

Nesta página pode encontrar as Condições Tarifárias e as Condições Gerais de Transporte da Transavia Airlines C.V. e da Transavia France S.A.S. (a seguir também designadas conjuntamente como "Transavia")

Números de voo que começam com HV: o seu bilhete será emitido e o seu voo será operado pela Transavia Airlines C.V.. Números de voo que começam com TO: o seu bilhete será emitido e o seu voo será operado pela Transavia France S.A.S.. Nalguns casos, uma condição só se aplica a um voo operado pela Transavia Airlines C.V. ou pela Transavia France S.A.S. Nesses casos, será indicada a aplicabilidade limitada dessa condição.

Condições Tarifárias da Transavia
(aplicáveis a todos os voos da Transavia)

Tipo de tarifa:

Tarifa Restritiva da Transavia

Crianças (dos 2 aos 11 anos): Sem desconto, preço normal de bilhete

Bebé (0 a 2 anos)

Un bébé menor de 2 años de edad el día del vuelo puede viajar en el regazo de un adulto acompañante u ocupar su propio asiento asignado. Se aplican las condiciones siguientes:

Viajar en un asiento asignado: para poder asignar un asiento a un bebé es necesario comprarle un billete aparte. Se aplicará al billete la tarifa estándar de adulto. Es obligatorio llevar una sillita infantil para coche homologada. Los requisitos para la sillita infantil para coche se pueden encontrar en la página web (enlace).

Viajar en el regazo de un adulto acompañante: El bebé solo podrá viajar junto con el adulto acompañante y no se le asignará ningún asiento propio. No es necesario adquirir un billete aparte. Con fines administrativos, requerimos que introduzcas los datos del bebé en la reserva del adulto acompañante.

¿Vas a volar con Transavia Airlines C.V. (vuelos operados con un número de vuelo que comienza por «HV»)?:
Se aplicarán unos gastos de gestión, que pueden consultarse en la página web.

¿Vas a volar con Transavia France S.A.S. (vuelos operados con un número de vuelo que comienza por «TO»)?:
Gastos de gestión variables de 10 € a 103 € por trayecto con Transavia France S.A.S, según el destino y el precio antes de impuestos del billete de adulto.

Si un niño tiene 2 años de edad o más en la fecha del vuelo, deberá viajar en su propio asiento y se aplicará el precio del billete estándar.

Tarifa Basic, tarifa Smart, tarifa Plus ou tarifa Max

Ao reservar o seu voo, pode escolher entre a tarifa Basic, a tarifa Smart, a tarifa Plus ou a tarifa Max.

Na tarifa Basic está incluído:

- Voo;
- 1 peça de bagagem de mão de no máximo 40 x 30 x 20 cm, incluindo pegas e rodas (pode levar sempre na cabina consigo). Deve colocar a bagagem de mão debaixo do lugar à sua frente. O peso total não pode ser superior a 10 kg. Para mais informações sobre bagagem de mão e/ou mala de cabina, consulte também a secção "Bagagem de mão e mala de cabina";
- Um número fixo de Milhas Flying Blue com base no seu Nível Flying Blue por voo singular:
 - o Explorer: 100 Flying Blue Miles
 - o Silver: 150 Flying Blue Miles
 - o Gold: 175 Flying Blue Miles
 - o Platinum: 200 Flying Blue Miles
- Um número fixo de Pontos de Experiência (XP) Flying Blue com base no destino ou na distância de voo por voo singular:
 - o Voos domésticos 2 XP
 - o Voos até 2000 milhas: 2 XP
 - o Voos a partir de 2000 milhas: 2 XP

Na tarifa Smart está incluído:

- Voo;
 - 1 peça de bagagem de mão de no máximo 40 x 30 x 20 cm, incluindo pegas e rodas (pode sempre levar consigo na cabina) e 1 mala de cabina de no máximo 55 x 40 x 25 cm, incluindo pegas e rodas. Deve colocar a sua bagagem de mão debaixo do lugar à sua frente e a sua mala de cabina, no compartimento por cima dos lugares. O peso total da mala de cabina e da bagagem de mão não poderá exceder 10 kg. A sua mala de cabina pode ser colocada na cabina. Para mais informações sobre bagagem de mão e/ou mala de cabina, consulte também a secção "Bagagem de mão e mala de cabina";
 - Pode escolher qualquer lugar "regular" disponível à sua escolha;
 - A possibilidade de embarcar no primeiro grupo;
 - Um número fixo de Milhas Flying Blue com base no seu Nível Flying Blue por voo singular
- Milhas:

- Explorer: 250 Milhas
 - Silver: 375 Milhas
 - Gold: 438 Milhas
 - Platinum: 500 Milhas
- Um número fixo de Pontos de Experiência (XP) Flying Blue com base no destino ou na distância de voo por voo singular:
 - Voos domésticos: 2 XP
 - Voos até 2000 milhas: 5 XP
 - Voos acima das 2000 milhas: 8 XP

Na tarifa Plus está incluído:

- Voo;
- 1 peça de bagagem de mão de no máximo 40 x 30 x 20 cm, incluindo pegas e rodas (pode levar sempre na cabina consigo). Deve colocar a bagagem de mão debaixo do lugar à sua frente. Deve colocar a bagagem de mão debaixo do lugar à sua frente. O peso total não pode ser superior a 10 kg. Para mais informações sobre bagagem de mão e/ou mala de cabina, consulte também a secção "Bagagem de mão e mala de cabina";
- 20 kg de bagagem de porão;
- Pode escolher qualquer lugar "regular" disponível à sua escolha;
- A possibilidade de alterar a hora, data e itinerário do voo reservado até 14 dias antes da partida, em que só é preciso pagar a eventual diferença de preço no voo;
- um número fixo de Milhas Flying Blue com base no seu Nível Flying Blue por voo singular:
 - Explorer: 250 Milhas
 - Silver: 375 Milhas
 - Gold: 438 Milhas
 - Platinum: 500 Milhas
- Um número fixo de Pontos de Experiência (XP) Flying Blue com base no seu destino ou na distância de voo por voo singular:
 - Voos domésticos: 2 XP
 - Voos até 2000 milhas: 5 XP
 - Voos a partir de 2000 milhas: 8 XP

Na tarifa Max está incluído:

- Voo;
- 1 mala de cabina de no máximo 55 x 40 x 25 cm (incluindo pegas e rodas) + 1 peça de bagagem de mão de no máximo 40 x 30 x 20 cm (incluindo pegas e rodas). Deve colocar a sua bagagem de mão debaixo do lugar à sua frente e a sua mala de cabina nos compartimentos superiores para bagagem. O peso total da mala de cabina e da sua bagagem de mão não pode exceder 10 kg. A sua mala de cabina pode ser colocada na cabina. Para mais informações sobre bagagem de mão e/ou mala de cabina, consulte também a secção "Bagagem de mão e mala de cabina";
- Se estiver disponível, pode utilizar Fast Track Security;
- tem a possibilidade de embarcar no primeiro grupo;
- 30 kg de bagagem de porão;
- Pode seleccionar qualquer lugar disponível;
- A possibilidade de alterar a hora, a data e/ou a rota do voo reservado até duas (2) horas antes da partida, em que só é necessário pagar a eventual diferença no preço do voo;
- A possibilidade de alterar os dados do passageiro (nome, data de nascimento e/ou sexo) até duas (2) horas antes da partida do voo;
- Um número fixo de Milhas Flying Blue com base no seu Nível Flying Blue por voo singular:
 - Explorer: 500 Milhas
 - Silver: 750 Milhas
 - Gold: 875 Milhas
 - Platinum: 1000 Milhas
- Um número fixo de Pontos de Experiência (XP) com base no seu destino ou na distância de voo por voo singular:
 - Voos domésticos: 2 XP
 - Voos até 2000 milhas: 5 XP
 - Voos a partir de 2000 milhas: 8 XP

Alteração de reservas com Flex

Se escolheu a tarifa Basic, pode adicionar a opção Flex ao efetuar sua reserva. Serviços adicionais, como a opção Flex, podem ser adquiridos mediante pagamento. Essas taxas estão indicadas no [website](#) da Companhia Aérea. Podem aplicar-se condições diferentes, dependendo da companhia aérea que opera o seu voo.

- a) Vai voar com a Transavia Airlines C.V. (voos com um número de voo começado por "HV")? Sujeito às condições definidas abaixo, com a opção "Flex" pode alterar a hora e a data do seu voo até 12 horas antes da partida sem ter que pagar a taxa de alteração. Só paga a diferença no preço do bilhete, se aplicável. Sem a opção Flex, ser-lhe-á cobrada uma taxa adicional para alterar o seu voo. As seguintes condições aplicam-se à opção Flex:
- Através de [A Minha Transavia](#) a data e o horário do voo podem ser alterados até 12 horas antes da partida. Também é possível fazê-lo sem iniciar sessão; nesse caso preencha o seu número de voo na página de início de sessão;
 - Sem custos de alteração; paga apenas uma eventual diferença no preço do bilhete;

- A hora e a data do voo podem ser alteradas ilimitadamente, até 1 ano após a data da reserva original, de acordo com a disponibilidade. Depois disso, serão aplicadas as condições correntes para alteração da hora e data do seu voo e terá que pagar uma taxa de alteração.
- b) Vai voar com a Transavia France S.A.S. (voos com um número de voo começado por "TO")? Sujeito às condições definidas abaixo, com a opção "Flex" pode alterar a hora e a data do seu voo até duas (2) horas antes da partida sem ter que pagar a taxa de alteração. Sem a opção Flex, ser-lhe-á cobrada uma taxa adicional de €55,-- para alterar o seu voo. As seguintes condições aplicam-se à opção Flex:
 - A data e o horário do voo podem ser alterados:
 - Até 12 horas antes da partida, a data e o horário do voo podem ser alterados através de [A Minha Transavia](#). Também é possível fazê-lo sem iniciar sessão; nesse caso preencha o seu número de voo na página de início de sessão;
 - A partir de 12 e até duas (2) horas antes da partida isso também é possível através do nosso Apoio ao Cliente;
 - Sem custos de alteração; paga apenas uma eventual diferença no preço do bilhete;
 - A hora e a data do voo podem ser alteradas ilimitadamente, até 1 ano após a data da reserva original, de acordo com a disponibilidade. Depois disso, serão aplicadas as condições correntes para alteração da hora e data do seu voo e terá que pagar uma taxa de alteração.

Alteração da reserva com "Alteração do Nome 48 horas"

Em princípio, é obrigado/a a pagar os custos de alteração de nome, a menos que tenha escolhido a tarifa Max. Ao fazer a reserva, tem a possibilidade de adquirir Alteração de nome no período de 48 horas, em que até 48 horas depois de fazer a reserva pode alterar os dados do passageiro, sem ter de pagar para esse efeito custos de alteração e eventual diferença da tarifa.

Alterações à sua reserva

São possíveis as seguintes alterações:

- data da viagem
- hora do voo de ida e/ou de regresso (no mesmo dia ou noutro dia)
- local de partida
- destino
- alteração de nome
- erro ortográfico
- data do nascimento
- género

Custos de alteração gerais

Se não conseguir fazer alterações na sua reserva com base na tarifa escolhida ou Alteração de nome até 48 horas sem custos de alteração e/ou o pagamento de uma eventual diferença de tarifa, é obrigado/a a pagar as alterações na sua reserva e uma eventual diferença de tarifa entre os voos antigo e novo. As alterações estão sujeitas às seguintes condições:

Se efetuou a reserva através da internet

Pode alterar você mesmo/a online uma reserva efetuada através da internet ou através do Apoio ao Cliente até duas (2) horas antes da partida do seu voo.

Alterações de nome

As alterações de nome podem ser efetuadas mediante o pagamento de uma taxa até duas (2) horas antes da hora de partida inicialmente prevista do voo. Está em causa uma alteração de nome se:

- o nome da pessoa que pretende viajar não coincidir com o nome que consta na reserva. Essa alteração de nome só é possível em simultâneo para o voo de ida e para o voo de regresso. Portanto, não é possível efetuar uma alteração de nome para uma parte da viagem (de ida ou de regresso). Assim sendo, se utilizar ou vier a utilizar o voo de ida ou o voo de regresso, não pode transferir o outro voo para outra pessoa;

Se houver um erro ortográfico inequívoco, fica ao critério da Transavia a não cobrança de custos pela correção do erro ortográfico.

Alterar rota, data ou hora do voo

Cobramos a seguinte taxa pelas alterações:

- Se alterar a data ou hora do seu voo, ser-lhe-á cobrada uma taxa de alteração por pessoa, por voo individual, conforme indicado no [website](#) da Companhia Aérea.
- Se alterar a rota do seu voo, ser-lhe-á cobrada uma taxa de alteração por pessoa, por voo individual, conforme indicado no [website](#) da Companhia Aérea.
- Se o preço do bilhete aplicável for mais caro do que o preço que pagou originalmente, também pagará a diferença no preço do bilhete (a chamada diferença de tarifa). Não receberá um reembolso se o novo preço do bilhete for mais barato do que o bilhete original.

Alterar os dados dos passageiros

Pode sempre fazer uma alteração grátis por passageiro: nome próprio, apelido, data de nascimento, sexo e/ou informação do passaporte.

Se quiser fazer mais do que uma alteração, cobramos um suplemento. A taxa de alteração, conforme indicado no [website](#) da Companhia Aérea, aplica-se por voo individual. Se, nessa altura, o preço do bilhete for mais caro do que o bilhete original, então, também paga a diferença no preço do bilhete. Os erros ortográficos serão sempre corrigidos gratuitamente.

Não pode alterar os dados do passageiro nos seguintes casos:

- Reservou um voo de ida e volta e o seu voo de ida já se realizou.
- Faltam 2 horas ou menos para a partida (agendada) do seu voo.
- Se já tiver efetuado o check-in. Nesse caso, já não pode fazer alterações à sua reserva.

Cancelar Transavia Airlines C.V. (HV)

Pode cancelar a sua reserva contactando o nosso Apoio ao Cliente por telefone, redes sociais, e-mail ou [A Minha Transavia](#). Nalguns casos, isso também pode ser feito através do website da Transavia. A taxa de cancelamento é de 100% do montante da reserva (incluindo quaisquer pedidos especiais).

Se o voo reservado for operado pela Transavia Airlines C.V. (HV) não há lugar a qualquer reembolso, exceto no que se refere a todas as taxas relacionadas com os passageiros impostas pelo aeroporto e pelos governos que tenha pagado à Transavia, as quais podem ser reembolsadas a seu pedido até ao limite do preço do bilhete pago. Para o reembolso de impostos, cobramos uma taxa administrativa de €20 por reserva cancelada.

O pedido de reembolso destes impostos pode ser efetuado através do formulário online (www.transavia.com).

Ofertas especiais Transavia France S.A.S. (TO)

A Transavia France S.A.S. (TO) pode emitir ofertas especiais de forma temporária e em um número limitado de assentos. Essas ofertas especiais serão identificadas como “oferta especial” na descrição do preço do bilhete exibido no site.

Essas ofertas são na forma de um voucher de desconto imediatamente dedutível do preço do bilhete, incluindo todos os impostos, taxas e sobretaxas. O voucher de desconto é válido apenas se (i) o bilhete for usado pelo passageiro e se (ii) o passageiro efetivamente viajar. Ele será automaticamente cancelado caso (i) o Passageiro negue o Transporte ou (ii) nos casos definidos no Artigo 18.2 das Condições de Transporte.

Cancelamentos Transavia France S.A.S. (TO)

Você pode cancelar sua reserva entrando em contato com nosso Centro de Atendimento por telefone, redes sociais, e-mail ou [A Minha Transavia](#). Em alguns casos, o cancelamento também pode ser feito através do site da Transavia. A taxa de cancelamento é de 100% do valor devido pela reserva (incluindo quaisquer solicitações especiais). O cancelamento pode ter consequências sobre ofertas especiais nas condições estabelecidas nas Condições Tarifárias da Transavia.

Não será concedido reembolso por essa razão, exceto na medida prevista pela lei para os impostos relacionados ao passageiro, cobrados pelo aeroporto e pelos governos, que você pagou à Transavia, os quais podem ser reembolsados mediante solicitação.

Para maior clareza, de acordo com os artigos 1347 e seguintes do Código Civil francês, a Transavia reserva-se o direito de compensar, proporcionalmente, o valor dos impostos a serem reembolsados, conforme mencionado acima, com qualquer quantia devida pelo Passageiro à Transavia.

O pedido de reembolso destes impostos pode ser efetuado através do formulário online (www.transavia.com).

Se o voo reservado for operado pela Transavia France S.A.S., poderá ser oferecida, para determinados bilhetes, uma opção de revenda através de um prestador de serviços independente (Fairlyne). Esta opção permite ao passageiro, em caso de cancelamento voluntário, solicitar a revenda do seu bilhete e receber um reembolso parcial.

O acesso a este serviço depende, nomeadamente, da classe tarifária do bilhete a revender, da flexibilidade do bilhete e do voo em causa. A revenda e qualquer reembolso não são garantidos. Caso a revenda não seja bem-sucedida, o passageiro mantém o bilhete e pode solicitar o reembolso das taxas aeroportuárias e governamentais pagas à Transavia.

A Transavia não assume qualquer obrigação de resultado e não fornece qualquer informação após a revenda.

Bagagem

Bagagem de mão e mala de cabina

A sua peça de bagagem de mão (máximo 40 x 30 x 20 cm, incluindo pegos e rodas) na cabina é permitida na cabina. Deve colocar a sua bagagem de mão debaixo do lugar à sua frente.

Mediante o pagamento de uma taxa, pode reservar uma mala de cabina. Pode guardar a mala de cabina nos compartimentos superiores para bagagem. Também tem a possibilidade de embarcar com o primeiro grupo. A sua mala de cabina (máx. 55 x 40 x 25 cm, incluindo pegos e rodas) pode ser colocada na cabina. Há disponibilidade limitada no número de malas de cabina que podem ser guardadas nos compartimentos por cima dos lugares, o que depende do tipo de avião. Se comprar a tarifa Smart ou Max, esta opção está incluída. Cada passageiro tem a possibilidade de reservar uma mala de cabina, desde que haja disponibilidade suficiente. As condições relativas a esta sobretaxa estão disponíveis no site da Transavia.

Para quaisquer malas de cabina e/ou bagagem de mão em excesso ou peças de bagagem adicionais que não satisfaçam estas condições, terá de pagar uma taxa por peça e a sua bagagem será transportada no porão. As condições relativas a esta sobretaxa estão disponíveis no site da Transavia.

Bagagem de porão

Toda a bagagem de porão está sujeita a um suplemento. No momento da realização da reserva do seu voo deve indicar o número de peças de bagagem que vai transportar e o seu peso máximo. Por passageiro, o número máximo permitido de peças de bagagem (máx 70 x 60 x 30 cm) é de 5 e o peso máximo permitido da bagagem de porão (que não seja bagagem especial) é de 50 kg. Para rotas específicas, pode aplicar-se um peso máximo permitido diferente para a bagagem de porão (não se tratando de bagagem especial). No sítio Web da Transavia são apresentadas informações sobre um peso máximo autorizado diferente de bagagem de porão por passageiro. O peso máximo permitido por peça de bagagem é 32 kg. Para qualquer excesso de bagagem de porão ou bagagem de porão que não cumpra estas condições, poderá ser aplicada uma taxa adicional. As condições relativas a esta sobretaxa estão disponíveis no website da Transavia.

Bagagem especial

Além da sua bagagem de porão e/ou bagagem de mão regulares, pode utilizar o nosso regime de bagagem especial. Aplicam-se algumas condições ao transporte de bagagem especial (como bicicletas, pranchas de surf, equipamento de golfe, cadeiras de rodas e animais de estimação), que podem ser encontradas no website da Transavia. Para qualquer excesso de bagagem especial ou para bagagem especial que não cumpra as condições, pode ser aplicada uma taxa adicional.

Animais de estimação

Um novo regulamento da UE estabelece requisitos adicionais para o transporte de animais de estimação (cães e gatos) entre Estados Membros da UE ou provenientes de fora da UE. Estes animais de estimação devem: a) estar munidos de um passaporte para animais de estimação. Esse passaporte deve conter dados sobre as vacinas contra a raivã e outros dados sobre o estado de saúde dos animais e b) estar munidos de um sistema de identificação eletrónica (transponder/chip) ou uma tatuagem. Uma tatuagem só é permitida se esta for claramente legível e puder ser provado que foi efetuada antes de 3 de julho de 2011. Pode obter mais informações junto do seu veterinário. O seu veterinário emite os passaportes e pode fornecer o sistema de identificação eletrónica (transponder/chip) necessário. Se o passaporte para animais de estimação não puder ser apresentado ou se faltar uma tatuagem ou o sistema de identificação eletrónica, não podemos aceitar o seu animal de estimação no nosso voo. A Transavia não se responsabiliza, nesse caso, por perdas ou custos incorridos pelo passageiro. A Transavia só transporta cães e gatos com uma idade mínima de três meses. Não são aceites animais de estimação em todos os voos. No nosso website encontra uma lista de rotas em que a Transavia não transporta animais de estimação. Recomendamos que consulte sempre antecipadamente as normas (locais) que se aplicam ao transporte do seu animal de estimação nos aeroportos de partida e de chegada. A Transavia não é responsável pela recusa do seu animal de estimação no aeroporto de chegada por incumprimento das normas aplicáveis, incluindo, entre outras, as normas impostas pela IATA e os requisitos descritos no website da Transavia e/ou no e-mail enviado pela Transavia. É aconselhável prestar especial atenção aos requisitos relativos ao transporte de animais de companhia numa transportadora. Animais de estimação com o nariz achatado, tais como os cães das raças pug, boxer, bulldog, pequinês e os gatos persas podem ter dificuldades de respiração durante o voo devido às elevadas temperaturas e ao stress. Para garantir o seu bem-estar, a maioria dos animais de estimação com o nariz achatado deve, então, ser transportada apenas na cabina. Ao transportar animais de estimação na cabina, o peso do animal, incluindo a transportadora flexível para animais de estimação, não deve exceder 8 quilos. As condições adicionais que se aplicam ao transporte de animais de estimação estão indicadas no [website](#) da Companhia Aérea.

Lugares

Lugar adicional

É possível reservar, através do Apoio ao Cliente da Transavia, um lugar adicional para mais conforto, para o transporte de um instrumento musical, de um vestido de noiva ou de outro objeto de valor. Tal só é possível se o objeto (incluindo a embalagem) não exceder 110 x 44 x 55 cm (A x L x P), tiver um peso inferior a 20 kg e estiver embalado de modo a não causar eventuais danos no próprio objeto e noutra bagagem, bem como lesões nos passageiros e no pessoal de cabina. O transporte de violoncelos está sujeito a requisitos diferentes, que podem ser solicitados através do nosso Apoio ao Cliente.

O objeto deve ser colocado num lugar ao lado do passageiro que o transporta, sendo que o objeto deve ser sempre colocado num lugar à janela e este lugar não pode estar na primeira fila ou junto à saída de emergência. Caso o objeto, no parecer do pessoal da cabine, não pode ser suficientemente fixado no lugar em questão, a Transportadora tem o direito de recusar o transporte do objeto na cabine e de transportá-lo como bagagem de porão. A Transportadora não é responsável por danos ao objeto, salvo se a Transportadora os tenha causado conscientemente de forma imprudente ou intencional.

Condições de reserva de lugar

É possível reservar um lugar específico na maioria dos voos. Pode alterar o seu lugar através do nosso Apoio ao Cliente até 30 horas antes da partida, desde que esteja disponível um lugar adequado. Aplicam-se várias condições relacionadas com as normas operacionais e de segurança.

Não pode reservar certos lugares se:

- estiver totalmente imóvel e tiver de ser levantado/a a bordo no seu lugar
- precisar de oxigénio adicional a bordo (exceto se viajar com uma garrafa de oxigénio portátil - POC)
- viajar com um animal de estimação ou cão-guia na cabina
- tiver feito uma reserva para crianças que viajam sozinhas (5 a 11 anos)
- for cego e/ou surdo

Não pode reservar um lugar junto à saída de emergência se:

- viajar com crianças (0 a 11 anos)

- for corpulento
- estiver grávida
- viajar com uma garrafa de oxigénio portátil (POC)
- se não dominar a língua neerlandesa ou inglesa (utilizadas para a explicação das instruções de segurança) nos voos operados com um número de voo começado por "HV"
- se não dominar a língua francesa ou inglesa (utilizadas para a explicação das instruções de segurança) nos voos operados com um número de voo começado por "TO"
- tiver problemas de saúde
- o lugar disser respeito a crianças que viajam sozinhas (12 a 15 anos)
- tiver medo de voar (aerofobia)
- tiver uma deficiência intelectual
- for um lugar adicional para o transporte de um instrumento musical, vestido de noiva ou outro objeto
- for uma pessoa com pouca ou nenhuma mobilidade (por exemplo, passageiros em cadeira de rodas)

A Transavia reserva-se o direito de alterar o lugar escolhido por si, antes da viagem ou a bordo, por questões operacionais ou de segurança (diferentes das regras de segurança acima referidas). Tem direito ao reembolso dos custos da reserva de lugar, se não nos for possível atribuir-lhe um lugar semelhante ou superior.

Não tem direito a um reembolso se:

- por motivo que lhe seja imputável, não utilizar a sua reserva de lugar (incluindo, mas não se limitando a, no caso de efetuar o check-in tardiamente ou de não ter documentos de viagem válidos).
- não utilizar sua reserva de lugar por não cumprir as condições de reserva de lugar
- tiver alterado ou cancelado você mesmo/a o seu voo

Pode solicitar um reembolso através do formulário online em www.transavia.com. Para isso, deve enviar-nos também o e-mail com a confirmação da reserva em que consta a reserva de lugar do seu voo.

Crianças que viajam sozinhas

Para crianças que viajam sozinhas, ou seja crianças sem acompanhamento de uma pessoa com 16 anos de idade ou mais, aplicam-se as seguintes condições:

- Não são admitidas a bordo crianças não acompanhadas com idade inferior a quatro (4) anos.
- As crianças com idades entre os 5 e os 11 anos podem viajar sozinhas. Para o efeito, deve informar o Apoio ao Cliente da Transavia (consulte a informação de contacto no website). A Transavia assegura o acompanhamento até e desde o avião. O/A assistente de bordo recebe a criança que viaja sozinha a bordo e acompanha-a durante o voo. Aquando da chegada ao destino, o/a assistente de bordo entrega a criança ao agente local de tratamento da Transavia. No aeroporto de destino deverá encontrar-se sempre uma pessoa responsável (com 16 anos ou mais) por receber a criança, caso contrário a criança volta no voo de regresso. Esta pessoa responsável por receber a criança deve apresentar-se previamente junto do agente local de tratamento da Transavia no aeroporto em questão. O custo desta assistência num voo operado pela Transavia Airlines C.V. (número de voo HV) é 55 € por criança e por voo individual. O custo desta assistência num voo operado pela Transavia France S.A.S. (número de voo TO) varia entre 55 € e 90 € - por criança e por voo individual.
- Os menores com idades compreendidas entre os 12 e os 16 anos podem viajar sozinhos e não recebem qualquer acompanhamento adicional do pessoal da Transavia, salvo se este serviço for solicitado.
- Aplicam-se requisitos adicionais e/ou diferentes às crianças de nacionalidade italiana e/ou espanhola e às crianças de nacionalidade estrangeira, não portuguesa, que viagem de e para Portugal, os quais podem ser consultados no artigo 7 das Condições de Transporte da Transavia.

Apenas passageiros de 16 anos ou mais podem acompanhar crianças com menos de 12 anos de idade.

Pedidos especiais

Se precisar de assistência especial (caso necessita de cadeira de rodas, caso deseje trazer consigo o seu próprio concentrador de oxigénio a bordo, etc.), recomendamos-lhe que comunique essa informação, com uma antecedência mínima de 48 horas antes da partida, através de [A Minha Transavia](#) ou através do Apoio ao Cliente da Transavia. Se nos comunicar o seu pedido menos de 48 horas antes da partida, não lhe podemos garantir a realização do mesmo.

Passageiros com cadeira de rodas

As medidas da sua cadeira de rodas não devem exceder 113 x 121 x 85 cm. O transporte da sua cadeira de rodas está sujeito a limitações (de peso). Deve verificar essas limitações no momento da reserva contactando o Apoio ao Cliente da Transavia. Também lhe pedimos que efetue o check-in no aeroporto atempadamente (no mínimo 2 horas e meia antes da partida) para que possamos preparar a cadeira de rodas. Tenha em atenção que se aplicam condições adicionais ao transporte de cadeiras de rodas elétricas, que podem ser consultadas no website da Transavia e/ou no e-mail que recebe da Transavia quando solicita o transporte de uma cadeira de rodas elétrica como bagagem de porão.

Antes do início do voo

O transporte de passageiros que viajam com uma cadeira de rodas ou que precisam de acompanhamento está sujeito a restrições e deve ser comunicado durante a realização da reserva online ou após a realização da reserva online – através de [A Minha Transavia](#) ou através do Apoio ao Cliente – no mínimo 48 horas antes da partida do voo. Indique claramente se consegue caminhar de forma autónoma, subir escadas ou se não consegue caminhar de todo. Com base nessa informação, é assegurado o acompanhamento adequado. Também pedimos a estes passageiros que efetuem o check-in no aeroporto atempadamente (no mínimo, duas (2) horas e meia antes da partida), para que haja tempo suficiente para preparar a cadeira de rodas. Se desejar viajar com uma cadeira de rodas, com uma bateria ou uma scooter, contacte o Apoio ao Cliente da Transavia para saber as condições associadas.

Serviço a bordo

O pessoal de cabina da Transavia não está autorizado a prestar-lhe assistência no âmbito da sua refeição ou higiene pessoal. Também não pode levantar ou carregar passageiros ou administrar medicamentos ou injeções. Se precisar desse tipo de cuidados, deve viajar com um acompanhante pessoal que lhe possa prestar assistência durante o voo. O acompanhante paga a tarifa normal.

Contribuição para a compra de SAF (Sustainable Aviation Fuel)

No âmbito da Contribuição SAF, pode optar por contribuir para a compra da SAF pela Transavia. A Contribuição SAF é uma contribuição voluntária e inteiramente facultativa, que complementa a contribuição SAF já incluída no preço de todos os voos operados pela Transavia. Todas as contribuições SAF serão utilizadas exclusivamente para a compra futura de SAF no prazo de 12 (doze) meses após o(s) voo(s) para o(s) qual/quais a Contribuição SAF foi subscrita, sujeita à disponibilidade do produto no mercado. Em caso de indisponibilidade de SAF no mercado que impeça a Transavia de cumprir o prazo de 12 (doze) meses acima mencionado, este período será prorrogado até ao final do período de indisponibilidade, especificando-se que, em qualquer caso, os fundos obtidos no âmbito da Contribuição SAF não poderão ser utilizados para qualquer outra finalidade que não seja a compra do SAF². Está expressamente informado, e aceita, de que não há correlação direta entre o SAF adquirido pela Transavia graças à sua Contribuição SAF e o montante de SAF efetivamente alocado para o voo ou voos em que será transportado.

Pode solicitar o reembolso da contribuição SAF preenchendo um formulário online no nosso sítio Web, exclusivamente no caso de o bilhete de avião para o qual adquiriu uma contribuição SAF ser cancelado pela Transavia.

Perturbações**Cancelamento de voos**

A Transavia reserva-se o direito de, em qualquer altura, cancelar voos da Transavia.

Alterações nos horários e/ou no plano de voo

A Transavia reserva-se o direito de introduzir alterações nos horários e/ou no plano de voo. Levaremos a cabo todos os esforços para que o seu voo se realize de acordo com o horário e/ou o plano de voo aplicáveis.

Operação dos voos

O voo é operado pela Transavia, salvo indicação em contrário.

Voos operados por parceiros

A Transavia reserva o direito – após aviso prévio – de transferir o contrato de transporte para outra transportadora que respeite as normas de segurança europeias. Nesse caso, a outra transportadora é responsável pela operação do voo e aplicam-se as suas condições de transporte.

Condições Gerais de Transporte

As Condições Gerais de Transporte da Transavia aplicam-se ao transporte de passageiros e de bagagem realizado pela Transavia, salvo derrogação expressa prevista nas condições (de tarifa) acima referidas.

Estas condições gerais de transporte foram elaboradas em neerlandês, francês e em várias outras línguas. Em caso de divergência, se o voo reservado for realizado pela Transavia Airlines C.V., prevalece a versão neerlandesa e, se o voo reservado for realizado pela Transavia France S.A.S., prevalece a versão francesa.

Alterações

Periodicamente, a Transavia pode alterar as condições. Essas alterações são-lhe aplicáveis, enquanto passageiro, após o decurso do prazo referido na publicação. Recomendamos-lhe, por isso, que consulte regularmente as condições.



Condições gerais de transporte

As Condições Gerais de Transporte ("**Condições de Transporte**") da Transavia Airlines C.V. e da Transavia France S.A.S. (a seguir também designadas conjuntamente como "**Transavia**") aplicam-se ao transporte de passageiros e de bagagem realizado pela Transavia ou em nome desta, salvo derrogação expressa prevista nas condições (tarifárias) acima referidas.

Estas condições de transporte são referidas, entre outros, na confirmação de reserva correspondente.

Estas condições de transporte estão disponíveis no website da Transavia e podem ser-lhe remetidas gratuitamente a seu pedido.

Estas Condições de Transporte foram elaboradas em neerlandês, francês e em várias outras línguas. Em caso de divergência, se o voo reservado for realizado pela Transavia Airlines C.V., a versão neerlandesa é determinante e, se o voo reservado for realizado pela Transavia France S.A.S., aplica-se a versão francesa.

Alterações

Periodicamente, a Transavia pode alterar as condições de transporte. Essas alterações são-lhe aplicáveis, enquanto passageiro, após o decurso do prazo referido na publicação. Recomendamos-lhe, por isso, que consulte regularmente as condições.

Desejamos-lhe boas viagens com a Transavia.

TRANSAVIA AIRLINES C.V.
(KVK 34069081)

Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Postbus 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Países Baixos

TRANSAVIA FRANCE S.A.S.
(492791306 RCS Créteil)

Immeuble Bélaïa
Coeur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
França

Artigo 1.

Definições

Agente

significa tanto um agente como um colaborador.

Bagagem

significa tanto a Bagagem despachada como a Bagagem não despachada, salvo indicação em contrário.

Etiqueta de identificação de bagagem

é um documento emitido pela Transportadora que é fixado em cada peça de Bagagem despachada para a identificação dessa bagagem.

Agente autorizado

é um representante designado pela Transportadora para representá-la na venda de serviços de transporte aéreo da Transportadora aos Passageiros e, se autorizado para o efeito, na venda de serviços prestados por outras transportadoras aéreas.

Negligência grosseira

é qualquer ato ou omissão praticado de forma imprudente e com a consciência de que daí podem resultar Danos.

Direitos de saque especiais ou DSE

é uma unidade de conta definida pelo Fundo Monetário Internacional ("Special Drawing Right" ou SDR em inglês).

Declaração especial de interesse

significa a declaração, mediante o pagamento de um montante suplementar, feita pelo Passageiro no momento da entrega à Transportadora da Bagagem a despachar, na qual é indicado um valor superior ao limite da responsabilidade ao abrigo da Convenção.

Confirmação de reserva

Uma Confirmação de reserva, ou um documento equivalente tal como um bilhete ou um cartão de embarque, é um documento que dá direito ao Transporte emitido pela ou em nome da Transportadora, ao qual se aplicam as Condições de Transporte.

Bilhete charter

é a Confirmação de reserva emitido segundo um contrato charter.

Transporte charter

é o Transporte efetuado por uma "Transportadora efetiva" que, com base num contrato charter celebrado com a "Transportadora contratual" (empresa charter, operador turístico e/ou agência de viagens), realiza todo ou uma parte do Transporte. A Transportadora contratual é a pessoa (coletiva) que celebra o contrato de transporte com o Passageiro.

Prazo para efetuar o check-in

significa, para cada voo, a hora limite – fixada pela Transportadora – à qual o Passageiro deve ter concluído as respetivas formalidades de check-in, incluindo despachar eventual Bagagem.

Código da transportadora aérea

é a abreviatura usada para designar a transportadora aérea, que consiste em duas ou três letras.

Convenção

inclui, consoante o caso, um dos seguintes documentos aplicáveis ao contrato de transporte:

- a. a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia a 12 de outubro de 1929 (a seguir designada: Convenção de Varsóvia);
- b. a Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo de Haia de 28 de setembro de 1955;
- c. a Convenção Suplementar da Convenção de Varsóvia para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional Efetuado por outra Transportadora Diferente da Transportadora Contratual, assinada em Guadalajara em 1961;
- d. a Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal a 28 de maio de 1999 (Convenção de Montreal);
- e. a Convenção de Varsóvia modificada pelos Protocolos n.º 1, 2 e 4 (1975) de Montreal.

Cupão

um Cupão pode ser parte da Confirmação de reserva, onde é indicado o nome do Passageiro que viaja no voo em questão que é mencionado no cupão.

Dias

significa os dias de calendário, entendendo-se, para o efeito, que, no caso de uma notificação, o dia em que a notificação foi enviada não conta, e que, para efeitos de determinação do período de validade da Confirmação de reserva, não conta o dia em que a Confirmação de reserva foi emitida ou o dia do início do voo.

Indemnização por recusa de embarque ou DBC

é uma compensação oferecida ao Passageiro de acordo com as disposições do Artigo 18 destas Condições de Transporte e do Regulamento (UE) n.º 261/2004.

União Europeia

na medida em que os artigos 10 e 18 das presentes Condições de Transporte remetem para a União Europeia, são também abrangidos os países que não fazem parte da União Europeia, mas nos quais vigora direta ou indiretamente o Regulamento (UE) n.º 261/2004 com base em acordos celebrados entre esses países e a União Europeia.

Bagagem despachada

é a bagagem que fica à guarda da Transportadora, e para qual a Transportadora entregou uma Etiqueta de identificação de bagagem.

Recusa de embarque

significa a recusa de transporte de um Passageiro num voo da Transportadora.

KLC

significa KLM Cityhopper B.V., uma sociedade anónima privada, constituída ao abrigo da lei neerlandesa, com sede em (1117 CH), Stationsplein 102, Convair Gebouw, Schiphol, Países Baixos e inscrita na Câmara de Comércio de Amesterdão, Países Baixos, com o número 34045458.

KLM

significa Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., uma sociedade de responsabilidade limitada, constituída ao abrigo da lei neerlandesa, com sede em (1182 GP) Amsterdamseweg 55, Amstelveen, Países Baixos e inscrita na Câmara de Comércio de Amesterdão, Países Baixos, com o número 33014286.

Bagagem não despachada

é toda a bagagem do Passageiro que não é Bagagem Despachada, incluindo objetos pessoais.

Força maior

todas as circunstâncias alheias ao controlo da Transportadora, que, não obstante a adoção de todas as medidas razoáveis, não podiam ter sido evitadas, e em relação às quais o Passageiro já não pode razoavelmente exigir da Transportadora que cumpra o contrato. Isso inclui, designadamente, situações de instabilidade política (guerra, tumultos, encerramento de aeroportos, embargos, sequestro, hostilidades, instabilidade internacional, normas governamentais), circunstâncias meteorológicas que não permitam a realização do voo em causa (inundações, tremores de terra, furacões, nevoeiro cerrado, tempestade forte, neve e formação de gelo na pista de descolagem e de aterragem), riscos para a segurança (ataques terroristas, ameaças de bomba, desvios, requisição do avião ou de lugares no voo por ordem oficial, incêndio ou explosão, sabotagem), problemas inesperados de segurança do voo (tais como avarias técnicas, equipamentos do aeroporto que não funcionam ou estão avariados devido, por exemplo, a avarias nos sistemas de navegação, agentes de descongelamento, congestionamento no controlo de raiõX, falha nos sistemas de informação do aeroporto), desvios inesperados da rota de voo devido a doença ou nascimento a bordo e/ou a passageiro(s) agressivo(s), epidemias, greves que afetem o funcionamento da transportadora, decisão do controlo de tráfego aéreo relativamente a um determinado avião em determinada data, dando origem a um atraso considerável ou ao cancelamento de um ou mais voos desse avião.

Passageiro

é qualquer pessoa, com exceção dos membros da tripulação, que é ou deve ser transportada num avião com o consentimento da Transportadora.

Passageiro com mobilidade reduzida

qualquer pessoa cuja mobilidade é reduzida ao utilizar transportes devido a deficiência física, incapacidade intelectual, idade ou a outra causa de incapacidade, e cuja situação requer cuidados especiais e adaptação específica dos serviços disponíveis para todos os passageiros.

Local de destino

é o destino final conforme indicado na Confirmação de reserva.

Local de partida

é o primeiro ponto de partida conforme indicado na Confirmação de reserva.

Reserva (de lugar)

é a atribuição prévia pela Transportadora, a pedido do Passageiro, de um lugar a bordo indicado pelo Passageiro para um Passageiro ou de espaço ou quantidade de peso para bagagem.

Danos

são Danos, independentemente da sua natureza, decorrentes ou relacionados com o Transporte efetuado pela Transportadora ou outros serviços prestados associados, incluindo morte e lesões corporais e Danos resultantes de atraso ou perda parcial.

Condições tarifárias

são as regras e condições aplicáveis a uma tarifa, conforme definidas pela Transportadora.

Transavia

significa Transavia Airlines C.V., cujos voos recebem um número de voo que começa por "HV", e Transavia France S.A.S., cujos voos recebem um número de voo que começa por "TO".

Transporte

é o Transporte aéreo de Passageiros e/ou Bagagem, de forma gratuita ou mediante pagamento, incluindo os respetivos serviços de transporte acessórios.

Transportadora

inclui a Transavia e a transportadora aérea diferente da Transavia que emite a Confirmação de reserva e todas as transportadoras aéreas que, nos termos dessa Confirmação de reserva, transportam ou se responsabilizam pelo transporte do Passageiro e/ou da sua Bagagem ou se comprometem a fazê-lo, ou se comprometem a prestar serviços relacionados com esse Transporte.

Voo da KLM

inclui todos os voos ou partes de um voo em que o Código Designador da KLM ("KL") é indicado na Confirmação de reserva, ou um documento equivalente, tal como um bilhete ou cartão de embarque, ou no cupão e em que a KLM ou a KLC é a transportadora efetiva.

Artigo 2. Âmbito de aplicação**1. Geral**

- a. Estas condições são as Condições de Transporte da Transavia que são, nomeadamente, referidas na Confirmação de reserva. Durante o processo de reserva tomou conhecimento e aceitou estas condições. As Condições de Transporte aplicam-se ao Transporte de Passageiros e de Bagagem, realizado pela Transportadora mediante pagamento. Salvo disposição em contrário, estas condições também se aplicam ao Transporte gratuito ou ao Transporte com tarifas reduzidas. Estas Condições de Transporte têm precedência sobre as "Condições do contrato" na Confirmação de reserva. O transporte mediante o pagamento de tarifas especiais também pode estar sujeito a condições especiais e/ou condições tarifárias, as quais prevalecem sobre as presentes Condições de Transporte em caso de divergência.
- b. As Condições de Transporte aplicam-se aos Passageiros que viajam num voo ou numa parte específica de um voo, com base numa Confirmação de reserva onde a Transavia consta como Transportadora desse mesmo voo ou de uma parte de um voo. A menção da Transavia como Transportadora de um voo ou de uma parte específica de um voo constitui prova do contrato de transporte para o voo em questão ou parte de um voo entre a Transportadora e a pessoa que consta na Confirmação de reserva como passageiro.
- c. Estas Condições de Transporte foram elaboradas em neerlandês e francês, bem como em diversas outras línguas. Em caso de divergência entre diferentes versões, se o voo reservado for realizado pela Transavia Airlines C.V., prevalece a versão neerlandesa e, se o voo reservado for realizado pela Transavia France S.A.S., prevalece a versão francesa.

2. Direito imperativo

O Transporte que for realizado pela Transavia Airlines C.V., objeto das presentes Condições de Transporte, está sujeito à Lei neerlandesa. O Transporte que for realizado pela Transavia France S.A.S., objeto das presentes Condições de Transporte, está sujeito à Lei francesa. Caso uma disposição das presentes Condições de Transporte, ou uma parte destas, viole uma disposição legal de direito imperativo, incluindo uma disposição da Convenção ou de outros tratados, leis aplicáveis, normas governamentais, ordens ou requisitos cuja aplicação não possa ser afastada por acordo entre as partes, apenas tal disposição ou parte da disposição será considerada não acordada, entendendo-se para o efeito que as restantes disposições das presentes Condições de Transporte permanecem integralmente em vigor.

3. Regulamentação em vigor

Todo o Transporte está sujeito às Condições de Transporte e às Condições Tarifárias da Transportadora em vigor à data de início do Transporte conforme indicado na Confirmação de reserva. Periodicamente, a Transportadora pode alterar estas condições. Essas alterações são-lhe aplicáveis, enquanto Passageiro, após o decurso do prazo referido na publicação. Recomendamos-lhe, por isso, que consulte regularmente as condições.

Artigo 3. Confirmação de reserva**1. Confirmação de reserva como prova do contrato de transporte**

A Confirmação de reserva constitui a prova da existência do contrato de transporte entre a Transportadora e o Passageiro cujo nome consta na Confirmação de reserva.

2. Condições para uma Confirmação de reserva válida

Só pode ser emitida uma Confirmação de reserva após o pagamento da tarifa aplicável. Os Passageiros devem ser capazes de se identificar e só serão transportados num voo caso tenha sido emitida uma Confirmação de Reserva válida em seu nome e estejam na posse de um cartão de embarque.

3. Confirmação de reserva intransmissível

As Confirmações de reserva são intransmissíveis. A Transportadora só pode transportar as pessoas em relação às quais possa presumir de boa fé que se trata da pessoa cujo nome é mencionado na Confirmação de reserva. A Transportadora não se responsabiliza perante o titular se o Transporte ou o reembolso for fornecido, de boa fé, à pessoa que apresentou a Confirmação de reserva. A Transportadora reserva-se o direito de exigir ao Passageiro que se identifique com um documento de identificação válido.

4. Prazo de validade

Uma Confirmação de reserva que é emitido dá direito ao Transporte na data do voo, salvo acordo em contrário.

5. Abreviaturas

O nome da Transportadora pode ser abreviado na Confirmação de reserva.

Artigo 4. Tarifas, taxas, impostos e suplementos

1. Geral

As tarifas só se aplicam ao Transporte do aeroporto do Local de partida para o aeroporto do Local de destino. As tarifas não incluem o transporte de superfície entre aeroportos e entre aeroportos e os balcões de check-in/terminais. Contudo, a Transportadora pode, por iniciativa própria, providenciar gratuitamente esse Transporte.

2. Tarifas aplicáveis

As tarifas aplicáveis são as tarifas publicadas pela Transportadora ou em seu nome ou, caso não tenham sido publicadas dessa forma, as que foram calculadas em conformidade com as Condições Tarifárias da Transportadora para o(s) voo(s) indicado(s) na Confirmação de reserva, do Local de partida para o Local de destino. Qualquer alteração ao plano de viagem ou à data da viagem pode influenciar a tarifa aplicável.

3. Taxas, impostos e suplementos

A Transportadora terá o direito de cobrar ao Passageiro separadamente, ou aplicar uma sobretaxa (mesmo após a Confirmação de Reserva), por quaisquer taxas, impostos, custos ou sobretaxas imprevistos que sejam impostos por governos, autoridades nacionais ou outras, aeroportos, ou pela Transportadora, incluindo os resultantes de alterações regulamentares ou medidas de terceiros fora do controlo da Transportadora. Se esses encargos aumentarem depois da compra, mas antes da data de partida, o passageiro pagará a diferença em relação aos montantes originais. No entanto, se o aumento for substancial, o passageiro terá o direito de rescindir o contrato e de receber um reembolso total de todos os montantes pagos, desde que a rescisão seja comunicada no prazo de sete (7) dias úteis a contar da notificação da exigência de pagamento. Do mesmo modo, se esses impostos, taxas ou encargos diminuírem ou forem eliminados, o Passageiro terá direito a solicitar o reembolso do montante correspondente.

4. Moeda

Na medida em que o direito aplicável o permita, as tarifas e suplementos podem ser pagos em qualquer moeda aceite pela Transportadora. Se o pagamento for efetuado numa moeda diferente daquela em que a tarifa foi publicada no país de pagamento, a cotação aplicável a esse pagamento será a cotação de compra do banco utilizada para esse efeito pela Transportadora na data de emissão da Confirmação de reserva.

Artigo 5. Reservas

1. Condições de reserva

- a. As reservas só são confirmadas depois de terem sido registadas como "aceites" no sistema de reservas da Transportadora ou do seu Agente Autorizado.
- b. As tarifas especiais podem ter condições que limitam ou excluem o direito do Passageiro de alterar ou cancelar Reservas.

2. Data-limite de emissão da Confirmação de reserva

Se o Passageiro não tiver pago o seu Bilhete no prazo fixado pela Transportadora ou pelo seu Agente autorizado, a Transportadora pode cancelar a Reserva sem aviso prévio.

3. Dados pessoais

Na medida em que o direito aplicável o permita, o Passageiro autoriza a Transportadora a guardar todos os dados pessoais fornecidos à Transportadora ou ao seu Agente autorizado para efeitos de realização de uma Reserva de Transporte, a obtenção de serviços conexos, garantia da segurança (aérea) dos outros Passageiros, membros da tripulação e avião, investigação e prevenção de fraude com bagagem e bilhetes, e simplificação dos requisitos de imigração e de chegada, bem como para efeitos do fornecimento desses dados pessoais às autoridades públicas a pedido das mesmas. A Transportadora é ainda autorizada a fornecer esses dados, para os referidos fins, aos seus próprios serviços, Agentes autorizados, outras Transportadoras, prestadores de serviços conexos e autoridades públicas, independentemente do país onde se encontrem estabelecidos, e aos colaboradores da Transportadora. A Transportadora segue uma política de privacidade relativamente à proteção e tratamento de dados pessoais. A política de privacidade está disponível no website (www.transavia.com) da Transportadora.

4. Lugares

A transportadora encetará todos os esforços para satisfazer o pedido prévio de um determinado lugar, mas não pode garantir a atribuição de um determinado lugar, apesar de uma eventual confirmação do lugar reservado. A Transportadora reserva-se o direito de não atribuir o lugar reservado, caso tal seja necessário por motivos operacionais, de segurança ou de proteção, mesmo após a entrada dos passageiros a bordo do avião. Nos casos em que o lugar reservado não puder ser garantido, o passageiro tem direito a reclamar o montante pago por este serviço.

Artigo 6. No aeroporto

1. Prazo para efetuar o check-in

Os prazos para efetuar o Check-in dependem do aeroporto. O Passageiro é responsável pela observância do prazo aplicável para efetuar o Check-in. O Passageiro deve apresentar-se no balcão de check-in da Transportadora, atempadamente em relação ao seu voo, a fim de cumprir todas as formalidades necessárias, antes de expirar o prazo estipulado pela Transportadora. Se o Passageiro não respeitar o prazo da Transportadora para efetuar o check-in, a Transportadora tem o direito de recusar o Transporte e o Passageiro não tem direito a qualquer forma de compensação por danos, indemnização e/ou reembolso (com exceção de todas as taxas impostas pelo aeroporto e governo relacionadas com passageiros e que foram pagas pelo Passageiro à Transavia).

2. Porta de embarque

Os passageiros devem apresentar-se na porta de embarque do respetivo voo, antes da hora de embarque indicada. Se o Passageiro não se apresentar atempadamente na porta de embarque, a Transportadora tem o direito de cancelar a Reserva do Passageiro e do seu lugar e de recusar o embarque.

3. Gravações

Não é permitido fazer vídeos ou tirar fotos do pessoal (de terra), a menos que essa pessoa tenha consentido previamente.

4. Responsabilidade

Se o Passageiro não cumprir o estipulado neste artigo, a Transportadora não se responsabiliza por perdas, danos ou custos daí decorrentes para o Passageiro.

Artigo 7. Recusa e limitação de transporte

1. Direito de recusa de Transporte

A Transportadora pode recusar o Transporte ou o prosseguimento do Transporte do passageiro e/ou da sua Bagagem por motivos de segurança e de ordem pública, ou se esta medida, segundo o entendimento razoável da Transportadora, for necessária:

- a. porque o comportamento, a idade, o estado físico ou psíquico do Passageiro é ou aparenta razoavelmente ser de forma a:
 - (i) exigir uma assistência especial que a Transportadora não pode prestar;
 - (ii) causar desconforto ou escandalizar os outros Passageiros;
 - (iii) poder constituir um risco ou um perigo para si mesmo ou para os outros Passageiros, membros da tripulação, avião ou bens;
- b. porque o Passageiro não cumpriu as instruções razoáveis que lhe foram dadas pela Transportadora para esta poder assegurar o Transporte seguro, eficiente e confortável de todos os Passageiros ou estar em condições de cumprir as suas obrigações face aos outros Passageiros;
- c. porque o Passageiro fez declarações ou mostrou um comportamento que suscitam dúvidas quanto à segurança do Transporte desta pessoa, dos outros Passageiros e/ou da tripulação, e quanto à segurança do avião. tais declarações ou comportamento incluíram a utilização de linguagem e/ou comportamentos ameaçadores, grosseiros ou insultuosos dirigidos ao pessoal de terra e/ou à tripulação;
- d. porque o Passageiro se recusou submeter -a si mesmo ou à sua bagagem a um controlo de segurança realizado pela Transportadora ou por um funcionário do aeroporto ou da administração pública, incluindo – não se limitando a isso – os controlos referidos nos artigos 8, n.º 3, e 13, ou porque o Passageiro se recusou a apresentar o seu documento de identificação;
- e. porque não foi paga a tarifa aplicável ou não foram pagos os suplementos, impostos, custos ou taxas devidos, ou não foi cumprido o regime de pagamento acordado entre a Transportadora e o passageiro;
- f. porque uma autoridade aduaneira e/ou de imigração ou outra autoridade pública ou aeroportuária informou a Transportadora, oralmente ou por escrito, que o Passageiro não pode viajar. Também se inclui, nesse caso, a situação em que o Passageiro tenha recebido uma recomendação para não viajar por parte desses órgãos;
- g. porque, na opinião razoável da Transportadora, isso é necessário para cumprir leis, normas ou decisões aplicáveis de um estado ou país a partir do qual, para o qual ou através do qual é realizada a viagem;
- h. porque o Passageiro:
 - (i) não parece possuir os documentos de viagem exigidos;
 - (ii) pretende ou tenta obter acesso a um país para o qual não possui documentos de acesso válidos;
 - (iii) destruiu os seus documentos de viagem durante o voo;
 - (iv) impediu a Transportadora de fotocopiar e de conservar as fotocópias dos documentos de viagem;
 - (v) apresenta documentos de viagem caducados ou incompletos;
 - (vi) apresenta documentos de viagem que parecem ter sido obtidos de forma fraudulenta ou de outra forma suspeita; ou
- i. porque a Confirmação de reserva exibida pelo Passageiro:
 - (i) parece ser inválida;
 - (ii) parece ter sido obtida irregularmente ou adquirida a outra pessoa diferente da Transportadora emitente ou do seu Agente autorizado;
 - (iii) foi declarada perdida ou furtada, ou obtida de forma fraudulenta ou de outra forma suspeita e/ou irregular;
 - (iv) a Confirmação de reserva parece ser falsificada;
 - (v) contém Cupões que parecem ter sido alterados por outra pessoa diferente da Transportadora emitente ou do seu Agente autorizado, ou que se encontram danificados; ou
- j. a pessoa que mostra a Confirmação de reserva não pode provar que é a pessoa cujo nome é mencionado na Confirmação de reserva. Nesse caso, a Transportadora reserva-se o direito de não transportar essa pessoa;
- k. porque antes do voo, o Passageiro pôs em perigo a segurança, a ordem pública e/ou a disciplina ou, no caso de voos de ligação, teve o comportamento mencionado durante o voo anterior e a Transportadora tem motivos para suspeitar que tal comportamento pode repetir-se antes ou durante o voo de ligação;
- l. porque o Passageiro mostrou comportamentos conforme descrito no Artigo 11;
- m. porque o passageiro se encontra ou aparenta encontrar-se na posse ilegal de drogas;
- n. porque o passageiro cometeu um ou mais atos ou omissões do presente artigo durante um voo anterior;
- o. o Passageiro não cumpre os regulamentos aplicáveis e os requisitos contidos nas Condições Gerais de Transporte.

2. Decisão de recusa ou limitação de transporte da Transavia

Se o Passageiro tiver (seriamente) posto em perigo a segurança, a boa ordem e/ou a disciplina antes ou durante um voo anterior da Transavia, esta pode, à sua discrição, decidir que o Passageiro e a sua Bagagem:

- a. só pode ser admitido a bordo mediante condições adicionais por um período de três anos; ou
- b. é rejeitado em voos da Transavia Airlines C.V. por um período de, em princípio, cinco anos.

3. Circunstâncias agravantes

Relativamente ao artigo 7, n.º 2, a Transavia Airlines C.V. pode decidir num caso específico recusar o transporte do Passageiro e da sua bagagem por mais de cinco anos em caso de circunstâncias agravantes (tais como má conduta repetida). Em casos muito graves, pode ser decidido recusar permanentemente o Passageiro e a sua bagagem.

4. Decisão de recusa de transporte da KLM e da Transavia Airlines C.V.

Se o Passageiro tiver colocado em (grave) perigo a segurança, a ordem pública e/ou a disciplina de um voo da KLM ou durante um voo da KLM, e a KLM, como consequência e se assim o tiver entendido, tiver decidido recusar o Passageiro e a sua Bagagem a bordo dos Voos da KLM por um período, em princípio, de cinco anos, ou, em caso de circunstâncias agravantes, mais tempo ou permanentemente, então, a Transavia Airlines C.V. pode decidir recusar o Passageiro a bordo dos voos da Transavia Airlines C.V. para o mesmo período.

5. Reembolso e responsabilidade

- a. O Passageiro a quem tenha sido recusado Transporte por um dos motivos indicados nos números 1 a 4 deste artigo não tem direito a um reembolso, conforme estipulado no artigo 10 (à exceção das taxas de aeroporto).
- b. Nos casos acima mencionados, a Transportadora não é obrigada a fazer nada e não é responsável de forma nenhuma.
- c. Nos casos referidos no n.º 1, alíneas a) (iii), b), c), k), l), m), e n) deste artigo, devem aplicar-se os números 8 e 9 do artigo 11 *mutatis mutandis*.

6. Problemas de saúde e crianças não acompanhadas

As crianças não acompanhadas, os Passageiros com deficiência, as grávidas, pessoas doentes e outros Passageiros que necessitem de assistência especial, só podem ser transportados com autorização prévia da Transportadora. A Transportadora reserva-se o direito de exigir um atestado médico relativamente a determinadas condições médicas. Para mais informações, consulte o website (www.transavia.com) da Transportadora.

7. Requisitos aplicáveis a crianças não acompanhadas (com menos de 14 anos de idade) titulares de cidadania italiana e que saiam de Itália

As crianças não acompanhadas com idade inferior a 14 anos que sejam cidadãos italianos e que partam de um aeroporto em Itália têm de ter uma declaração juramentada assinada por ambos os pais na esquadra de polícia local e têm de viajar com um acompanhante ou com o serviço UMR.

8. Requisitos aplicáveis a crianças não acompanhadas (com menos de 18 anos de idade) titulares de cidadania espanhola e que saiam de Espanha

As crianças não acompanhadas com idade inferior a 18 anos, titulares de cidadania espanhola e que partam de um aeroporto em Espanha, devem ter o seu próprio bilhete de identidade e um documento de autorização emitido na polícia local e assinado por um ou ambos os pais.

9. Requisitos para os cidadãos estrangeiros (menores de 18 anos) que entram ou saiam de Portugal

De acordo com a lei da imigração portuguesa, os menores estrangeiros com menos de 18 anos que entram ou saiam de Portugal devem estar na posse de uma carta de autorização de viagem dos pais, se viajarem com adultos que não sejam os seus pais ou tutores legais. O documento deve ser assinado e datado, com a(s) assinatura(s) reconhecida(s) por um notário. A carta de autorização parental para viajar deve incluir as datas e o motivo da viagem, bem como os dados de um adulto que ficará responsável pela criança.

Artigo 8. Bagagem

1. Objetos que não podem ser transportados como Bagagem

- a. É proibido ao Passageiro transportar na sua Bagagem:
 - (i) objetos, líquidos ou outras substâncias (que não sejam bebidas alcoólicas ou medicamentos e produtos de higiene pessoal não radioativos, independentemente de estarem contidos num aerossol) que possam constituir um risco para a saúde, para a segurança ou para os bens transportados por via aérea, como, por exemplo, explosivos, gases comprimidos, materiais corrosivos, oxidantes ou radioativos, ímanes, materiais facilmente inflamáveis, substâncias tóxicas, perecíveis ou irritantes, e todos os outros artigos descritos nas Normas Técnicas para o Transporte Seguro de Mercadorias Perigosas por Via Aérea da Organização Internacional da Aviação Civil (OACI) e nas Regras sobre o Transporte de Mercadorias Perigosas da Associação Internacional do Transporte Aéreo (IATA) (a Transportadora disponibiliza, mediante pedido, mais informação sobre este assunto);
 - (ii) artigos cujo Transporte seja proibido pelas leis, regulamentações ou normas de um estado a partir do qual, para o qual ou através do qual é realizada a viagem;
 - (iii) objetos que, devido ao seu peso, dimensões, forma, cheiro ou natureza, não sejam, no entender da Transportadora, adequados para serem transportados;
 - (iv) animais vivos, salvo nas condições referidas no n.º 9 deste artigo.
- b. Armas, facas, armas contundentes e aerossóis que possam ser utilizados como armas de ataque ou de defesa ou armas de fogo, munições e outras armas, tais como armas de fogo antigas, espadas, réplicas de armas e objetos semelhantes, não serão aceites para Transporte, salvo se o Transporte se efetuar sob a forma de carga ou Bagagem despachada e desde que tenha sido obtida autorização prévia da Transportadora para esse efeito.

- c. Condições de transporte: Se os objetos referidos nas alíneas a) e b) deste número forem transportados, independentemente de ser proibido transportá-los como Bagagem, o seu Transporte está, não obstante, sujeito a suplementos, restrições de responsabilidade e outras disposições das presentes Condições de Transporte aplicáveis ao Transporte de Bagagem.

2. Direito de recusa de bagagem

- a. A Transportadora pode recusar o Transporte como Bagagem de qualquer objeto descrito no n.º 1 deste artigo e pode ainda recusar o Transporte de Bagagem se descobrir que esta contém ou é constituída por um desses objetos. A Transportadora pode recusar o Transporte como Bagagem em caso de Bagagem que não cumpra os requisitos especificados no Web site da Transavia. A Transportadora não é obrigada a guardar em depósito a bagagem e/ou os objetos recusados. Se a Bagagem e/ou objetos forem guardados em depósito a título diferente de Bagagem despachada, a Transportadora não se responsabiliza por essa bagagem, exceto em caso de dolo ou negligência grosseira por parte da Transportadora.
- b. A Transportadora pode recusar o transporte de Bagagem se a mesma não estiver cuidadosamente embalada em malas fechadas ou outra embalagem adequada que garanta o Transporte seguro com manuseamento normal.
- c. A Transportadora pode recusar o transporte de Bagagem se o Passageiro não tiver pago a tarifa por excesso de bagagem referida no n.º 9 deste artigo.

3. Direito à inspeção da bagagem

Por questões de segurança, a Transportadora reserva-se o direito de solicitar às autoridades competentes que inspecionem a Bagagem do Passageiro para assegurar a conformidade com os regulamentos aplicáveis e para verificar se contém algum dos objetos proibidos mencionados no 1º parágrafo deste artigo. Além disso, a Transportadora pode solicitar o consentimento do Passageiro para se submeter a revistas pessoais e para permitir que a sua Bagagem seja examinada por raio X, scanners ou outros métodos de inspeção autorizados. No caso de o Passageiro se recusar a cumprir estes procedimentos, a Transportadora pode recusar-se a transportar o Passageiro e/ou a sua Bagagem, sem prejuízo de quaisquer direitos que possa ter ao abrigo da lei aplicável. A Transportadora não será responsável por quaisquer danos causados à Bagagem inspecionada por terceiros.

4. Bagagem despachada

- a. A Bagagem fica à guarda da Transportadora a partir do momento em que é entregue para ser despachada. Em seguida, a Transportadora entregará uma Etiqueta de identificação de Bagagem para cada peça de bagagem despachada.
- b. A Transportadora pode recusar o transporte de Bagagem como Bagagem despachada se a mesma não estiver cuidadosamente embalada em malas fechadas ou outra embalagem adequada que garanta o Transporte seguro com manuseamento normal. A Transportadora não é obrigada a guardar em depósito a bagagem e/ou os objetos recusados. Se os artigos e/ou objetos forem guardados em depósito a título diferente de Bagagem, a Transportadora não se responsabiliza por isso.
- c. O Passageiro não pode transportar na sua Bagagem despachada: artigos frágeis ou perecíveis, numerário, chaves, joias, aplicações ou equipamentos eletrónicos e/ou de telecomunicações, metais (preciosos), letras de câmbio, documentos profissionais, amostras, títulos, objetos de valor, medicamentos, documentos médicos, passaportes e outros documentos de identificação, computadores (portáteis), aparelhos óticos, câmaras/máquinas fotográficas e/ou obras de arte.
- d. Antes da aceitação da bagagem, o Passageiro deve indicar na parte exterior desta o seu nome próprio e apelido. Se o Passageiro não o fizer, a Transportadora pode recusar o Transporte do Passageiro e da sua Bagagem.
- e. A Transportadora compromete-se a encetar todos os esforços razoáveis para que a Bagagem despachada seja transportada no mesmo avião que o passageiro. Por questões de segurança ou operacionais, pode acontecer a sua Bagagem de porão não ser transportada no mesmo voo que o Passageiro. A Bagagem despachada que não seja assim transportada, será entregue ao Passageiro o mais rapidamente possível, salvo se o direito aplicável e/ou as exigências das autoridades aeroportuárias ou aduaneiras exigirem o levantamento da Bagagem pelo próprio Passageiro junto das autoridades (aduanas).
- f. A Transportadora não se responsabiliza por riscos, amolgadelas ou outros pequenos danos nas malas ou outras peças de bagagem ou por Danos nas pegadas, rodas e correias e outras partes salientes das malas ou das peças de bagagem, ou por Danos resultantes da deterioração do conteúdo da Bagagem, salvo se tais Danos tiverem sido causados por negligência grosseira ou dolo da Transportadora.

5. Quantidade máxima de bagagem

- a. A quantidade máxima de Bagagem permitida por Passageiro está indicada na Confirmação da reserva e deve ser sempre respeitada. Estão disponíveis mais informações no website (www.transavia.com) ou através do Apoio ao Cliente da Transportadora.
- b. O Transporte de Bagagem especial, tais como bicicletas, pranchas de surf, cadeiras de rodas e animais de estimação está sujeito a restrições. Para esse Transporte aplica-se provavelmente uma tarifa. Estão disponíveis mais informações no website (www.transavia.com) ou através do Apoio ao Cliente da Transportadora.

6. Declaração de valor superior e suplemento

- a. A Bagagem despachada será considerada aceite sem declaração de valor superior. Contudo, mediante o preenchimento de uma "Declaração Especial de Interesse" pode declarar-se que essa Bagagem tem um valor superior, permitindo aumentar o limite da responsabilidade em caso de perda, danos ou atraso da Bagagem. A Transportadora cobra, para o efeito, custos adicionais. Esses custos baseiam-se numa tarifa que é determinada pelos custos adicionais de transporte e de seguro da Bagagem em questão, para além dos custos da Bagagem cujo valor se estima não superior ao limite de responsabilidade. Esta tarifa é fornecida a pedido do Passageiro.

- b. A Transportadora pode recusar uma Declaração Especial de Interesse se o Passageiro não cumprir o prazo fixado pela Transportadora para a apresentação dessa declaração. A Transportadora pode igualmente fixar um limite superior ao valor referido na declaração. A Transportadora também se reserva o direito de demonstrar, em caso de Danos, que o montante indicado era superior ao interesse real do Passageiro no momento da entrega.

7. Bagagem não despachada

Existem dois tipos de bagagem não registada: a bagagem de mão e as malas de cabina.

- a. A bagagem de mão que o Passageiro transporta na cabina do avião deve caber e ser colocada debaixo do assento à sua frente. A mala de cabina deve caber e pode ser colocada numa bagagem fechada. A bagagem não despachada deve igualmente cumprir as outras normas da Transportadora. Todas as indicações e instruções dadas pela Transportadora em relação à Bagagem transportada pelo Passageiro na cabina devem ser respeitadas por este último. A Transportadora reserva-se o direito de não permitir determinada Bagagem na cabina e de considerar e tratar essa bagagem como Bagagem despachada.
- b. A Bagagem e objetos que, no entender do Passageiro não são adequados para serem transportados no porão (tais como instrumentos musicais frágeis e outros objetos semelhantes) e que não cumpram as condições previstas no n.º 1, alínea a) (tais como dimensões e peso) só podem ser aceites para Transporte na Cabina se a Transportadora tiver sido previamente informada desse facto e tiver dado a sua autorização. O Transporte de tais objetos pode ser pago separadamente.
- c. Em princípio, os instrumentos musicais são transportados no porão. Só podem ser transportados na cabina instrumentos musicais que não sejam maiores do que 25 x 117 x 38 cm (incluindo a capa de proteção) e cujo peso máximo não ultrapasse os 10 kg, sob reserva do espaço disponível na cabina e compartimentos superiores para bagagem. Recomendamos vivamente que contacte previamente o Apoio ao Cliente da Transavia se pretender transportar instrumentos musicais na cabina. Os instrumentos musicais que cumprem estas condições são, por exemplo, violino (alto), flauta, clarinete, corneta ou trompeta. Atenção: só é aceite uma peça de bagagem de mão por passageiro. Com base nas Condições Tarifárias pode ser reservado um lugar adicional para um instrumento musical.
- d. Estão disponíveis mais informações sobre as dimensões e pesos exatos para Bagagem não despachada no website (www.transavia.com) e através do Apoio ao Cliente da Transportadora.

8. Levantamento e entrega da bagagem

- a. A Bagagem que o Passageiro deseja transportar como Bagagem despachada deve ser apresentada à Transportadora pelo próprio Passageiro – pessoalmente.
- b. O Passageiro é responsável pelo levantamento da sua Bagagem logo que esta seja colocada à sua disposição no Local de destino. Se o Passageiro não proceder ao levantamento da Bagagem num prazo razoável, a Transportadora tem direito a uma compensação pelas despesas de armazenamento. Se um Passageiro não levantar a Bagagem no prazo de três meses, a Transportadora poderá dar um destino à referida Bagagem, sem que tenha qualquer responsabilidade para com o Passageiro. Dependendo das disposições do direito local, a Bagagem não levantada poderá ser entregue às autoridades locais.
- c. Só o portador da Etiqueta de identificação de Bagagem, entregue no momento em que a Bagagem é despachada, pode levantar a Bagagem.
- d. A aceitação da Bagagem pelo titular da Etiqueta de identificação da bagagem, sem a apresentação de uma reclamação nesse momento, constitui em princípio a prova de que a Bagagem foi entregue em boas condições e em conformidade com o contrato de transporte.

9. Taxa de bagagem adicional

No caso de excesso de bagagem (de porão, mala de cabina e/ou bagagem de mão) ou bagagem (de porão, mala de cabina e/ou bagagem de mão que não cumpra os requisitos especificados no website da Transavia, nas condições tarifárias e/ou nas Condições de Transporte da Transavia, a Transavia reserva-se o direito de cobrar uma taxa adicional (no aeroporto) pelo transporte da bagagem. As condições relativas a esta sobretaxa estão disponíveis no sítio Web da Transavia.

10. Animais

- a. O Transporte de cães e gatos está sujeito à autorização expressa prévia da Transportadora. Para obter essa autorização, é necessário, em todo o caso, que o animal seja apresentado devidamente acomodado numa transportadora adequada – segundo o critério da Transportadora – e que possua os documentos de saúde e de vacinas válidos, autorizações de entrada e outros documentos exigidos pelo país de entrada. O animal deve igualmente ter recebido todas as vacinas necessárias para a viagem e para o destino da viagem. A Transportadora reserva-se o direito de determinar a forma de transporte e de limitar o número de animais que podem ser transportados num voo.
- b. Os animais treinados para prestar assistência a funcionários governamentais, equipas de salvamento ou Passageiros com mobilidade reduzida e que acompanhem estes funcionários, equipas ou Passageiros serão transportados gratuitamente, juntamente com as suas transportadoras e alimentos, para além da franquia de Bagagem aplicável e nas condições relacionadas com o Transporte de animais, conforme indicado no [website](#) da Companhia Aérea.
- c. A aceitação do Transporte de animais está sujeita à condição de o Passageiro assumir toda a responsabilidade pelo animal e pela apresentação das necessárias licenças e certificados. A Transportadora não é responsável por lesão, perda, atraso, doença ou morte do animal no caso de ser recusada a entrada ou trânsito do animal num país, estado ou região, salvo se esses Danos tiverem sido causados por dolo ou negligência grosseira da Transportadora. Os Passageiros que viagem com esses animais obrigam-se a pagar todas as despesas incorridas e todos os Danos sofridos pela Transportadora em consequência dessa situação.
- d. A Transportadora pode sempre, se assim o entender, impor condições adicionais para o Transporte de animais. Consulte sempre o website da Transportadora para aceder às condições mais atuais em vigor.

Artigo 9. Horários e substituições

1. A Transportadora não será responsável por quaisquer erros ou omissões no horário de voo ou noutros horários publicados que sejam fornecidos por terceiros fora do controlo da Transportadora, particularmente no que diz respeito a datas de voo, horas de partida ou chegada, ou operações de voo.
2. O horário de voo aplicável é a hora de partida prevista para a data de partida. Este horário pode estar sujeito a alterações após a emissão da Confirmação de reserva. Se isso ocorrer, o Passageiro será notificado através dos dados de contacto fornecidos no momento da reserva, que continua a ser da responsabilidade do Passageiro. O acima mencionado não prejudica quaisquer direitos que o passageiro possa ter ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.
3. A transportadora pode subcontratar a operação de um voo a outra Transportadora e/ou com outro avião ou outro meio de transporte.
4. Para Passageiros que partam de um aeroporto situado no território de um dos países da União Europeia que possuam uma Confirmação de reserva válida para um voo operado pela Transportadora e que se tenham apresentado para efetuar o check-in antes da hora limite de check-in indicada pela Transportadora, ou qualquer outra hora previamente indicada ao Passageiro pela Transportadora, pelo seu Agente autorizado ou pela Transportadora contratual, ou, na falta desta indicação, o mais tardar 45 minutos antes da hora de partida anunciada, aplicam-se as vias de recurso em caso de cancelamento ou atraso de acordo com o regulamento (UE) n.º 261/2004.
5. Se, por motivos de Força maior ou de segurança, o avião tiver de ser desviado para um local o mais próximo possível do local mencionado na Confirmação de reserva, não se prevendo que o voo possa ser retomado num prazo razoável, o voo é considerado realizado.

Artigo 10. Reembolsos

1. Geral

Caso, a pedido do passageiro ou da própria Transportadora, o Transporte não seja realizado em conformidade com o contrato de transporte, a Transportadora irá, exceto se algo diferente for determinado pela Transportadora, atribuir um reembolso pelo voo ou pela parte do voo não utilizada, em conformidade com os parágrafos seguintes deste artigo bem como das Condições Tarifárias relevantes.

- a. Salvo o disposto a seguir neste número, a Transportadora pode reembolsar a pessoa indicada na Confirmação de Reserva ou a pessoa que pagou o voo. Contudo, a Transportadora reserva-se sempre o direito de só efetuar o reembolso à pessoa que pagou inicialmente o voo.
- b. Se o voo for pago por uma pessoa diferente do Passageiro cujo nome consta na Confirmação de reserva, e a Transportadora tiver indicado na Confirmação de reserva que o reembolso está sujeito a restrições, a Transportadora só reembolsará a pessoa que pagou o voo, ou de acordo com as suas indicações.
- c. O reembolso, que é concedido a uma pessoa, conforme referido nas alíneas a) e b) deste número, será considerado um reembolso válido. A Transportadora fica nesse caso exonerada de responsabilidade pela concessão de um reembolso relativo ao mesmo voo a uma pessoa diferente.
- d. A Transportadora reserva-se o direito de exigir ao Passageiro prova suplementar de que este tem efetivamente direito ao reembolso.

2. Reembolso por renúncia involuntária de transporte

Em caso de renúncia involuntária de transporte por parte do Passageiro, este último pode reclamar os direitos de acordo com o regulamento (UE) n.º 261/2004.

Se o próprio Passageiro prescindir do Transporte (na totalidade ou em parte) serão cobradas as despesas administrativas e de cancelamento aplicáveis em conformidade com as Condições Tarifárias.

3. Direito de recusa do reembolso

- a. A menos que exista direito a um reembolso sob o regulamento (UE) n.º 261/2004, a Transportadora tem sempre o direito de rejeitar o pedido de reembolso.
- b. Cada pedido de reembolso deve ser feito dentro dos prazos em conformidade com a legislação aplicável.
- c. A Transportadora tem o direito de recusar o reembolso de um voo cuja Confirmação de reserva seja mostrada à Transportadora ou aos organismos governamentais de um país como prova da intenção de deixar esse país, exceto se se constatar que o Passageiro tem autorização para permanecer no país ou que irá partir usando outra Transportadora ou outros meios de transporte.
- d. Não é concedido um reembolso a Passageiros a quem tenha sido recusado Transporte ao abrigo dos números 1 a 4 do Artigo 7, com exceção das taxas impostas pelo aeroporto e pelos governos aos passageiros, as quais pagou à Transavia. Estas podem ser reembolsadas a seu pedido.

4. Moeda

Todos os reembolsos estão sujeitos à legislação, normas, regras e diretivas das autoridades públicas do país onde o voo foi inicialmente adquirido e do país onde é efetuado o reembolso. Em princípio, os reembolsos serão efetuados, em observância do acima disposto, na moeda em que o voo foi pago, mas também poderão ser efetuados noutras moedas.

5. Quem efetua o reembolso?

Para Confirmações de reserva emitidas pela Transportadora, o reembolso é exclusivamente efetuado por esta.

Artigo 11. Comportamento a bordo do avião

1. a. Se o estado e/ou o comportamento de um Passageiro a bordo do avião colocar em perigo ou ameaçar colocar em perigo uma ou mais pessoas ou bens ou o próprio avião, se um Passageiro impedir a tripulação de exercer as respetivas funções e não cumprir as instruções da tripulação respeitantes à segurança do avião ou ao Transporte seguro, eficiente e confortável dos Passageiros, ou se se comportar de forma que possa suscitar a objeção razoável dos outros Passageiros, a Transportadora pode adotar as medidas que considere razoavelmente necessárias para impedir a continuação do referido comportamento, incluindo a sua imobilização pela força.
b. O comandante pode adotar as medidas necessárias para garantir a segurança do voo. O comandante pode igualmente adotar as medidas razoáveis, incluindo medidas de restrição da liberdade, para assegurar a ordem e a disciplina a bordo, e para lhe permitir entregar às autoridades competentes as pessoas que perturbem a ordem ou a segurança a bordo ou ponham em perigo a segurança do voo. O Passageiro é obrigado a seguir as instruções dadas pelo comandante ou em seu nome. O comandante pode fazer participações criminais, incluindo pelo não seguimento das instruções dadas pelo comandante ou em seu nome.
2. Por motivos de segurança, a Transportadora pode limitar ou proibir a utilização de equipamentos eletrónicos a bordo, incluindo telemóveis, computadores portáteis, gravadores portáteis, rádios portáteis, leitores de CD, jogos eletrónicos, brinquedos com comando remoto, scanners, walkie-talkies e outros aparelhos que trabalham com antena, à exceção dos aparelhos auditivos e pacemakers para o coração.
3. Por questões de segurança, a tripulação de voo pode restringir o consumo e a compra de quaisquer bebidas alcoólicas a bordo do avião.
4. É proibido trazer ou consumir a bordo qualquer tipo de drogas. O comandante pode fazer participações criminais às autoridades competentes.
5. É proibido fumar a bordo (incluindo cigarros eletrónicos ou outras formas artificiais de fumo). A violação desta proibição constitui uma infração que pode ser participada pela Transportadora às autoridades competentes.
6. Não é permitido fazer vídeos ou tirar fotos a bordo do avião, exceto fotos e vídeos para uso pessoal. Nunca é permitido fazer vídeos ou tirar fotos da tripulação a bordo do avião, exceto se o próprio membro da tripulação tiver dado permissão.
7. Se um Passageiro não cumprir as provisões deste artigo, a Transportadora pode tomar todas as medidas necessárias, aplicáveis e/ou razoáveis, com a devida observância das leis e regulamentos para evitar ou pôr fim ao avanço da referida conduta. Essas medidas podem incluir a imposição da restrição à liberdade de movimentos e/ou a retirada do Passageiro do avião, recusando o seu transporte adicional, a imposição de certas condições adicionais para o transporte adicional do Passageiro e a submissão de uma declaração às autoridades locais.
8. O Passageiro é responsável perante a Transportadora pelos Danos sofridos por esta, incluindo eventuais ações interpostas por terceiros contra a Transportadora, em consequência do incumprimento das obrigações decorrentes deste artigo. A Transportadora e a tripulação não se responsabilizam pelos Danos sofridos pelo Passageiro em consequência do exercício das atribuições conferidas por este artigo.
9. Se, em consequência do comportamento do Passageiro, a Transportadora for obrigada a efetuar um desvio para um local de destino não previsto, o Passageiro deve pagar à Transportadora os custos razoáveis desse desvio e todos os outros Danos que a Transportadora sofrer em consequência desse facto.

Artigo 12. Serviços adicionais da transportadora

1. Se no momento da celebração do contrato de transporte, a Transportadora também aceitar organizar a prestação de serviços adicionais (para além do Transporte aéreo), a Transportadora só é responsável para com o Passageiro, em relação a esses serviços, na medida em que tenha atuado de forma negligente na organização do fornecimento de tais serviços.
2. Por regra, a Transportadora não mantém, não explora e não presta quaisquer serviços de ligação entre aeroportos ou entre aeroportos e centros urbanos. A Transportadora não é responsável por serviços de transporte efetuados por terceiros. Nos casos em que a própria Transportadora mantenha e explore serviços de ligação para os seus Passageiros, as presentes Condições de Transporte serão aplicáveis a esses serviços. Serão cobrados ao Passageiro os suplementos aplicáveis pela utilização desses serviços realizados pela própria Transportadora.
3. Serviços disponibilizados a bordo
A gama de produtos oferecidos a bordo está sujeita a pagamento e é constituída por sandes, aperitivos e diversas bebidas (não) alcoólicas. Não é possível solicitar previamente refeições especiais. Só é permitido o consumo de bebidas alcoólicas adquiridas a bordo. A Transportadora encetará todos os esforços razoáveis para apresentar a oferta em questão de bebidas, alimentos, filmes, etc. Contudo, a Transportadora não se responsabiliza pelo facto de a operação, segurança ou proteção impedirem que estes serviços estejam disponíveis ou sejam prestados, ainda que os mesmos tivessem sido confirmados na data da Reserva.

Artigo 13. Formalidades administrativas

1. Geral

O próprio Passageiro é responsável pela posse de todos os documentos (de viagem) exigidos, vistos e licenças e pelo cumprimento de todas as disposições legais [(leis, diretivas, regulamentos, normas e recomendações (de viagem))] dos países a partir dos quais, para os quais e através dos quais realize a sua viagem e de todas as instruções da Transportadora a esse respeito. A Transportadora não é responsável pelas consequências que o passageiro possa vir a sofrer devido ao não cumprimento das obrigações acima referidas. Eventual assistência ou eventual informação prestada pela Transportadora ou em seu nome não conferem quaisquer direitos.

2. Documentos de viagem

- a. Mediante pedido, o Passageiro deverá apresentar à Transportadora ou aos seus funcionários, Agentes ou representantes, documentos como o passaporte, todos os documentos de viagem de entrada e de saída, atestados médicos e outros documentos prescritos pelas disposições legais (leis, normas, regulamentos, circulares e instruções) dos países em questão, e o passageiro deverá autorizar a Transportadora a fotocopiar esses documentos ou a recolher, de outra forma, os dados contidos nesses documentos. A Transportadora reserva-se o direito de recusar o Transporte de qualquer Passageiro que não cumpra as disposições legais aplicáveis (leis, normas, regulamentos, circulares e instruções) ou cujos documentos não estejam em ordem ou suscitem dúvidas à Transportadora quanto à sua validade, ou que não autorize a Transportadora a fotocopiar esses documentos ou a recolher, de outra forma, os dados contidos nesses documentos.
- b. A Transportadora não é responsável pelas consequências que o Passageiro possa vir a sofrer devido ao não cumprimento das obrigações referidas na alínea a).

3. Recusa de entrada num país

Se for recusada a entrada de um Passageiro num país, o Passageiro deve pagar todas as despesas ou multas eventualmente imputadas ou aplicadas à Transportadora pelos órgãos governamentais locais. O Passageiro deve igualmente pagar a tarifa aplicável se a Transportadora, por ordem das autoridades públicas, tiver de transportar o Passageiro de regresso ao seu Local de partida ou em para outro lugar. A tarifa que a Transportadora recebeu pelo Transporte para o local onde foi recusada a entrada do Passageiro ou do qual se efetuou a sua expulsão não será reembolsado pela Transportadora.

4. Responsabilidade do passageiro por multas, custos de detenção, etc.

Se a Transportadora for obrigada a pagar ou a depositar uma multa, coima ou caução, ou a incorrer em despesas pelo facto de o Passageiro não ter cumprido as disposições legais [(leis, decretos, diretivas, regulamentos, normas e recomendações (de viagem))] dos países em questão ou por este não ter apresentado os documentos necessários, o Passageiro deve pagar à Transportadora todas as quantias pagas e todas as despesas efetuadas para esse efeito. A Transportadora pode, relativamente a estas despesas, utilizar o montante que lhe foi pago pelo transporte não utilizado ou outro montante do passageiro que se encontre na sua posse. A Transportadora poderá também recusar o Transporte, se o Passageiro não reembolsar as quantias pagas e as despesas incorridas pela Transportadora. A Transportadora encetará todos os esforços para fornecer, mediante pedido, informação relativa às leis públicas, diretivas, regulamentos ou requisitos em virtude dos quais a Transportadora poderá efetuar os pagamentos acima referidos. A Transportadora não aceita qualquer responsabilidade pela prestação de tais informações.

5. Controlo aduaneiro

- a. Se necessário, o passageiro deve estar presente no controlo realizado da sua bagagem (atrasada ou não) pelos serviços aduaneiros ou por outros funcionários públicos e deve prestar toda a colaboração solicitada. A Transportadora não se responsabiliza perante o Passageiro pelos Danos que este sofrer, causados pelo facto de o Passageiro não cumprir esses requisitos.
- b. Se a Transportadora sofrer Danos em virtude de um ato, omissão ou negligência do Passageiro, incluindo o não cumprimento das exigências do número acima referido, ou pelo facto de o Passageiro ter impedido a Transportadora de inspecionar a sua Bagagem, o Passageiro deve indemnizar a Transportadora em conformidade.

6. Controlos de segurança

Os passageiros devem submeter-se aos controlos de segurança das autoridades públicas ou portuárias, assim como aos controlos exigidos pela Transportadora.

Artigo 14. Responsabilidade

1. Geral

- a. O Transporte realizado nos termos das presentes Condições de Transporte está sujeito às normas e restrições sobre responsabilidade previstas na Convenção, mesmo que se trate de Transporte internacional ao qual a Convenção não seja de aplicação obrigatória.
- b. Na medida em que as disposições seguintes não entrem em conflito com as restantes disposições das condições de transporte da Transavia, e sem prejuízo da Convenção, aplicar-se-ão as seguintes disposições.
 - (i) A responsabilidade da Transportadora não excederá em nenhuma circunstância o montante dos Danos comprovados. A Transportadora não é responsável por qualquer dano consequente ou qualquer forma de dano não compensatório.
 - (ii) Se a Transportadora demonstrar que os Danos foram causados ou que para a sua produção contribuíram a negligência, um ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indemnização, ou da pessoa a quem são conferidos estes direitos, a Transportadora será total ou parcialmente exonerada da sua responsabilidade perante o requerente na medida em que tal negligência, ato ilícito ou omissão tenha causado ou contribuído para a produção do Dano. Esta disposição aplica-se a todas as disposições em matéria de responsabilidade incluídas nas presentes condições, incluindo o artigo 14, n.º 2, alínea a).

(iii) Com observância do disposto no presente artigo, a Transportadora só é responsável pelos Danos ocorridos nos seus próprios voos. Uma Transportadora que emita uma Confirmação de reserva ou despache Bagagem para voos de outra Transportadora só intervém como Agente dessa outra Transportadora.

(iv) A Transportadora não é responsável por Danos decorrentes do cumprimento que fizer das leis ou normas governamentais, circulares ou requisitos, nem pelo incumprimento dessas normas pelo Passageiro.

(v) Toda a exclusão ou restrição de responsabilidade da Transportadora será igualmente aplicável e beneficiará os Agentes, colaboradores e representantes da Transportadora e o proprietário ou locador do avião. A quantia total dos Danos que pode ser reclamada à Transportadora e aos referidos Agentes, colaboradores e representantes não excederá o montante dos limites de responsabilidade em causa da Transportadora.

(vi) Salvo disposição expressa em contrário, nenhuma disposição das presentes Condições de Transporte pode afastar qualquer exclusão ou restrição de responsabilidade da Transportadora por força da Convenção ou do direito aplicável.

2. Danos em caso de morte ou lesão corporal

- a. A Transportadora é responsável pelos Danos demonstráveis causados em caso de morte ou lesão corporal de um Passageiro, se o acidente que causou a morte ou a lesão tiver ocorrido a bordo do avião ou durante o embarque ou desembarque, conforme disposto na Convenção de Montreal.
- b. Em caso de responsabilidade nos termos do artigo 14, n.º 2, alínea a), a Transportadora não excluirá, nem limitará a sua responsabilidade relativamente aos Danos de valor não superior a DSE 151.880 por Passageiro. No entanto, a Transportadora pode invocar o artigo XIV, n.º 1, alínea c). Em contrapartida, a Transportadora não é responsável por Danos causados em caso de morte ou lesão corporal do Passageiro, na medida em que tais danos excedam DSE 151.880 por Passageiro, se a Transportadora demonstrar que:
 1. esses Danos não resultaram da negligência ou de outro ato ilícito ou da omissão da Transportadora ou dos seus colaboradores ou Agentes; ou que
 2. esses Danos resultaram exclusivamente da negligência ou de outro ato ilícito ou da omissão de um terceiro.
- d. Se o Passageiro transportado puder constituir uma ameaça ou perigo para si mesmo por força da idade ou estado físico ou psíquico, a Transportadora não se responsabilizará pela sua doença, lesão ou morte, ou pelo agravamento da doença ou lesão em causa, desde que tais Danos resultem desse estado ou do seu agravamento.
- e. Relativamente a uma ação nos termos do artigo 14, n.º 2, alínea a), a Transportadora pagará imediatamente e, em todo o caso, o mais tardar 15 dias a contar da determinação da identidade da pessoa singular, com legitimidade para pedir uma indemnização pelos danos, um adiantamento que deverá ser suficiente para prover às necessidades económicas imediatas dessa pessoa e proporcional ao prejuízo sofrido.
- f. Sem prejuízo do disposto no artigo 14, n.º 2, alínea d), em caso de morte, o adiantamento a pagar à pessoa singular, com legitimidade para pedir uma indemnização pelos danos, não será inferior ao equivalente em euros de 16.000 BTR por passageiro.
- g. O pagamento de um adiantamento não constitui um reconhecimento de responsabilidade e pode ser deduzido de eventuais quantias a pagar ulteriormente por responsabilidade da Transportadora, mas não pode ser reembolsado. O reembolso é possível salvo nos casos referidos no artigo 14, n.º 1, alínea c); ou quando o adiantamento tenha sido indevidamente pago porque o Passageiro em questão causou ou contribuiu para a produção dos Danos mediante atuação ilícita; ou
- h. não era a pessoa com legitimidade para pedir uma indemnização pelos danos.
- i. A Transportadora reserva-se todos os direitos de sub-rogação de recursos perante terceiros.

3. Danos na bagagem

- a. A responsabilidade da Transportadora em caso de destruição, perda ou Danos relativamente a Bagagem independentemente de a Convenção ser ou não obrigatoriamente aplicável, a 1519 BTR por Passageiro.
- b. O Passageiro deve poder comprovar o Dano efetivamente ocorrido. A determinação do Dano é baseada no valor de mercado no momento da perda ou dano da bagagem.
- c. Esses limites de responsabilidade não se aplicam:
 - (i) se se provar que os Danos resultaram de um ato ou omissão da Transportadora, dos seus colaboradores ou Agentes, com a intenção de causar Danos ou de forma negligente e com a consciência da probabilidade da produção do Dano; entendendo-se, para o efeito, que no caso de tal ato ou omissão ter sido cometido por um colaborador ou Agente da Transportadora, deve igualmente ser provado que este agia no exercício das suas funções; e/ou
 - (ii) se o Passageiro, no momento da entrega da Bagagem despachada à Transportadora, tiver efetuado uma Declaração Especial de Interesse na entrega e, para o efeito – caso necessário – tiver pago um montante suplementar, de acordo com o previsto no artigo 8, n.º 6. Nesse caso, a Transportadora só será responsável pelo montante declarado, salvo se demonstrar que este montante é superior ao interesse real do Passageiro na entrega.
- d. A Transportadora não é responsável se e na medida em que os danos decorrerem de vício próprio da natureza, qualidade ou perecibilidade da Bagagem. Todo o passageiro cuja propriedade produza Danos noutro Passageiro ou na Bagagem deste ou na propriedade da Transportadora, deverá indemnizar a Transportadora por todos os custos, perdas e Danos daí resultantes.
- e. A Transportadora não será, em caso algum, responsável pela perda ou danos de Bagagem cujo transporte seja proibido.
- f. No caso de produção de Danos na Bagagem, o Passageiro deve, imediatamente após a chegada, preencher um Relatório de Irregularidades de Propriedade (Property Irregularity Report - P.I.R.) ou um formulário semelhante utilizado pela Transportadora, para apresentar a reclamação. Todos os passageiros que reclamem Danos, devem mencioná-los no formulário. Se o referido formulário não for preenchido imediatamente após a chegada, os Danos não serão considerados produzidos durante o Transporte, salvo se for demonstrado o contrário.

4. Danos causados por atraso

- a. A responsabilidade da Transportadora relativamente aos Danos causados por atraso do Transporte de Passageiros é limitada a 6303 BTR por Passageiro.
- b. A responsabilidade da Transportadora relativamente a danos causados pelo atraso do Transporte de Bagagem é limitada a 1519 BTR por Passageiro. A este limite de responsabilidade é aplicável o artigo 14, n.º 3.
- c. Não obstante o disposto nas alíneas a) e b) deste número, a Transportadora não será responsável por Danos resultantes de atraso, se provar que ela ou os seus colaboradores ou Agentes adotaram todas as medidas que poderiam ser razoavelmente exigidas para evitar o Dano ou que lhes era impossível adotar tais medidas.

Artigo 15. Prazos de reclamação e de ação

1. Danos relacionados com a bagagem
 - a. Relativamente aos Danos na bagagem (diferentes dos Danos resultantes de atraso), a instauração da competente ação só será admissível se a pessoa com direito a receber a Bagagem tiver apresentado uma reclamação à Transportadora, o mais tardar no prazo de 7 dias a contar da receção da Bagagem. Relativamente a Danos resultantes de atraso de Bagagem despachada, a instauração da competente ação só será admissível se a pessoa com direito a receber a Bagagem despachada tiver apresentado uma reclamação à Transportadora, o mais tardar no prazo de 21 dias a contar da data em que a Bagagem foi colocada à sua disposição.
 - b. Todas as reclamações devem ser apresentadas por escrito à Transportadora, imediatamente após a deteção dos Danos ou do atraso e, o mais tardar, nos referidos prazos. Consulte também o artigo XIV, n.º 3, alínea e).
2. Qualquer direito a uma indemnização por danos cessa caso não seja instaurada uma ação no prazo de dois (2) anos a contar da data de chegada ao destino, da data em que o avião devia ter chegado ou da data em que o Transporte terminou.
3. Se o voo reservado for realizado pela Transavia France S.A.S, vigora o seguinte: se o Passageiro tiver apresentado uma reclamação junto da Transportadora e não tiver recebido uma Resposta satisfatória no prazo de 60 dias, o Passageiro pode então recorrer ao Provedor de Justiça para o setor de turismo e viagens em França, cujos dados e competências se encontram disponíveis no website: www.mtv.travel (apenas disponível em língua francesa).
4. Não está satisfeito/a com o tratamento da sua reclamação? Então, também pode apresentar a reclamação a uma comissão de arbitragem através da plataforma Online Dispute Resolution: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>
5. Voos com partida de um aeroporto em Espanha

A partir de 2 de junho de 2023, a Agencia Estatal de Seguridad Aérea de Espanha (AESA) foi reconhecida como entidade de resolução alternativa de litígios no setor do transporte aéreo, proporcionando aos utilizadores do transporte aéreo uma opção alternativa para a resolução dos seus litígios relativos à aplicação dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/9; e (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo.

O âmbito de aplicação deste novo sistema de resolução de litígios está definido no artigo 2.º do Despacho TMA/201/2022 de 14 de março (<https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/14/tma201/dof/spa/pdf>).

Se for alvo de um incidente abrangido por este Despacho, antes de iniciar o procedimento alternativo de resolução de litígios, deve apresentar uma reclamação prévia, para a qual pode solicitar um "formulário de reclamação prévia" aos departamentos e serviços de apoio ao cliente da Transavia, incluindo os balcões de vendas e de apoio ao cliente da Transavia nos aeroportos ou pode encontrar o nosso formulário de reclamação eletrónico no nosso website: <https://www.transavia.com/en-nl/fag/contact/>.

Se a resolução da reclamação apresentada pela companhia aérea não for inteiramente satisfatória para o passageiro ou após o termo de um período de um mês a contar da data de apresentação da reclamação, o passageiro pode recorrer à Agencia Estatal de Seguridad Aérea de Espanha (AESA, <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) para a resolução alternativa de litígios para efeitos de proteção dos utilizadores do transporte aéreo (Reg. (CE) 261/2004 e Reg. (CE) 1107/2006).

É causa de inadmissibilidade do pedido perante a AESA a sua apresentação, uma vez decorrido o prazo de um ano a contar da apresentação.

A decisão tomada pela AESA no âmbito da resolução alternativa de litígios é vinculativa para a companhia aérea.

Artigo 16. Alteração e revogação

Nenhum Agente (autorizado), colaborador ou representante da Transportadora pode alterar, atenuar ou afastar qualquer disposição das presentes Condições de transporte.

Artigo 17. Transporte charter

1. O transporte charter é efetuado de acordo com um contrato de charter celebrado entre a Transportadora efetiva (Transportadora) e a Transportadora contratual (sociedade charter, operador turístico e/ou agência de viagens) e está sujeito ao referido contrato charter.

2. Os Bilhetes charter não são válidos enquanto o respetivo preço, incluindo eventuais impostos, taxas, suplementos, aumentos e outros, não tiver sido pago pela Transportadora contratual ou enquanto não tiver sido cumprido o regime de pagamento estabelecido pela Transportadora. Os Bilhetes charter não são, em princípio, reembolsáveis nem transmissíveis. O reembolso ao Passageiro só pode ser efetuado pela Transportadora contratual.
3. Os Bilhetes charter só são válidos para Transporte nos Dias indicados na Confirmação de reserva. Consoante a disponibilidade de lugares, é possível a alteração da data de partida ou de regresso, desde que seja paga a tarifa aplicável. Tal como consta na Confirmação de reserva, também podem ser aplicáveis outras condições.
4. Os Bilhetes charter estão sujeitos a condições que excluem ou limitam o direito do Passageiro de efetuar, alterar ou cancelar Reservas.
5. Os seguintes artigos das presentes Condições de Transporte não se aplicam ao Transporte Charter:
Artigo 3 números 1, 2 e 4;
Artigo 4 número 2;
Artigo 5 números 1 e 2;
Artigo 10

Artigo 18. Indemnização por recusa de embarque, negação de acesso a bordo

1. Sempre que, em conformidade com o Regulamento (UE) n.º 261/2004, exista direito a uma indemnização por recusa de embarque, a Transportadora encetará todos os esforços razoáveis para, em primeiro lugar, apelar a voluntários que se disponham a ceder a sua Confirmação da reserva a troco de uma compensação a acordar com a Transportadora. Além disso, a Transportadora deverá ter em conta os interesses dos Passageiros a quem deverá ser dada prioridade por motivos legítimos, tais como menores não acompanhados, Passageiros com mobilidade reduzida e os seus acompanhantes. Aos Passageiros em questão será entregue – a pedido destes – uma comunicação por escrito com as regras aplicáveis em matéria de indemnização e de assistência prestada.
2. A Indemnização por Recusa de Embarque, de acordo com o Regulamento (UE) n.º 261/2004, não será, em todo o caso, concedida pela Transportadora, se:
 - a. o transporte for recusado porque uma autoridade pública requisitou a totalidade ou parte da capacidade de transporte de passageiros de aviões da Transportadora;
 - b. o Passageiro se tiver recusado a submeter a um controlo de segurança ou a obedecer a instruções validamente fornecidas pela Transportadora ou em nome desta;
 - c. ocorrerem outras circunstâncias que confirmem à Transportadora, por força do direito aplicável ou das Condições de Transporte de Passageiros e de Bagagem da Transportadora, o direito de recusar o Transporte de um Passageiro;
 - d. o Passageiro viajar gratuitamente ou com uma redução que não está disponível para o público em geral;
 - e. o Passageiro tiver uma Confirmação de reserva que está registada como roubada, perdida, fraudulenta ou em todo o caso suspeita;
 - f. o Passageiro não se apresentar atempadamente na porta de embarque.
3. A aceitação voluntária de uma indemnização exonera a Transportadora de qualquer outra responsabilidade relativamente à recusa de embarque. Contudo, se o Passageiro não deixar voluntariamente o seu lugar, qualquer responsabilidade relativamente à recusa de embarque ficará limitada às vias de recurso disponíveis nos termos do direito aplicável.
4. Será fornecida pela Transportadora informação mais detalhada sobre Indemnização por Recusa de Embarque, mediante pedido.

Endereço de visita:

Transavia Airlines C.V.
Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Países Baixos

Endereço postal:

PO Box 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Países Baixos

Endereço de visita:

Transavia France S.A.S.
Immeuble Bélaïa- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
França

Endereço postal:

Immeuble Bélaïa- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
França