



... makes you travel without limits

AVIAÇÃO - CONDIÇÕES GERAIS

I) AVISO SOBRE O LIMITE DE RESPONSABILIDADE: A Convenção de Montreal ou a Convenção de Varsóvia poderão ser aplicáveis à sua viagem. Estas Convenções governam e podem limitar a responsabilidade dos transportadores aéreos em caso de morte, ferimentos pessoais, perda ou dano de bagagem, e por atrasos. Caso seja aplicável a Convenção de Montreal, os limites de responsabilidade são os seguintes:

1. Não existem limites financeiros em caso de morte ou ferimentos pessoais;
2. Em caso de destruição, perda, dano ou atraso da bagagem, o limite é, na maioria dos casos, de 1.000 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 1.200EUR; 1.470USD) por passageiro.
3. Por danos causados por atraso na viagem, 4.150 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 5.000EUR; 6.000USD) por passageiro, na maioria dos casos.

O Regulamento EC nº 889/2002 estabelece que os transportadores aéreos da Comunidade Europeia devem aplicar os limites estabelecidos pela Convenção de Montreal, em relação ao transporte efectuado por estes, dos passageiros e da sua bagagem. Muitos transportadores aéreos que não pertencem à Comunidade Europeia aplicam também a Convenção de Montreal no transporte de passageiros e da sua bagagem.

Nos casos em que é aplicável a Convenção de Varsóvia, poderão aplicar-se os seguintes limites de responsabilidade:

1. 16.600 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 20.000EUR; 20.000USD) por morte ou ferimentos pessoais, nos casos em que seja aplicável o Protocolo de Haia à Convenção, ou 8.300 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 10.000EUR; 10.000 USD) caso seja unicamente aplicável a Convenção de Varsóvia. Muitos transportadores aéreos dispensaram voluntariamente estes limites na sua totalidade, e as regras dos Estados Unidos da América estabelecem que, em viagens para, de, ou com um local de paragem acordado que se situe nos E.U.A. o limite não poderá ser menor que 75.000USD.
2. 17 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 20EUR; 20USD) por quilo por perda, dano ou atraso da bagagem registada, e 332 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 400EUR; 400USD) para bagagem não registada.
3. O transportador poderá ser responsável por danos provocados por atraso.

Poderá obter mais informação junto do transportador em relação aos limites de responsabilidade aplicáveis à sua viagem. Se a viagem do passageiro envolve transporte efectuado por diferentes transportadores, deve contactar cada transportador para obter



Portugal Service é uma Agência Licenciada pelo Governo, registada pelo Turismo de Portugal RNAVT com o número 3689

www.portugalservice.ch

Rua Francisco Xavier Ataíde de Oliveira, Lote 31/32, Loja V 8600-775 . Lagos . Algarve . Portugal

Tel: +351 282 767 466 | +351 961 046 543 | +41 41 511 05 06 • Email: info@portugalservice.net



... makes you travel without limits

informação sobre os limites de responsabilidade aplicáveis.

O passageiro poderá beneficiar de um limite superior de responsabilidade por perda, dano ou atraso da bagagem, independentemente da Convenção aplicável à sua viagem, através de uma declaração especial feita no momento de check-in do valor da sua bagagem e pagando quaisquer encargos suplementares aplicáveis. Em alternativa, se o valor da bagagem excede os limites de responsabilidade aplicáveis, deverá, preventivamente, ser feito um seguro da totalidade da bagagem antes da viagem.

PRAZO PARA ACÇÃO LEGAL:

No caso da bagagem, a reclamação deverá ser apresentada à companhia aérea com quem contratou ou à companhia que opera o voo, antes de sair do aeroporto. A não reclamação imediata poderá fazer presumir que recebeu a bagagem em boas condições. Prazos:

- a) Para os danos na bagagem, tem 7 dias a contar da data da sua entrega para efectuar a reclamação escrita;
- b) Para o atraso na chegada da bagagem, tem 21 dias a contar da data da sua entrega;
- c) Para a perda, não existe prazo limite fixado.

Qualquer acção judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado.

Deverá fazer uma descrição detalhada da bagagem e juntar uma lista detalhada do seu conteúdo, especificando o valor de cada item. Guarde uma cópia da reclamação que efectuar e fique com o comprovativo do seu envio ou entrega. Para mais informações, consulte:

http://ww2.inac.pt/index.php?option=com_content&task=category§ionid=7&id=21&Itemid=104

RECLAMAÇÃO DE BAGAGEM:

Em caso de dano à bagagem registada, esta deve ser comunicada por escrito ao transportador, no prazo de 7 dias a contar da data de entrega e, em caso de atraso, dentro de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro.

Bagagem registada: Em geral, os passageiros têm direito a uma franquía de bagagem, cujo limite pode diferir consoante a companhia aérea, a classe e/ou o percurso. Podem existir taxas adicionais por bagagem registada que exceda a franquía permitida. Por favor contacte o seu agente de viagens ou a companhia aérea para obter informações mais detalhadas. Bagagem de mão:

Em geral, os passageiros têm direito a uma franquía de bagagem de mão, cujo montante pode diferir de companhia aérea para companhia aérea, e consoante a classe, o percurso e/ou o tipo de avião. Recomenda-se que a bagagem de mão seja reduzida ao mínimo necessário.

Por favor contacte o seu agente de viagens ou a companhia aérea para obter informações mais detalhadas.



Portugal Service é uma Agência Licenciada pelo Governo, registada pelo Turismo de Portugal RNAVT com o número 3689

www.portugalservice.ch

Rua Francisco Xavier Ataíde de Oliveira, Lote 31/32, Loja V 8600-775 . Lagos . Algarve . Portugal

Tel: +351 282 767 466 | +351 961 046 543 | +41 41 511 05 06 • Email: info@portugalservice.net



... makes you travel without limits

RECUSA DE EMBARQUE, CANCELAMENTO DE VÔO

Regulamento Comunitário 261/2004 de 11 de Fevereiro

OVERBOOKING: Se o número de passageiros exceder a quantidade de lugares disponíveis, a companhia aérea deverá, em primeiro lugar, apelar a voluntários para que cedam os seus lugares a troco de benefícios acordados. Estes benefícios deverão incluir uma de duas opções: reembolso do bilhete (com um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente) ou alternativas de transporte para o destino final.

Se o passageiro não se voluntariar, a companhia aérea poderá recusar o embarque a passageiros contra a sua vontade e deverá pagar-lhes uma indemnização de:

- a) €250 para voos até 1.500km;
- b) €400 para voos mais longos na União Europeia e para outros voos entre 1500 e 3500km;
- c) €600 para voos de mais de 3.500km fora da UE.

Além da respectiva indemnização a companhia deve oferecer-lhe a:

- a) A opção entre o reembolso do bilhete (com um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente) e alternativas de transporte para o destino final;
- b) Assistência adequada ao tempo de espera passando por refeições e bebidas, bem como alojamento em hotel (incluindo transferes), se necessário, e meios de comunicação (duas chamadas, faxes, mensagens de email, etc).

CANCELAMENTO: Se o voo for cancelado, a transportadora tem de dar ao passageiro a possibilidade de escolher entre o reembolso do preço total do bilhete no prazo de sete dias (e voo gratuito para o ponto de partida quando tal se justifique) ou um transporte alternativo para o destino final na primeira oportunidade. O passageiro tem ainda direito a assistência referida no número anterior. O Passageiro terá ainda direito à indemnização acima descrita caso o voo tenha sido cancelado sem um pré-aviso e alternativa razoável. Não terá direito a esta compensação se o cancelamento for comunicado ao passageiro:

- a) Com duas semanas de antecedência;
- b) Entre duas semanas e sete dias, se lhe for dada a alternativa de partir até 2 horas antes e chegar ao destino final até 4 horas depois.
- c) Com menos de 7 dias, se lhe for dada a alternativa de partir até uma hora antes e chegar ao destino final até 2 horas depois.

Cabe à transportadora provar se e quando informou o passageiro do cancelamento.

Os passageiros não têm direito a compensação se a companhia aérea operadora puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ser evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

ATRASO: Quando tiver motivos razoáveis para prever que, em relação à sua hora programada de partida, um voo se vai atrasar:

- a) Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1.500km; ou
- b) Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1.500km e no de quaisquer outros voos entre 1.500km e 3.500km; ou



Portugal Service é uma Agência Licenciada pelo Governo, registada pelo Turismo de Portugal RNAVT com o número 3689

www.portugalservice.ch

Rua Francisco Xavier Ataíde de Oliveira, Lote 31/32, Loja V 8600-775 . Lagos . Algarve . Portugal

Tel: +351 282 767 466 | +351 961 046 543 | +41 41 511 05 06 • Email: info@portugalservice.net



... makes you travel without limits

c) Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:

- i) Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax, ou mensagens por correio electrónico.
- ii) Alojamento em hotel: caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro e Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).
- iii) quando o atraso for de, pelo menos, quatro horas, o reembolso no prazo de sete dias, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efectuadas, e para a parte ou partes da viagem já efectuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique; um voo de regresso para o primeiro ponto de partida.

Se um voo partir de um Estado-Membro da União Europeia, a reclamação deve ser apresentada nesse país.

Se um voo partir de um país terceiro com destino a um Estado-Membro da União Europeia, se a transportadora aérea for comunitária, a reclamação deve ser apresentada no Estado-Membro de destino do voo em questão.

Os passageiros afectados por situações de recusa de embarque, cancelamento e atraso prolongado dos voos:

- a) Podem apresentar reclamação à transportadora aérea operadora em questão;
- b) Podem dirigir as suas reclamações ao organismo nacional competente que em Portugal é o INAC. Para mais informações,

consulte: http://ww2.inac.pt/index.php?option=com_content&task=category§ionid=7&id=21&Itemid=104

RESERVA DE VIAGENS, ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS POR PARTE DO CLIENTE:

Após a emissão da passagem aérea, o cliente fica sujeito às condições tanto da companhia aérea escolhida como da tarifa seleccionada, que podem condicionar as alterações de data ou cancelamento da viagem. A alteração de destino e/ou nome dos passageiros está sujeita às regras da companhia aérea e dos regulamentos de transporte aplicáveis, nomeadamente à aplicação de penalizações. A Portugal Service não assume qualquer erro ou alteração após a entrega e conferência dos bilhetes de avião ao cliente.

PREÇO DA VIAGEM E ALTERAÇÕES AO PREÇO

No acto da reserva, o cliente é informado do valor da passagem incluindo as taxas de aeroporto, segurança e combustível assim como as despesas de emissão. Entre o acto da reserva e a sua emissão, o valor do bilhete pode sofrer alterações, alheias à Portugal Service, pelo que o valor total da passagem previamente fornecido também será actualizado. No acto da reserva, a Portugal Service informa-o da data limite para emissão da mesma, finda a qual a



Portugal Service é uma Agência Licenciada pelo Governo, registada pelo Turismo de Portugal RNAVT com o número 3689

www.portugalservice.ch

Rua Francisco Xavier Ataíde de Oliveira, Lote 31/32, Loja V 8600-775 . Lagos . Algarve . Portugal

Tel: +351 282 767 466 | +351 961 046 543 | +41 41 511 05 06 • Email: info@portugalservice.net



... makes you travel without limits

reserva é automaticamente cancelada. O bilhete só é emitido após o pagamento total do mesmo.

HORÁRIOS DE CHECK IN

Os horários que constam no bilhete ou, se aplicável, no itinerário/recibo, são os horários de partida do avião. Os horários de check in, comunicados pela companhia aérea e pela Portugal Service, correspondem ao limite máximo em que os passageiros podem ser aceites para viajar, de forma a cumprirem-se todas as formalidades. Os voos não podem ser retidos devido a atrasos de passageiros, nem estes dão azo a qualquer responsabilidade por parte da transportadora ou da Portugal Service.

SEGURO DE VIAGEM

As passagens aéreas não incluem qualquer tipo de seguro de viagem. Caso pretenda adquirir um seguro de viagem poderá fazê-lo na Portugal Service.



Portugal Service é uma Agência Licenciada pelo Governo, registada pelo Turismo de Portugal RNAVT com o número 3689

www.portugalservice.ch

Rua Francisco Xavier Ataíde de Oliveira, Lote 31/32, Loja V 8600-775 . Lagos . Algarve . Portugal

Tel: +351 282 767 466 | +351 961 046 543 | +41 41 511 05 06 • Email: info@portugalservice.net