

TERMOS E CONDIÇÕES

1. Processo de Venda

- Todos os pedidos deste serviço são efectuados online.
- Os pedidos de assistência deverão ser efectuados com um mínimo de 72hrs de antecedência e máximo de 60 dias.
- Terá a confirmação do seu pedido no período de 24hrs a seguir à recepção do mesmo pelos nossos serviços.
- O pagamento do serviço deverá ser processado até 24hrs antes da prestação do mesmo. Caso este não tenha sido efectuado, será cancelado o pedido de assistência.
- O pagamento deste serviço será exclusivamente efectuado através de cartão de crédito (Visa & Mastercard).
- A moeda de transacção será o Euro (€).
- Os preços apresentados incluem IVA à taxa legal em vigor.
- Os serviços TAP Assistance estão disponíveis apenas em voos operados pela TAP e Portugalia sendo operacionalizados nos Aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Funchal. Por favor, consulte os níveis de assistência disponíveis em cada aeroporto.
- Os serviços de assistência são prestados para reservas activas (pagas).

1.1. Crianças até 12 anos - sempre que acompanhadas por um adulto - usufruirão do serviço gratuitamente.

1.2. Grupos: Os pedidos de assistência para mais de 9 passageiros estão sujeitos a confirmação de disponibilidade e proposta de valores, mediante os requisitos específicos pretendidos. Estes pedidos deverão ser enviados por e-mail para tapassistance@tap.pt

2. Níveis de Serviço



(Sem transporte personalizado de bagagem de porão. Sem Transferências.)

- **Partida** – Acompanhamento desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in e, posteriormente, até ao avião.
- **Chegada** – Acompanhamento desde a porta da frente do avião até à Sala de Chegadas do Terminal.

Assistência 2
personalizada

(Com transporte personalizado de bagagem de porão. Com Transferências.)

- **Partida** – Check-in prévio. Acompanhamento desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in, incluindo o transporte da sua bagagem de porão e assistência no processo de check-in. Acompanhamento até ao avião.
- **Chegada** – Acompanhamento desde a porta da frente do avião até à Sala de Chegadas, incluindo assistência nas formalidades de recolha da sua bagagem de porão. Acompanhamento na recolha da bagagem de porão, transporte e entrega da mesma no lado exterior da Sala de Chegadas do Terminal.
- **Transferências** – Acompanhamento desde a porta da frente do avião e em todo o processo de chegada, até ao embarque no voo de ligação. Aplica-se em Transferências até 3 horas de intervalo máximo entre voos.

Assistência 3
personalizada

(Sem transporte personalizado de bagagem de porão. Sem Transferências.)

- **Partida** – Check-in prévio. Acompanhamentos desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in, e daí até ao avião, em veículo diferenciado, sempre que o embarque não seja efectuado em manga.
- **Chegada** – Acompanhamento desde a porta da frente do avião até à Sala de Chegadas do Terminal, com desembarque em veículo diferenciado (caso o desembarque não seja efectuado em manga), incluindo assistência nas formalidades de recolha de bagagem.

Assistência 4
personalizada

(Com transporte personalizado de bagagem de porão. Com Transferências.)

- **Partida** – Check-in prévio. Acompanhamento desde o ponto de encontro até ao balcão de check-in, incluindo transporte de bagagem de porão e assistência no processo de check-in. Acompanhamento até ao avião, incluindo transporte em veículo diferenciado, sempre que o embarque não seja efectuado em manga.
- **Chegada** – Acompanhamento desde o avião até à Sala de Chegadas do Terminal, com desembarque em veículo diferenciado, caso o desembarque não seja efectuado em manga, incluindo assistência nas formalidades de recolha de bagagem de porão. Acompanhamento na recolha de bagagem de porão, transporte e entrega da mesma no lado exterior da Sala de Chegadas.
- **Transferências** – Acompanhamento no processo de transferência – com passagem pela aerogare ou directamente de avião para avião. Inclui transporte em veículo diferenciado (caso o embarque/desembarque não sejam efectuados em manga). Aplica-se em transferências até 3 horas de intervalo máximo entre voos.

3. Preços

	PARTIDA / CHEGADA		TRANSFERÊNCIA	
	1 pessoa	2-9 pessoas*	1 pessoa	2-9 pessoas*
Assistência 1 personalizada	45€	+ 24€		
Assistência 2 personalizada	85€	+ 42€	85€	+ 42€
Assistência 3 personalizada	105€	+ 48€		
Assistência 4 personalizada	140€	+ 60€	140€	+ 60€

* O valor final do serviço será calculado em função do número de clientes adicionais. Poderão ser aplicados descontos em função do número de clientes.

Notas:

- Preços por pessoa e por serviço de Transferência, Partida ou Chegada (apenas nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro ou Funchal)
- Preços para grupos (mais de 9 pessoas) sob consulta.
- O acompanhamento ao lounge está sempre previsto caso esta facilidade esteja incluída na tarifa ou no perfil do cliente.
- IVA incluído à taxa em vigor.
- Preços podem alterar sem aviso prévio.
- Casos médicos ou Assistsências especiais (clientes em cadeiras de rodas, menores não acompanhados, etc.), deverão seguir os procedimentos definidos pela companhia aérea para o efeito. Veja **aqui** quais.

4. Pontos de Encontro e Níveis de Assistência disponíveis

4.1. Serviço de Partidas

• Aeroporto de Lisboa

- Para voos internacionais: zona contígua à Loja Premium no Terminal 1.
- Para voos domésticos: Balcão de Leitura no Terminal 2.

No Aeroporto de Lisboa estão disponíveis os níveis de assistência: 1, 2, 3 e 4.

• Aeroporto do Porto

- Balcão de Check-in nº 22

No Aeroporto do Porto estão disponíveis os níveis de assistência 1, 2, 3 e 4.

• Aeroporto de Faro

- Balcão de Serviço ao Cliente (contíguo à farmácia), na Aerogare.

No Aeroporto de Faro estão disponíveis os níveis de assistência 1 e 2.

• Aeroporto do Funchal

- Balcão de Check-in nº 8 (Balcão de top|executive da TAP).

No Aeroporto do Funchal estão disponíveis os níveis de assistência 1, 2, 3 e 4.

- Para clientes com bagagem de porão, o encontro no aeroporto deverá ocorrer até 1h30m antes do horário de partida do voo; para clientes sem bagagem de porão, 1h antes do voo.
- Para voos com destino aos Estados Unidos da América, o encontro no aeroporto deverá ocorrer 02h00m antes do horário de partida do voo, para clientes com ou sem bagagem de porão.

4. 2. Para os serviços de chegadas e transferências, o ponto de encontro será junto à porta da frente do avião.

5. Transferências

- São consideradas transferências as ligações entre voos que ocorram no intervalo máximo de 3 (três) horas.
- Caso este intervalo ultrapasse o período referido no número anterior, serão considerados dois Serviços TAP Assistance: Chegada e Partida, sendo cobrados os respectivos valores (de acordo com a tabela de preços em vigor, referida no ponto **3. Preços**).
- Os serviços de assistências disponíveis para transferências são os níveis 2 e 4 (à exceção do Aeroporto de Faro, que apenas dispõe do nível 2).

6. Outros ou Assistências Especiais

• Para serviços relacionados com casos médicos ou assistências especiais (como menores desacompanhados, clientes em cadeiras de rodas, etc.), os clientes deverão seguir de acordo com o definido pela companhia aérea (contactando directamente o Call Centre ou um Balcão de Vendas TAP). Consulte **aqui** os procedimentos.

7. Acesso a Benefícios e Facilidades no Aeroporto

• Aplicável de acordo com a tarifa ou produto adquirido e consoante a titularidade de cartões de programas de fidelização e/ou de cartões de crédito TAP.

8. Irregularidades de voo e/ou bagagem

• São aplicáveis os regulamentos/procedimentos de protecção dos passageiros de acordo com a tarifa ou produto adquirido.

9. Alterações

- Ao nível do serviço, número de passageiros e bagagens.
- Caso ainda não tenha efectuado pagamento, poderá cancelar o pedido inicial enviando um e-mail para tapassistance@tap.pt e iniciar um novo pedido via online, desde que respeitando os prazos mínimos de antecedência – 72 hrs.
- Caso já tenha efectuado o pagamento, deverá enviar um e-mail para tapassistance@tap.pt nas 24hrs anteriores à prestação do serviço – sujeito a confirmação por parte do serviço.

10. Emissão de Factura

- Para emissão de factura/recibo deverá preencher os respectivos campos da secção 7, do 2º passo do formulário online de pedido de assistência;
- O prazo de recepção da factura/recibo emitido varia de acordo com a morada postal e país de origem do cliente;

11. Condições de Cancelamento

11.1. Resumo das Penalidades

- **Nível 1** – Não reembolsável.
- **Níveis 2 a 4:**
- Sem penalidades - cancelamento até às 24hrs anteriores ao serviço e nos casos de cancelamentos devido a causas naturais ou motivos de força maior.
- Penalidade de 50% do montante pago - das 24hrs às 12hrs da realização do serviço.
- Penalidade 100% do montante pago até 12hrs antes da realização do serviço.
- Diferencial resultante na aplicação de níveis inferiores aos inicialmente pagos pelo cliente.
- Prazo para pagamento de reembolsos – 7 dias úteis.

11.2. Descritivo de Penalidades

- O Cliente poderá cancelar a prestação do serviço, sem qualquer penalização, por meio de envio de e-mail para a TAP (tapassistance@tap.pt), até ao final do prazo para pagamento do serviço, ou seja, até 24 (vinte e quatro) horas antes da prestação do serviço, devendo identificar, para o efeito, a referência do seu processo.
- Caso o Cliente pretenda cancelar o serviço e não o faça no prazo estipulado no número anterior, (cancelamentos entre as 12h e as 24h que antecedem a realização do serviço) obterá o reembolso parcial do preço do serviço, com a aplicação de uma penalidade de 50% (cinquenta por cento) no caso de todos os níveis, com excepção do primeiro nível, caso em que não será aplicado qualquer reembolso.
- Caso o Cliente pretenda cancelar o serviço e não o faça no prazo estipulado no número anterior (cancelamentos até 12h que antecedem a realização do serviço), será aplicada uma penalidade de 100% (cem por cento) no caso de todos os níveis.
- Caso o serviço não possa ser prestado por motivos imputáveis à TAP de natureza operacional ou de força maior, ou por caso fortuito não controlável, o Cliente será ressarcido na totalidade do valor efectivamente pago no prazo até 7 (sete) dias úteis.
- Caso o Cliente solicite e pague efectivamente os serviços mas não usufrua deles por motivos de força maior por ele sofrido, a TAP avaliará, internamente, o motivo de força maior exposto, podendo, caso assim entenda, decidir pelo reembolso ao Cliente do montante pago, na totalidade.
- Para efeitos dos números anteriores, são considerados casos de força maior ou caso fortuito, entre outros: guerra, revolução, distúrbios públicos, falta de combustíveis, decisão do poder público, terramoto, maremoto, incêndio, inundações, greve, ou qualquer evento considerado catastrófico, ou outras situações não imputáveis à vontade da TAP e que ultrapassem o seu controlo.
- Sempre que um Cliente solicitar um determinado serviço e, por qualquer motivo, inclusive operacional, não for possível prestar esse serviço, mas antes um de gama inferior, o Cliente será reembolsado do montante diferencial entre o serviço solicitado e o serviço prestado, no prazo até 7 (sete) dias úteis.
- Sempre que haja atrasos na partida do voo do Cliente em tempo superior a 2 (duas) horas, a TAP, por intermédio do serviço TAP Assistance, por si operacionalizado, obriga-se a informar o Cliente de tal atraso, em tempo útil, com a brevidade possível.
- As reclamações dos Clientes serão recebidas e geridas pela gestão do serviço TAP Assistance, devendo ser aceites no prazo de 30 (trinta) dias após a data de execução do serviço. O reembolso do montante pago pelos Clientes poderá ser efectuado de acordo com averiguação interna levada a cabo pela TAP e decisão por esta tomada, as quais deverão ocorrer num prazo máximo de 30 (trinta) dias após data de recepção da reclamação pela TAP Assistance.