenção.

As disposições relativas a este caso são abordadas no ponto 19.1.3. (a).

17.2. Quando a Transportadora tiver emitido o Bilhete ou se esta for designada em primeiro lugar no Bilhete ou num Bilhete emitido em conjunto, no caso de Transporte Sucessivo, a Transportadora apenas será responsável pela parte do transporte efetuada pelos seus próprios meios.

17.3. No caso de destruição, perda, dano ou atraso das suas Bagagens, o Passageiro ou os seus beneficiários poderão apresentar uma reclamação contra a Transportadora que efetuou o transporte durante o qual ocorreu o incidente ou o atraso. Além disso, o Passageiro poderá apresentar uma reclamação contra a primeira e a última Transportadoras.

ARTIGO 18.º - FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

18.1. Disposições gerais

(a) O Passageiro deve e é da sua responsabilidade obter todos os documentos, vistos e autorizações específicos e necessários para a viagem e, se for o caso disso, para a viagem dos seus filhos menores, dos Passageiros por quem é responsável e/ou dos Animais de Estimação que viajam com ele. Deve igualmente cumprir com a regulamentação aplicável dos Estados (de partida, destino e trânsito) e com as instruções da Transportadora.

(b) A Transportadora não será responsável pelas consequências sofridas pelo Passageiro no caso de incumprimento das obrigações referidas no ponto 18.1. (a).

18.2. Documentos de viagem

(a) O Passageiro deve apresentar todos os documentos de entrada, saída e trânsito, bem como os documentos de saúde e outros documentos exigidos pela regulamentação em vigor nos Estados de partida, destino e trânsito. Além disso, o Passageiro deve facultar os referidos documentos à Transportadora e/ou permitir que esta faça cópias dos mesmos, se necessário, ou que registre as informações neles contidas.

(b) Em conformidade com o Artigo 9.º, a Transportadora reserva-se o direito de recusar o transporte se o Passageiro não cumprir com a regulamentação aplicável ou se a Transportadora tiver dúvidas relativamente à validade dos documentos apresentados.

(c) A Transportadora não será responsável pelas consequências (em especial, os prejuízos ou despesas) que o Passageiro venha a incorrer por não ter cumprido com a regulamentação aplicável.

18.3. Recusa de entrada

Se a entrada num território for recusada a um Passageiro, este deverá pagar todos os custos e coimas aplicados à Transportadora pelas autoridades locais, bem como a Tarifa com Impostos para o transporte a ser efetuado se a Transportadora, em cumprimento de uma ordem do governo, for obrigada a transportar o Passageiro até ao seu local de partida ou outro local. A Transportadora não reembolsará o Bilhete comprado para o transporte até ao destino onde a entrada no território foi recusada.

18.4. Responsabilidade do Passageiro por coimas, custos de detenção, etc.

Se a Transportadora tiver de pagar, depositar o montante de uma coima ou sanção ou adiantar despesas de qualquer tipo devido ao incumprimento, voluntário ou involuntário, por parte do Passageiro da lei em vigor nos Estados em questão, devido à não apresentação dos documentos

exigidos ou devido à apresentação de documentos não conformes, o Passageiro deverá, a pedido da Transportadora, reembolsar os montantes assim pagos ou depositados, bem como as despesas efetuadas. Para o efeito, a Transportadora pode utilizar qualquer montante que lhe tenha sido pago pelos transportes não efetuados ou qualquer montante pertencente ao Passageiro e que esteja retido pela Transportadora.

18.5. Controlos aduaneiros

(a) O Passageiro pode ser convocado para assistir à inspeção das suas Bagagens (atrasadas, Despachadas ou Não Despachadas) a pedido dos funcionários aduaneiros ou de qualquer outra autoridade governamental. A Transportadora não será responsável por Danos ou perdas sofridos pelo Passageiro que não cumpra com esta disposição, em especial se este se recusar a assistir à inspeção das suas Bagagens.

(b) O Passageiro deverá indemnizar a Transportadora se uma ação, omissão ou negligência por parte do mesmo provocar Danos na Transportadora devido, em especial, ao incumprimento das disposições do presente Artigo ou da autorização dada pela Transportadora para proceder à inspeção das suas Bagagens.

18.6. Controlo de segurança

(a) O Passageiro deve submeter-se aos controlos de segurança exigidos pelas autoridades governamentais ou aeroportuárias, bem como aos controlos exigidos pela Transportadora.

(b) A Transportadora não pode ser responsabilizada por ter recusado transportar um Passageiro, em especial, se a referida recusa cumprir com a lei, a regulamentação e/ou os requisitos aplicáveis.

ARTIGO 19.º - RESPONSABILIDADE POR DANOS

19.1. Disposições gerais

A responsabilidade da Transportadora será determinada pelas Condições Gerais de Transporte da Transportadora Contratual, salvo disposições em contrário comunicadas ao Passageiro. Se for envolvida a responsabilidade da Transportadora, aplicar-se-á o seguinte:

19.1.1. O Transporte efetuado ao abrigo das presentes Condições Gerais de Transporte está sujeito às regras relativas à responsabilidade previstas na Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999 e no Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de maio de 2002, que altera o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das Transportadoras aéreas no caso de transporte de Passageiros e das suas Bagagens.

19.1.2. A Transportadora é responsável pelo prejuízo sofrido no caso de morte ou de uma lesão corporal desde que o acidente que causou a morte ou a lesão corporal tenha ocorrido a bordo da aeronave ou durante quaisquer operações de embarque ou desembarque, nos termos do Artigo 17.º da Convenção.

19.1.3. Desde que as seguintes disposições não contrariem outras disposições das presentes Condições Gerais de Transporte e sob reserva de a Convenção ser ou não aplicável:

(a) A Transportadora apenas é responsável pelos Danos ocorridos durante os Transportes Aéreos cujo Código de Identificação conste do Cupão ou do Bilhete que corresponde ao voo. Se a Transportadora emitir um Bilhete relativo a um serviço de transporte prestado por outra Transportadora ou se efetuar o check-in da Bagagem em nome de outra Transportadora, a primeira intervirá apenas na qualidade de mandatária da última. No entanto, no que respeita às Bagagens Despachadas, o Passageiro pode recorrer contra a primeira e a última Transportadoras que intervenham na sua viagem.

(b) A responsabilidade da Transportadora não poderá exceder o montante dos Danos diretos comprovados e a Transportadora não será, de forma alguma, responsável pelos Danos indiretos ou por qualquer outra forma de Danos não compensatórios.

(c) A Transportadora não é, de forma alguma, responsável pelos Danos decorrentes do cumprimento pela sua parte de quaisquer disposições legais ou regulamentares (leis, regulamentos, decisões, requisitos e disposições) nem do incumprimento das mesmas disposições por parte do Passageiro.

(d) A Transportadora não poderá ser responsabilizada no caso de Dano que afete as Bagagens Não Despachadas, a não ser que o referido Dano tenha sido diretamente causado pela Transportadora

ou por um dos seus parceiros ou mandatários, o que deverá ser comprovado pelo Passageiro que invocar esse Dano.

(e) A Transportadora não é responsável por qualquer doença, lesão ou deficiência, incluindo a morte do Passageiro, causada pela condição física do Passageiro ou por qualquer agravamento da referida condição.

(f) O Contrato de Transporte, incluindo estas Condições Gerais de Transporte e todas as exclusões e limitações de responsabilidade nelas contidas, aplicar-se-á e beneficiará os Agentes Autorizados da Transportadora, parceiros e mandatários que atuaram para exercer as suas funções, representantes e proprietário do avião utilizado pela Transportadora, bem como os agentes, funcionários e representantes do referido proprietário. O montante global recuperável junto das pessoas referidas anteriormente não poderá ser superior ao montante da responsabilidade da Transportadora.

(g) Se os Danos foram causados ou favorecidos pela negligência ou por outro ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indemnização ou da pessoa de quem advêm os seus direitos, a Transportadora ficará isenta, total ou parcialmente, da sua responsabilidade para com essa pessoa, incluindo no caso de falecimento ou lesão corporal de acordo com a legislação em vigor.

(h) Salvo se previsto expressamente de outro modo, nenhuma das presentes disposições constitui uma exoneração de qualquer exclusão ou limitação da responsabilidade da Transportadora, do proprietário do avião que está a ser utilizado pela mesma, dos seus agentes, parceiros, mandatários ou representantes, em conformidade com a Convenção e a legislação aplicável.

19.2. Disposições aplicáveis a voos internacionais e domésticos

19.2.1. Danos corporais:

(a) Em conformidade com o Artigo 17 parágrafo 1 da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, a Transportadora é responsável pelos Danos decorrentes da morte ou de uma lesão corporal que um Passageiro possa sofrer se o acidente causador dos Danos tiver ocorrido a bordo da aeronave ou durante quaisquer operações de embarque e desembarque, nos termos da referida Convenção, e sob reserva dos casos de exclusões de responsabilidade.

(b) A Transportadora não será responsável pelos Danos se comprovar que:

- A morte ou as lesões corporais sofridas resultaram da condição de saúde física ou mental do Passageiro anterior ao seu embarque a bordo do voo.
- Os Danos, nos termos do parágrafo 2.1. (a), tiverem sido causados, total ou parcialmente, por negligência, ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indemnização ou da pessoa de que advêm os seus direitos, de acordo com o Artigo 20.º da Convenção de Montreal de 28 de maio de

1999.

- Os Danos não foram causados por negligência, ato ilícito ou omissão da Transportadora e dos seus parceiros ou mandatários, desde que o montante dos Danos ultrapasse 128 821 DSE por Passageiro, de acordo com o Artigo 21 parágrafo 2 (a) da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999.
- Os Danos resultam apenas de negligência, ato ilícito ou omissão de terceiros, desde que o montante dos Danos ultrapasse 128 821 DSE por Passageiro, de acordo com o Artigo 21 parágrafo 2 (b).

(c) Montante dos Danos ressarcíveis:

- O montante da responsabilidade da Transportadora no caso de morte ou lesão corporal de um Passageiro, nos termos do parágrafo 2.1. (a) acima, não está sujeito a qualquer limitação. O montante dos Danos ressarcíveis cobrirá a indemnização dos Danos, conforme acordado amigavelmente, por meio de peritagem ou pelos tribunais competentes.
- No âmbito das presentes disposições, a Transportadora apenas indemnizará o Passageiro até aos montantes recebidos por este último por força do regime social ao qual estiver afiliado e pelos Danos compensatórios.

(d) A Transportadora reserva-se quaisquer direitos de recurso e sub-rogação contra terceiros.

(e) No caso de morte ou lesões corporais resultantes de um acidente aéreo, nos termos do Artigo 17.º da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999 e do parágrafo 2.1. (a) deste Artigo e em conformidade com o Artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de maio de 2002, que altera o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho de 19 de outubro de 1997, a pessoa identificada como Beneficiária poderá receber um adiantamento para lhe permitir satisfazer as suas necessidades imediatas e cujo valor será proporcional ao prejuízo material sofrido. Este adiantamento não será inferior ao equivalente, em euros, a 16 000 DSE por Passageiro no caso de morte. Sob reserva da legislação aplicável, este adiantamento será saldado no prazo de 15 dias a partir da identificação do Beneficiário e será dedutível do montante definitivo das indemnizações devidas ao Passageiro falecido.

Nos termos do Artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 889/2002, de 13 de maio de 2002, e do Artigo 28.º da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, o pagamento destes adiantamentos ou pagamentos antecipados não constitui o reconhecimento de responsabilidade e estes montantes poderão ser deduzidos dos montantes pagos posteriormente pela Transportadora como indemnização, em função da sua responsabilidade.

Este adiantamento não é reembolsável, salvo se for comprovado que os Danos foram causados ou favorecidos pela negligência ou por outro ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indemnização ou da pessoa de quem advêm os seus direitos ou se a pessoa que recebeu o adiantamento não era a pessoa com direito a receber a indemnização.

19.2.2. Atraso

(a) Características dos Danos ressarcíveis:

- Apenas são ressarcíveis os Danos diretos, comprovados e diretamente causados por um atraso, excluindo quaisquer Danos indiretos ou qualquer outra forma de Danos que não sejam compensatórios.
- O Passageiro deverá comprovar a existência dos Danos diretamente causados pelo atraso.

(b) Abrangência da responsabilidade da Transportadora:

- A Transportadora não será responsável por Danos causados pelo atraso se comprovar que a Transportadora ou os seus parceiros ou mandatários tomaram todas as medidas razoáveis para evitar os Danos ou se ficar comprovado que era impossível tomar essas medidas.
- A Transportadora não é responsável pelos Danos causados pelo atraso se o mesmo for atribuível ao Passageiro ou se este tiver contribuído para que ocorresse, isto é, se os Danos resultarem, total ou parcialmente, de negligência, ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indemnização ou da pessoa de quem advêm os seus direitos.

(c) Abrangência da indemnização:

- No caso de Danos sofridos por Passageiros causados por um atraso, conforme definido pela Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999 e com exceção de atos ou omissões da Transportadora ou dos seus parceiros cometidos com vista a causar Danos ou, de forma imprudente, sabendo que poderiam causar Danos, a responsabilidade da Transportadora está limitada ao montante de 5 346 DSE por Passageiro. O montante da indemnização será determinado em função dos Danos comprovados pelo Passageiro.
- No caso de Danos causados por um atraso na entrega das Bagagens Despachadas, com exceção de atos ou omissões cometidos com vista a causar Danos ou, de forma imprudente, sabendo que poderiam causar Danos, a responsabilidade da Transportadora está limitada a 1 288 DSE por Passageiro. Uma indemnização forfetária (destinada a cobrir as despesas de primeira necessidade) poderá ser atribuída ao Passageiro.

19.2.3. Bagagens:

(a) Em conformidade com o Artigo 17 da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, a Transportadora é responsável pelos Danos decorrentes da destruição, perda ou dano de Bagagens Despachadas se o acidente causador dos Danos tiver ocorrido a bordo da aeronave ou enquanto as Bagagens Despachadas estavam sob a custódia da Transportadora.

(b) Exclusão da responsabilidade da Transportadora:

- A Transportadora não será responsável pelos Danos relativos às Bagagens do Passageiro se estes resultarem da natureza ou de um defeito inerente às referidas Bagagens. Se os bens contidos nas Bagagens do Passageiro causarem danos a outra pessoa ou à Transportadora, o Passageiro deverá

indemnizar a Transportadora pelas perdas sofridas e pelas despesas daí incorridas.

- A Transportadora apenas assumirá a responsabilidade abaixo referida no subparágrafo (c) no que respeita a Danos e/ou prejuízos causados em objetos frágeis, valiosos ou incorretamente embalados, conforme referidos no ponto 10.1.2., exceto se o Passageiro tiver apresentado a Declaração Especial de Interesse prevista no ponto 10.2.3. e se pagou o suplemento tarifário correspondente.
- A Transportadora não será responsável pelos Danos causados, total ou parcialmente, às Bagagens devido a negligência, ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indemnização ou da pessoa de quem advêm os seus direitos.

(c) Montante dos Danos ressarcíveis:

- Para as Bagagens Despachadas e com exceção de atos ou omissões cometidos com vista a causar Danos ou, de forma imprudente, sabendo que poderiam causar Danos, a responsabilidade da Transportadora no caso de Danos estará limitada a 1 288 DSE por Passageiro. Se tiver sido declarado um valor superior, em conformidade com o ponto 10.2.3., a responsabilidade da Transportadora será limitada ao valor declarado, salvo se esta puder comprovar que este valor é superior ao interesse real do Passageiro no momento da entrega.
- Para as Bagagens Não Despachadas permitidas a bordo, a Transportadora apenas poderá ser responsável no caso de se comprovarem irregularidades da sua parte ou dos seus parceiros ou mandatários. Esta responsabilidade será então limitada a 1 288 DSE por Passageiro.

ARTIGO 20.º - PRAZOS DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÃO E AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL

20.1. Notificação de reclamações relativas às Bagagens

(a) A receção das Bagagens Despachadas sem apresentação de reclamação por parte do Passageiro nos prazos previstos é prova prima facie (salvo prova em contrário apresentada pelo Passageiro) de que as Bagagens foram entregues em bom estado e em conformidade com o Contrato de Transporte. Qualquer Bagagem extraviada deve ser participada à Transportadora à chegada do voo. Não será considerada qualquer declaração apresentada posteriormente. Do mesmo modo, a eventual falta de objetos nas Bagagens deve ser participada logo que possível à Transportadora. Não será considerada qualquer participação tardia.

(b) No caso de atraso, dano ou destruição das Bagagens, o Passageiro em questão deve apresentar uma reclamação por escrito à Transportadora, logo que possível e, o mais tardar, no prazo de, respetivamente, sete (7) dias (no caso de dano ou destruição) e vinte e um (21) dias (no caso de atraso) a partir da data de disponibilização das Bagagens. Se não for apresentada uma reclamação nos prazos previstos, serão inadmissíveis quaisquer ações instauradas contra a Transportadora, salvo no caso de fraude da mesma. Se a apresentação da reclamação tiver sido efetuada nos prazos previstos [sete (7) ou vinte e um (21) dias] e se não for alcançada qualquer conciliação entre a Transportadora e o Passageiro, o mesmo pode intentar uma ação por perdas e danos no prazo de dois anos a partir da data de chegada do avião ou a partir da data em que o avião deveria ter aterrado.

20.2. Ações de responsabilidade civil intentadas pelos Passageiros

Quaisquer ações de responsabilidade civil devem ser intentadas, sob pena de extinção, no prazo de dois anos a partir da data de chegada ao destino, da data em que a aeronave deveria ter chegado ou da data em que o transporte fez escala. O método de cálculo do prazo será determinado pela jurisprudência do tribunal em que a respetiva ação foi intentada.

20.3. Quaisquer reclamações ou ações acima referidas nos pontos 20.1. e 20.2. devem ser apresentadas por escrito e nos prazos indicados.



