

**Termos e condições gerais de transporte  
(T&C da Condor Flugdienst GmbH)**

**Versão 26 de Agosto de 2022**



**Índice**

§ 1	Campo de aplicação.....	3
§ 2	Pagamento e preço do voo .....	3
§ 3	Reserva de lugar e reserva de serviços especiais.....	6
§ 4	Bilhete de avião.....	7
§ 5	No-Show, Cancelamentos, Reemissão e alteração de nome .....	8
§ 6	Cancelamento de Upgrades.....	13
§ 7	Comparência a tempo ao aeroporto .....	14
§ 8	Comportamento do passageiro .....	15
§ 9	Limitação ou recusa do transporte de um passageiro ou de uma bagagem (direito de recusar o transporte) .....	15
§ 10	Transporte de animais em voos da Condor.....	19
§ 11	Menores desacompanhados, transporte de crianças pequenas (com menos de 2 anos de idade), gestantes e assistência especial.....	22
§ 12	Regulamentos para bagagem .....	24
§ 13	Responsabilidade por danos e prazo-limite para reclamação.....	29
§ 14	Horários de voo, atrasos e cancelamentos de voos/alterações das horas dos voos, direitos dos passageiros .....	32
§ 15	Equipamento eletrónico, uso obrigatório do cinto de segurança, voos de não- fumadores, bebidas alcoólicas, alergias, documentação de viagem, violação dos requisitos de entrada no país e consequências legais.....	35
§ 16	Proteção de dados .....	37
§ 17	Seguros.....	38
§ 18	Nota informativa nos termos do disposto no anexo ao Regulamento (CE) n.º 2027/97, na versão do Regulamento (CE) n.º 889/02.....	38
§ 19	Direito aplicável, foro competente e processo de resolução de disputas .....	40
§ 20	Rail & Fly.....	40
§ 21	Passageiro sob custódia .....	41



## **§ 1 CAMPO DE APLICAÇÃO**

Estes termos e condições gerais de transporte (T&C) são válidos para contratos de transporte que celebrou com a Condor, independentemente de os voos individuais serem executados sob um número de voo da Condor (Carrier Code DE) e/ou sob o número de voo de outra companhia aérea.

## **§ 2 PAGAMENTO E PREÇO DO VOO**

### **2.1 Pagamento**

2.1.1 Os preços confirmados com a reserva são válidos apenas para o transporte da(s) pessoa(s) denominada(s) na confirmação da reserva do local do voo de partida ao local do voo de destino nos horários de voo denominados.

2.1.2 Para reservas em agências de viagens, reservas via telefone ou através do nosso website, o pagamento do preço total do voo pode ser efetuado com cartão de crédito (MasterCard, VISA, American Express, JCB, Discover, Diners Club International, UATP) ou via transferência bancária (giropay, eps, iDEAL). Devido a razões técnicas, a Condor reserva-se o direito de excluir determinadas possibilidades de pagamento em alguns trajetos. Uma transferência bancária do exterior (a conta do cliente é operada no exterior) só é possível se o cliente (pessoa que realiza a transferência) arcar com todas as despesas e a transferência for realizada em Euro; se não, ou seja, em caso de inobservância, a Condor terá o direito de cobrar do cliente os custos gerados e/ou diferenças de taxa de câmbio. A forma de pagamento “Transferência bancária” é somente oferecida até 14 dias antes do dia do voo.

### **2.2 Vencimento / proibição de pagamentos parciais / liquidação**

2.2.1 O pagamento do montante integral é devido na hora da reserva. Você não tem direito a pagamentos parciais. Todos os pagamentos parciais serão recusados. Primeiro, o crédito resultante de tal recusa será liquidado com qualquer dívida sua diante da Condor, depois, qualquer montante restante será reembolsado. Os seus pagamentos parciais feitos para uma dívida existente serão usados para pagar a dívida mais antiga primeiro. Um pagamento que não for suficiente para pagar uma dívida completa, será aplicado aos juros primeiro e ao preço do voo depois.

2.2.2 O débito do seu cartão de crédito é realizada imediatamente após a reserva e os documentos de reserva são enviados ao mesmo tempo. Se escolheu a forma de pagamento “Transferência bancária”, deve transferir imediatamente o preço total do voo e a Condor deve receber o pagamento dentro de no máximo 5 dias após a reserva.



## **2.3 Consequências em caso de não pagamento: Rescisão por parte da Condor / taxas de estorno**

2.3.1 Se o preço total do voo não for pago por completo dentro de 5 dias após a reserva, a Condor tem o direito de rescindir o contrato de transporte e cancelar a reserva, assim como exigir uma indenização de danos através da cobrança de taxas de estorno da tarifa selecionada de acordo com 5.3 dos Termos e Condições, se

- a) a Condor tiver emitido um aviso, ou seja, solicitado, sem sucesso, o pagamento depois do vencimento e antes do estorno. O aviso significa que a Condor irá intentar ações judiciais e solicitar a injunção do pagamento;
- b) se no contrato de transporte estiver determinado o pagamento de acordo com o calendário e o mesmo não tiver sido efetuado até a devida data. Nesse caso é desnecessário um aviso por parte da Condor;
- c) se no contrato de transporte estiver determinado que o pagamento deverá ser efetuado depois de um evento mencionado e um devido prazo após o mesmo, sendo que o prazo pode ser calculado de acordo com o calendário, e o mesmo não tiver sido completamente pago até tal data. Nesse caso é desnecessário um aviso por parte da Condor;
- d) se você tiver recusado o pagamento seriamente e definitivamente. Isso pode ser feito expressamente através de uma respetiva declaração sua diante da Condor ou um terceiro com o qual você fez a reserva (p. ex. sua agência de viagem), ou implicitamente, por exemplo, quando não for possível debitar o cartão de crédito, etc. É indiferente se a impossibilidade de débito ocorreu devido ao seu pedido expresso ou porque a sua conta não apresentava crédito suficiente. Nesse caso é desnecessário um aviso por parte da Condor;
- e) se, sob ponderação dos interesses de ambas as partes, for justificável o início imediato da mora. Trata-se de um tal caso, em especial, se o voo de partida estiver iminente e, por isso, for impossível determinar um prazo antes do mesmo. Nesse caso, não é necessário um aviso e a Condor pode rescindir o contrato imediatamente, recusar o transporte e exigir uma indenização.

2.3.2 Não há direito de rescisão se você provar que a Condor é unicamente ou principalmente responsável pelo não pagamento ou pelo atraso do pagamento.

2.3.3 Depois do estorno não há mais obrigação de transporte e deve ser paga à Condor uma taxa de estorno de acordo com as condições de estorno/tarifa.

2.3.4 Você tem o direito de provar que, no caso individual, a Condor sofreu um dano inferior às taxas de estorno acordadas ou dano nenhum. Se apresentar uma prova respetiva,



será cobrado apenas o dano inferior.

## **2.4 Consequências em caso de não pagamento: Juros de mora**

2.4.1 No caso do pagamento em falta ou não oportuno (pagamento atrasado), a Condor tem o direito de cobrar juros de mora. Se o débito não puder ser realizado porque forneceu informações erradas ou se não houverem fundos suficientes na conta, a Condor terá o direito de cobrar uma taxa de cancelamento de ordem de débito.

2.4.2 No caso cancelamento de pagamento com cartão de crédito, a taxa é de 15 Euro por reserva e para o pagamento no guichê de vendas no aeroporto a taxa é de 30 Euro por reserva. No caso do cancelamento de ordem de débito em conta ou cancelamento de pagamento com cartão de crédito resultante de um pagamento a bordo de nosso avião (venda à bordo), a Condor tem o direito de cobrar uma taxa de cancelamento de 15 euros. Você tem o direito de provar que, no caso individual, a Condor sofreu um dano inferior à taxa de cancelamento ou à taxa cobrada pelo pagamento no guichê de vendas no aeroporto ou dano nenhum. Se apresentar uma prova respetiva, será cobrado apenas o dano inferior.

2.4.3 No caso do cancelamento de ordem de débito em conta devido à falta de fundos na conta (venda à bordo), a Condor também terá o direito de debitar da sua conta a dívida pendente resultante de tal, assim como as taxas de cancelamento supramencionadas. Assim, a sua autorização de cobrança também aplica-se a dívidas resultantes de cancelamentos de ordem de débito em conta devidos à falta de fundos na conta e possíveis reclamações por danos. A Condor tem o direito de encarregar um terceiro da cobrança por ordem de débito em conta.

## **2.5 Preço do voo**

2.5.1 São válidos os serviços e preços confirmados com a reserva. Alterações do preço do voo depois da celebração do contrato são admissíveis em caso de alteração ou introdução de taxas específicas à aviação (impostos, taxas, contribuições, emolumentos especiais ou outras taxas específicas à aviação para determinados serviços), assim como de tarifas específicas à aviação ou certificados de emissão até o 21º dia antes do dia do voo acordado, desde que hajam mais de quatro meses entre a celebração do contrato e a data da viagem acordada, a Condor tê-lo informado imediatamente após o conhecimento e a alteração não tenha sido controlável pela Condor no momento da celebração do contrato.

2.5.2 No caso de um aumento ou redução dos custos, taxas e emolumentos supramencionados relativos ao assento, os mesmos serão transferidos ao passageiro. Em outros casos, os custos adicionais ou reduzidos serão divididos entre o número de



assentos. A Condor cobrará de você ou reembolsará a você o valor resultante para cada assento individual. No caso de um aumento de preço depois da celebração do contrato em mais de 5 % do preço total do voo, você tem o direito de rescindir o contrato sem que lhe sejam cobrados custos.

### **§ 3 RESERVA DE LUGAR E RESERVA DE SERVIÇOS ESPECIAIS**

#### **3.1 Reserva de lugar**

3.1.1 Os lugares podem ser reservados até 48 horas antes do voo de ida, sujeito a disponibilidade. O processo da reserva de lugar está sujeito a uma taxa. A taxa de reserva de lugar não será reembolsada no caso de uma mudança ou cancelamento do voo. No caso de uma mudança posterior de sua reserva de lugar, será cobrada novamente uma taxa de reserva de lugar.

3.1.2 Chamamos a sua atenção para o fato de, por imposição dos requisitos de segurança das autoridades competentes, os lugares nas filas das saídas de emergência (lugares XL) não poderem ser ocupados por pessoas nas seguintes circunstâncias:

- a) bebês e crianças de idade inferior a 14 anos,
- b) grávidas,
- c) pessoas que não falam alemão e / ou inglês,
- d) pessoas que transportam animais consigo na cabina,
- e) pessoas portadoras de deficiência física e/ou mental,
- f) pessoas com mobilidade reduzida devido às suas medidas corporais, à sua idade ou a doença.

3.1.3 Ao reservar um lugar junto a uma das saídas de emergência está implicitamente a declarar que as restrições acima não se aplicam nem a si, nem às pessoas incluídas na sua reserva. Por outro lado, a reserva desses lugares também implica o fato de que está disposto a ajudar o pessoal de bordo em caso de emergência. O que, por sua vez, se pressupõe que está apto a seguir as instruções da tripulação, dadas em alemão ou em inglês. Se não for esse o caso, a Condor tem o direito de lhe atribuir um outro lugar, sem que lhe assista qualquer direito a reembolso dos custos de reserva. Se, depois de esgotadas todas as outras possibilidades, não for possível lhe atribuir outro lugar, a Condor tem o direito de recusar o transporte.

3.1.4 Para as crianças entre os 2 e os 11 anos paga-se a tarifa de adulto pela reserva de lugar.

3.1.5 Recomendamos fazer o pedido da reserva de lugar, a tempo, o mais tardar até 48



horas antes da partida. Depois de marcar o seu voo, ou no caso de uma viagem organizada, também pode fazer a sua reserva de lugar através dos nossos serviços. Para os passageiros da Condor Business Class, Premium Economy Class e com Tarifa Economy Best, a reserva de lugar é incluída e, se disponível, é oferecida sem taxa adicional.

3.1.6 Em caso de alteração do tipo de avião, não será possível considerar a reserva dos lugares.

3.1.7 Para um reembolso da taxa paga, por favor contate o Centro de Serviços

### **3.2 Lugar extra / Lugar ao lado livre**

3.2.1 Para os nossos passageiros da Classe Económica existe a possibilidade de reservar um lugar adicional gratuito ao seu lado durante o check-in online e no aeroporto, sujeito à disponibilidade.

3.2.2 O lugar livre deve ser imediatamente adjacente ao seu lugar reservado na mesma fila, inclusive do outro lado do corredor, e não pode estar à sua frente ou atrás. Os lugares ao lado gratuitos podem ser reservados para passageiros individuais numa reserva, independentemente da tarifa reservada, e estão disponíveis para adultos, crianças e bebés (com menos de 2 anos de idade).

3.2.3 Não é possível reservar um lugar ao lado livre nas filas de saída de emergência (lugares XL).

3.2.4 No caso de uma mudança de avião de curto prazo, operacionalmente necessária, o lugar extra nem sempre pode ser garantido. Para um reembolso da taxa paga, queira contactar o Centro de Serviços.

### **3.3 Reserva de serviços especiais**

A Condor dá-lhe a possibilidade de reservar, sujeito a disponibilidade, vários outros serviços especiais, como, p. ex., o transporte de equipamento de desporto e de bagagens especiais, refeições Premium e refeições especiais. Com exceção do equipamento de desporto, não é possível cancelar ou alterar gratuitamente a reserva de serviços especiais.

## **§ 4 BILHETE DE AVIÃO**

A Condor só presta o serviço de transporte convencionado ao passageiro indicado na confirmação de reserva ou no bilhete de avião ou noutro título de transporte, sendo que o passageiro tem de comprovar a sua identidade através de um documento de identidade válido. O nome e o apelido completos do passageiro têm de coincidir com os que constam do documento de identidade. Os títulos de transporte são pessoais e intransmissíveis. Exceto nos casos em que viajar com um bilhete eletrónico, é sempre obrigado a apresentar um título



de transporte válido, emitido em seu nome, e um documento de identidade válido para poder viajar. Ao efetuar a reserva, certifique-se de que escreve tanto o seu nome, como os nomes dos seus eventuais acompanhantes, da forma como constam no documento de identidade, que vai ser apresentado.

## **§ 5 NO-SHOW, CANCELAMENTOS, REEMISSÃO E ALTERAÇÃO DE NOME**

### **5.1 Regulamento geral**

5.1.1 O reembolso das tarifas aéreas e as taxas de cancelamento ou reemissão incorridas em caso de não comparência, cancelamento ou reemissão, bem como em caso de alteração do nome ou da designação de alteração de nome, baseiam-se geralmente na tarifa reservada, no período entre a declaração de alteração e a partida e na zona a que a rota pertence.

5.1.2 O cliente tem sempre a livre escolha entre uma nova reserva ou um cancelamento e uma nova reserva. Antes de submeter a sua declaração, por favor descubra qual a opção mais favorável para si em cada caso individual.

5.1.3 Os voos são divididos em diferentes zonas, dependendo da rota do voo. A divisão depende da zona de destino denominada na confirmação de reserva ou bilhete de avião, onde um voo começa e/ou para onde um voo sai:

Zona 1	voos dentro da Alemanha, Ilhas Baleares, Espanha, Bulgária, Croácia, Itália, Portugal (exceto a Madeira), França (sem territórios ultramarinos)
Zona 2	Ilhas Canárias, Madeira, Turquia, Grécia, Chipre, Egito, Marrocos, Tunísia, Gâmbia.
Zona 3	África Oriental (incluindo Zanzibar), Emirados Árabes Unidos, Ásia, América Central e do Sul, Caribe (exceto Porto Rico), China
Zona 4	África Ocidental, Oceano Índico (incluindo a Maurícia)
Zona 5	EUA, Canadá, Porto Rico
Zona 6	Líbano, Iraque, Arménia, Geórgia

### **5.2 Reembolsos em caso de No-Show**

Se um voo reservado não for efetuado, está excluído o reembolso da tarifa incluindo a Taxa de Serviço cobrada por nós no momento da reserva. As taxas e impostos diversos não utilizados são sempre reembolsáveis.



### 5.3 Cancelamento

#### 5.3.1 Cancelamento: Regulamento geral

Os cancelamentos são a rescisão do contrato de transporte antes da partida programada.

Os cancelamentos efetuados dentro de 24 horas após a primeira parte da viagem não serão elegíveis para reembolso da tarifa, incluindo a Taxa de Serviço cobrada por nós no momento da reserva. Outros impostos e encargos não utilizados são sempre reembolsáveis.

Para cancelamentos até 24 horas antes do primeiro voo, aplicam-se as seguintes disposições, dependendo da respetiva tarifa e zona reservada.

Uma vez ao ter feito o voo de ida, se o voo de regresso for cancelado, é excluído o reembolso da tarifa incluindo a Taxa de Serviço cobrada por nós no momento da reserva. Outros impostos e encargos não utilizados são sempre reembolsáveis.

O cliente tem o direito de provar que a Condor não sofreu qualquer dano ou um dano menor.

No seu próprio interesse e para evitar mal-entendidos, recomendamos vivamente que declare um cancelamento por escrito, indicando o seu número de reserva.

#### 5.3.2 Cancelamento: Regulamentos especiais na Tarifa Economy Light (código tarifário "LM"), na Tarifa Economy Best (código tarifário "BST"), na Tarifa Economy Classic bem como na Premium Economy Class e na Business Class (códigos tarifários "SPO"), em cada caso sem Opção Flex

Em caso de cancelamento, apenas os impostos e encargos não utilizados, com exceção da Taxa de Serviço cobrada por nós no momento da reserva, serão reembolsados a partir do preço do bilhete.

#### 5.3.3 Cancelamento: Regulamentos especiais na Tarifa Flex ou Opção Flex (Código "N")

Em caso de cancelamento até 24 horas antes da partida do primeiro voo, deverá pagar à Condor as taxas abaixo indicadas, até um máximo da tarifa incluindo a taxa de serviço, excluindo outros impostos e taxas.

Quaisquer pagamentos para além da tarifa em excesso são reembolsáveis. Os impostos e encargos não utilizados, com exceção da Taxa de Serviço por nós cobrada no momento da reserva, são sempre reembolsáveis. Em todos os outros aspetos, aplicam-se as disposições gerais da cláusula 5.3.1.

Zona 1	(i) Economy Classic	50 Euro por pessoa e por segmento
	(ii) Business Class	75 Euro por pessoa e por segmento



Zona 2 e 6	(i) Economy Classic	75 Euro por pessoa e por segmento
	(ii) Business Class	100 Euro por pessoa e por segmento
Zonas 3 - 5	(i) Economy Classic	100 Euro por pessoa e por segmento
	(ii) Premium Economy Class	150 Euro por pessoa e por segmento
	(iii) Business Class	200 Euro por pessoa e por segmento

#### **5.3.4 Cancelamento: Regulamentos especiais na Tarifa Economy Best com Opção Flex (código tarifário "BSN")**

Em caso de cancelamento até 24 horas antes da partida do primeiro voo, deverá pagar à Condor as taxas abaixo indicadas, até um máximo da tarifa incluindo a taxa de serviço, excluindo outros impostos e taxas.

Quaisquer pagamentos para além da tarifa em excesso são reembolsáveis. Os impostos e encargos não utilizados, com exceção da Taxa de Serviço por nós cobrada no momento da reserva, são sempre reembolsáveis. Em todos os outros aspetos, aplicam-se as disposições gerais da cláusula 5.3.1.

Zona 1                    50 Euro por pessoa e por segmento

Zona 2 e 6                75 Euro por pessoa e por segmento

#### **5.3.5 Cancelamento: Regulamentos especiais na Tarifa visita amigos & parentes (código tarifário "ETH")**

Em caso de cancelamento até 24 horas antes da partida do primeiro voo, deverá pagar à Condor as tarifas pro rata listadas abaixo como taxas, até um máximo da tarifa incluindo a taxa de serviço, excluindo outros impostos e taxas.

Quaisquer pagamentos para além da tarifa em excesso são reembolsáveis. Os impostos e encargos não utilizados, com exceção da Taxa de Serviço por nós cobrada no momento da reserva, são sempre reembolsáveis. Em todos os outros aspetos, aplicam-se as disposições gerais da cláusula 5.3.1.

- |    |  |                              |
|----|--|------------------------------|
| a) | Até 89 dias antes do início do respetivo voo | 10 % da tarifa aérea líquida |
| b) | Até 88 dias antes do início do respetivo voo | 20 % da tarifa aérea líquida |
| c) | Até 58 dias antes do início do respetivo voo | 50 % da tarifa aérea líquida |
| d) | Até 28 dias antes do início do respetivo voo | 70 % da tarifa aérea líquida |



- |   |                               |
|---|-------------------------------|
| e) Até 14 dias antes do início do respetivo voo                               | 80 % da tarifa aérea líquida  |
| f) Cancelamento nas 24 horas anteriores à partida programada do respetivo voo | 100 % da tarifa aérea líquida |

## 5.4 Reemissão

### 5.4.1 Reemissão: Condições gerais

As novas reservas são alterações relativas à data, ao aeroporto de partida ou ao aeroporto de destino de uma rota de voo previamente reservada.

A nova reserva só é possível até 24 horas antes da partida da rota do voo a ser alterada se for permitida na tarifa reservada de acordo com as seguintes disposições e se existirem lugares suficientes no novo voo desejado na mesma classe de transporte e/ou classe tarifária superior e se o novo voo tiver lugar na mesma estação (estação de Verão 01.05. - 31.10. / estação de Inverno 01.11. - 30.04.) e na mesma zona (Zona 1, Zona 2, Zonas 3-5, Zona 6) que o voo original.

Alterações após o embarque são permitidas de acordo com a legislação de cada país, nós aceitamos o pagamento dos valores da alteração apenas nos casos onde seja efetuado antes do embarque.

Se a tarifa da reserva alterada for mais barata do que a tarifa da reserva original, a tarifa da reserva original também se aplicará à reserva alterada. A diferença será acrescentada à tarifa. Outros impostos e encargos não utilizados são sempre reembolsáveis

Se a tarifa da reserva alterada for mais cara do que a tarifa da reserva original, a diferença entre a tarifa incluindo impostos e encargos da reserva original e a tarifa incluindo impostos e encargos da reserva alterada deve ser paga. Este montante é devido imediatamente após a remarcação.

Quaisquer diferenças tarifárias e taxas de reacomodação só podem ser liquidadas com cartão de crédito em caso de reacomodação após o primeiro voo ter começado.

### 5.4.2 Reemissão: Regulamento especial na Tarifa Economy Light (Código "LM")

Essa tarifa não permite alterações voluntárias.

### 5.4.3 Reemissão: Regulamentos especiais na Tarifa Economy Best (código tarifário "BST"), na Tarifa Economy Classic, bem como na Premium Economy Class e na Business Class (códigos tarifários "SPO"), em cada caso sem Opção Flex

Alterações são permitidas até 24 horas antes da partida programada do primeiro voo reservado, serão aplicadas as seguintes taxas:



Zona 1	(i) Economy Classic, Economy Best	50 Euro por pessoa e por segmento, mais a diferença de preço
	(ii) Business Class	75 Euro por pessoa e por segmento, mais a diferença de preço
Zona 2 e 6	(i) Economy Classic, Economy Best	75 Euro por pessoa e por segmento, mais a diferença de preço
	(ii) Business Class	100 Euro por pessoa e por segmento, mais a diferença de preço
Zonas 3 - 5	(i) Economy Classic	100 Euro por pessoa e por segmento, mais a diferença de preço
	(ii) Premium Economy Class	150 Euro por pessoa e por segmento, mais a diferença de preço
	(iii) Business Class	200 Euro por pessoa e por segmento, mais a diferença de preço

#### **5.4.4 Reemissão: Regulamentos especiais na Tarifa Flex e Opção Flex (Código "N")**

Em casos de alterações até 24 horas antes da partida da rota do voo a ser alterada não serão aplicadas multas. É possível um máximo de 3 remarcações da mesma rota de voo originalmente reservada. A partir da 4ª reserva da mesma rota de voo originalmente reservada, serão aplicadas taxas de acordo com a secção 5.4.3.

#### **5.4.5 Reemissão: Regulamentos especiais na Tarifa Economy Best com Opção flex (código tarifário "BSN")**

No caso de reemissão até 24 horas antes da partida da rota do voo a ser alterada não se aplicam taxas. É possível um máximo de 3 remarcações da mesma rota de voo originalmente reservada. A partir da 4ª reserva da mesma rota de voo originalmente reservada, serão aplicadas taxas de acordo com a secção 5.4.3.

#### **5.4.6 Reemissão: Regulamentos especiais na Tarifa visita amigos & parentes (código tarifário "ETH")**

No caso de reemissão até 24 horas antes da partida do respetivo voo, são devidas as seguintes taxas à Condor:

Zona 1	50 Euro por pessoa e segmento, mais a diferença de preço
Zona 2 e 6	75 Euro por pessoa e segmento, mais a diferença de preço
Zonas 3 - 5	100 Euro por pessoa e segmento, mais a diferença de preço



## **5.5 Alteração do nome/ Substituição de passageiro**

- 5.5.1 O nome de um passageiro reservado pode ser alterado no momento da reserva ou um passageiro substituto pode ser nomeado para um voo previamente reservado até 24 horas antes do embarque do primeiro voo apenas se o voo for realizado exclusivamente pela Condor e se a tarifa Flex ou a opção Flex (código tarifário "N" ou "BSN") estiver reservada.
- 5.5.2 No caso de uma mudança de nome / designação de uma pessoa substituta, a diferença para uma tarifa diária possivelmente mais elevada deve ser paga.
- 5.5.3 O parceiro contratante e a pessoa substituta são solidariamente responsáveis pelos custos de transporte.
- 5.5.4 A alteração subsequente dos dados de cobrança de bilhete ou cartão de crédito, em ligação com a mudança de nome ou a nomeação de um passageiro substituto, não é possível.

## **§ 6 CANCELAMENTO DE UPGRADES**

### **6.1 Cancelamento de upgrades**

- 6.1.1 As referidas taxas de cancelamento e de alteração da reserva, a seguir, só são válidas para o preço líquido de transporte.
- 6.1.2 O cancelamento de upgrades na Premium Economy Class e na Condor Business Class está sujeito a outras condições de cancelamento e de alteração da reserva.
- 6.1.3 Estas condições dizem exclusivamente respeito ao preço para o transporte numa categoria de reserva superior.

### **6.2 Condor Business Class**

- 6.2.1 Em caso de cancelamento até 24 horas antes do voo de ida ou de regresso como previsto no contrato, aplicam-se taxas correspondentes a 50 % do preço de upgrade. Em caso de alteração da reserva até 24 horas antes do início do voo previsto no contrato, aplicam-se custos correspondentes a 10 % do preço de upgrade.
- 6.2.2 No dia da partida já não é possível efetuar cancelamentos ou alterações da reserva. Em caso de cancelamento da sua reserva Business Class, iremos desenvolver todos os esforços possíveis no sentido de conseguir uma utilização posterior. Assiste-lhe o direito de nos provar que não ocorreram prejuízos ou que ocorreram apenas prejuízos ínfimos.

### **6.3 Premium Economy Class**

- 6.3.1 Em caso de cancelamento até 24 horas antes do voo de ida ou de regresso como



previsto no contrato, aplicam-se taxas correspondentes a 50 % do preço de upgrade. Em caso de alteração da reserva até 24 horas antes do início do voo previsto no contrato, aplicam-se custos correspondentes a 10 % do preço de upgrade.

- 6.3.2 No dia da partida já não é possível efetuar cancelamentos ou alterações da reserva. Em caso de cancelamento da sua reserva Premium Economy Class iremos desenvolver todos os esforços possíveis no sentido de conseguir uma utilização posterior. Assiste-lhe o direito de nos provar que o prejuízo ocorrido foi ínfimo ou nulo.

## **§ 7 COMPARÊNCIA A TEMPO AO AEROPORTO**

- 7.1.1 A sua hora-limite de check-in depende da distância percorrida pelo voo reservado ou do aeroporto de partida.
- 7.1.2 Por hora-limite de check-in entende-se a hora, definida por nós, em que já se deverá ter apresentado no nosso balcão de check-in/registo. Ao planear a sua viagem, leve em consideração as horas-limite de check-in a seguir mencionadas.
- 7.1.3 Para garantir que o registo se processe da melhor forma possível e que o voo parta à hora marcada, recomendamos vivamente que respeite as horas indicadas a seguir, uma vez que, se chegar atrasado ao check-in, temos o direito de cancelar a sua reserva e de recusar o seu transporte. Declinamos toda e qualquer responsabilidade por eventuais danos ou custos em que possa incorrer, por sua própria culpa, em virtude de não ter cumprido esta obrigação adicional.
- 7.1.4 Nos termos do acordo celebrado consigo, tem de se apresentar na nossa área de check-in/registo nas seguintes horas:
- a) voos por zona 1, 2 ou 6 90 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião,
  - b) voos por zona 3-5 (exceto EUA / Canadá): 120 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião,
  - c) voos para os EUA/o Canadá: 180 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião.
- 7.1.5 Independentemente da classe em que tenham reservado o seu voo e da transportadora operadora, todos os nossos passageiros têm de estar na posse do seu cartão de embarque, tendo concluído todas as formalidades de check-in, o mais tardar 45 min., para voos de longo curso 60 min., antes da hora de partida indicada no bilhete de avião (horas-limite de check-in).
- 7.1.6 Devido às disposições de segurança em vigor e à revista de pessoas e bagagens, pedimos que, imediatamente após o processo de check-in, se dirija à porta de



embarque indicada no cartão de embarque e que aguarde aí até à chamada para o voo. Tem de se apresentar na porta de embarque para o avião do voo por si reservado, e para o qual já efetuou o check-in, o mais tardar à hora que lhe tiver sido indicada no check-in, caso contrário, a fim de evitar atrasos no embarque e do voo, temos o direito de cancelar a sua reserva e de lhe recusar o transporte. Declinamos a responsabilidade por todos e quaisquer danos ou custos que essa medida lhe possa causar.

7.1.7 Se o transporte não for realizado pela Condor, será considerada a hora limite, independentemente da classe de serviço reservada e da rota de voo reservada, 120 minutos antes da hora de partida especificada no bilhete. Por favor, chegue na área de check-in / check-in do voo especificado, o mais tardar, neste horário limite.

7.1.8 No caso de reserva de uma tarifa Economy Light, o passageiro deve fazer o check-in online antes da chegada ao aeroporto. Se não tiver feito o check-in online, cobraremos uma taxa de 25 Euro.

## **§ 8 COMPORTAMENTO DO PASSAGEIRO**

Se o seu comportamento durante o check-in, durante o embarque no avião ou a bordo representar um perigo para o avião ou para as pessoas e os objetos a bordo, ou impedir a tripulação de desempenhar as suas obrigações ou for contra as instruções da tripulação, incluindo as advertências relativas à proibição de fumar, ao consumo de álcool ou ao consumo de drogas, ou se, de alguma forma, incomodar ou prejudicar outros passageiros ou a tripulação, reservamo-nos o direito de tomar as medidas necessárias para impedir esse comportamento, incluindo a colocação de algemas ou a recusa do transporte.

## **§ 9 LIMITAÇÃO OU RECUSA DO TRANSPORTE DE UM PASSAGEIRO OU DE UMA BAGAGEM (DIREITO DE RECUSAR O TRANSPORTE)**

A Condor ou os funcionários da companhia aérea operadora podem recusar-se a transportar ou a continuar a transportar um passageiro ou a sua bagagem, ou interromper temporariamente esse transporte, caso se verifiquem uma ou mais das seguintes situações:

### **9.1 Violação da lei aplicável**

Se o transporte do passageiro infringir o disposto na legislação em vigor, nas determinações ou nos requisitos aplicáveis do país de origem ou de destino ou ainda de qualquer um dos países sobrevoados.

### **9.2 Colocação da ordem pública, da segurança ou da saúde em perigo; Máscara obrigatória**

9.2.1 Se o transporte do passageiro representar um risco para a segurança, para a ordem pública ou para a saúde dos outros passageiros ou dos membros da tripulação ou se



constituir uma sobrecarga inadmissível para o voo em causa.

**9.2.2 Em todos os voos da Condor, deve ser usada uma máscara de proteção respiratória (FFP2 ou equivalente) ou uma máscara medicinal facial (proteção do nariz e da boca) por todos os passageiros com mais de seis anos de idade, que devem cobrir completamente a boca e o nariz, se tal for exigido por lei no local de partida e/ou chegada. Assim, queira verificar os requisitos do seu local de partida e/ou chegada antes de partir para o aeroporto.**

**9.2.3 Nos casos em que as restrições locais não possam ser claramente identificadas, a Condor ou o pessoal da companhia aérea operadora pode, no entanto, solicitar ao passageiro que use uma máscara respiratória ou uma máscara médica. Ao fazê-lo, a Condor ou a companhia aérea operadora terá em conta as condições locais e as preferências dos restantes passageiros.**

**9.2.4 Por favor, traga as suas próprias máscaras respiratórias ou máscaras medicinais. É favor notar que a sua máscara não deve ter uma válvula de exalação, caso contrário, o efeito protetor da máscara para os seus companheiros de viagem será limitado. Não são permitidos as chamadas viseiras faciais, lenços e cachecóis.**

**9.2.5 Uma exceção à obrigação legal de usar uma máscara medicinal só é feita se o seu uso não for possível devido a deficiência física, mental ou psicológica ou uma condição de saúde pré-existente. A partir de 15 de Setembro de 2020, só as aceitaremos mediante a apresentação de um resultado negativo do teste PCR - não mais de 48 horas antes da partida programada - e de um certificado médico atual no formulário de condor correspondente (que pode ser encontrado em: [https://www.condor.com/de/fileadmin/dam/pdf/Mund-Nasen-Bedeckung\\_DE\\_EN\\_final.pdf](https://www.condor.com/de/fileadmin/dam/pdf/Mund-Nasen-Bedeckung_DE_EN_final.pdf)), que não poderá ter mais de seis meses no dia do embarque. Um certificado médico só é reconhecido como tal em conjunto com o carimbo e a assinatura de um médico. O resultado negativo do teste e o certificado médico devem ser apresentados no check-in e, se solicitado, no embarque, no desembarque e a bordo do avião.**

**9.2.6 Por favor, observe também as regras aplicáveis no aeroporto em questão no que diz respeito às máscaras.**

### **9.3 Direito de recusar o transporte devido aos sintomas da COVID 19**

O Condor reserva-se o direito de recusar o transporte do passageiro se

**9.3.1 o passageiro tenha sido diagnosticado com COVID-19 nos últimos 10 dias antes da partida, ou**



9.3.2 o passageiro desenvolveu algum dos sintomas relevantes para a COVID-19 (febre, novo aparecimento de tosse, perda de gosto ou cheiro, falta de ar) nos últimos 10 dias antes da partida, ou

9.3.3 passageiro tenha estado em contacto próximo (por exemplo, menos de 2 metros durante mais de 15 minutos) com uma pessoa diagnosticada com COVID-19 nos 14 dias anteriores à partida; ou

9.3.4 o passageiro é obrigado pela lei local ou nacional a estar em quarentena relacionada com a COVID-19 no momento do voo.

Se um dos casos mencionados nas cláusulas 9.3.1 a 9.3.4 se aplicar, o passageiro deve informar a Condor o mais cedo possível e não poderá embarcar no voo.

Se um dos casos mencionados nas cláusulas 9.3.1 a 9.3.4 só for descoberto no aeroporto, será recusado o embarque ao passageiro.

#### **9.4 Direito de recusar o transporte com base em deficiência mental ou física**

9.4.1 Se o estado de saúde mental ou físico do passageiro, incluindo o fato de estar sob os efeitos do álcool ou de estupefacientes, ou estar relacionado com alergias, representar um perigo ou um risco para ele próprio, para outros passageiros, para os membros da tripulação ou para objetos.

9.4.2 Durante o processo de embarque, é efetuada uma medição da temperatura sem contato antes dos voos para certos países de destino, se o respetivo país de destino exigir tal medição. Se for detetada uma temperatura elevada, que depende dos requisitos específicos do respetivo país de destino, o transporte pode ser recusado.

#### **9.5 Direito de recusar o transporte devido ao comportamento irregular do passageiro**

Se em um voo anterior tiver ocorrido, em grande medida, um comportamento irregular do passageiro e houver razão para se acreditar que tal conduta possa se repetir.

#### **9.6 Direito de recusar o transporte devido a recusa de controlo de segurança dos passageiros**

Se o passageiro tiver recusado o controlo de segurança de sua pessoa ou da sua bagagem.

#### **9.7 Direito de recusar o transporte devido ao não pagamento pelo passageiro**

Se o aplicável preço do voo, os impostos, as taxas ou as sobretaxas (também para voos anteriores) não tiverem sido pagos.

#### **9.8 Direito de recusar o transporte devido à falta de documentos de viagem válidos**

Se o passageiro não estiver em posse de documentos de viagem válidos ou se o passageiro quiser entrar em um país para o qual ele só tem direito ao trânsito ou para o qual ele não tem



documentos de entrada válidos. Se os documentos de viagem tiverem sido destruídos durante o voo ou se a sua entrega à tripulação, contra recibo, tiver sido rejeitada pelo passageiro apesar de um pedido da tripulação.

### **9.9 Direito de recusar o transporte devido ao conteúdo não autorizado da bagagem**

Se por razões médicas, precisar ser utilizado um dispositivo pneumático ou um motor elétrico durante o voo.

A bagagem não deve conter:

- a) Objetos suscetíveis de colocar em risco o avião, as pessoas ou os objetos a bordo do avião, como especificados nas regras de materiais perigosos da IATA, que podem ser obtidas através dos nossos serviços ou dos nossos agentes autorizados. Estas listas de produtos incluem especialmente explosivos, gases comprimidos e líquidos, oxidantes, materiais radioativos ou magnetizáveis, substâncias levemente inflamáveis, tóxicas, substâncias infecciosas ou corrosivas e líquidos de qualquer espécie.
- b) Objetos cujo transporte esteja proibido pela legislação do país de origem, pela legislação do país de destino ou pela legislação dos países que irão ser sobrevoados.
- c) Baterias de lítio trazidas separadamente ou baterias de lítio recarregáveis (como em bens de consumo eletrónicos, tais como computadores portáteis, telemóveis, relógios, máquinas fotográficas, adquiríveis no mercado) podem ser transportadas em bagagem de mão. Mais informações encontram-se no site da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).
- d) Se transportar consigo ou em sua bagagem: armas de qualquer tipo e, sobretudo, (a) armas de fogo, armas brancas, objetos perfurantes ou sprays que possam ser utilizados como armas de ataque ou de defesa, (b) munição e materiais explosivos, ou ainda (c) objetos que, devido à sua forma exterior ou às suas características, aparentem ser armas, munições ou materiais explosivos, deve informar-nos desse fato antes do início da viagem. O transporte de objetos desse tipo só é permitido se forem transportados como carga ou bagagem de porão, de acordo com as disposições relativas ao transporte de mercadorias perigosas.

Policiais, que para cumprir o seu dever são obrigados a portar armas, devem entregar suas armas durante o voo ao piloto em comando.

- e) Armas de qualquer tipo, em particular, armas de fogo, armas contundentes ou armas brancas, assim como sprays. Armas de caça e de desporto podem ser aceites como bagagem despachada. Elas devem ser descarregadas e transportadas em uma embalagem fechada, de tipo comercial. O transporte de munição está sujeito às diretivas de materiais perigosos ICAO e IATA.



- f) O transporte de cigarros eletrônicos ("e-cigarros") e bens de consumo eletrônicos (em particular, laptops, celulares, etc.) afetados por um recall do fabricante ou de um distribuidor, não é permitido na bagagem despachada, apenas na bagagem de mão. Além disso, é proibido ligar também carregar baterias e/ou desses dispositivos.
- g) Objetos considerados perigosos ou inseguros devido ao seu peso, tamanho ou tipo, e objetos considerados inadequados para o transporte por serem perecíveis, frágeis ou extremamente sensíveis. Para obter mais informações, agradecemos que entre em contato conosco ou com os nossos agentes autorizados.
- h) Troféus de caça (incluindo troféus de caça adquiridos legalmente ou por animais abatidos) ou outros produtos relacionados com atividades ilegais da fauna selvagem, conforme definido na Convenção sobre o Comércio Internacional das Espécies de Fauna e Flora Selvagens Ameaçadas de Extinção (CITES), tal como alterada.
- i) Se a sua bagagem registada contiver um ou mais dos objetos mencionados acima e eles forem detetados pelos controlos de segurança, os mesmos terão de ser removidos da bagagem. Nesse caso, será necessário abrir a sua bagagem e retirar o objeto perigoso. A Condor declina toda e qualquer responsabilidade pelo objeto retirado. Não nos responsabilizamos por danos na bagagem e no respetivo conteúdo causados pela abertura da bagagem e pela remoção do seu conteúdo.

## **§ 10 TRANSPORTE DE ANIMAIS EM VOOS DA CONDOR**

### **10.1 Regulamento geral, condições de transporte de animais, exclusão para certas raças animais**

10.1.1 O transporte de cães, de gatos e de outros animais de estimação está sujeito à aprovação pelo Condor, e, em caso de voos realizados por uma transportadora, pela aprovação da mesma. As seguintes condições devem ser satisfeitas:

10.1.2 Em geral, são transportados cães e gatos a partir de 4 meses de idade, e cães e gatos de países não listados para a EU a partir de 7 meses. Além disso, os animais devem ser adequadamente identificados inclusive engaiolados e acompanhados por certificados de saúde e de vacinação válidos, autorizações de entrada e outros documentos exigidos pelos países de entrada ou de trânsito. A Condor reserva-se ao direito de definir o modo de transporte e de limitar o número de animais permitidos por voo.

10.1.3 Como animais de estimação, certas raças de cães são excluídas do transporte devido à sua natureza como cães de combate (lista de cães). Estes incluem as seguintes raças de cães: Pit Bull Terrier, American Pit Bull, American Staffordshire Terrier, Staffordshire Bull Terrier, Bull Terrier, Bulldog Americano, Dogo Argentino, Fila



Brasileiro, Kangal (Karabash), Owtscharka caucasiano, Mastim, Mastino Napoletano e todas as raças mistas.

10.1.4 Em caso de não conformidade, a Condor tem o direito de recusar o transporte do animal. A Condor não pode ser responsabilizada por nenhum dano resultante ou dano indireto. Isso também se aplica aos híbridos.

10.1.5 Nos nossos voos, o transporte de animais de estimação de nariz arrebitado também é excluído (cabine e porão). Raças de cães e gatos de nariz arrebitado são particularmente sensíveis à temperatura e ao stress. O transporte num voo pode, portanto, causar sérios danos à saúde ou, na pior das hipóteses, até a morte dos animais.

10.1.6 As raças de cães de nariz arrebitado incluem: Boston Terrier, Boxer, Bulldog (todas as raças, exceto American Bulldog), Chow-Chow, Griffon Bruxellois, Japonês Chin, Inglês Toy Spaniel, Pug, Pekinese, Shi Tzu.

10.1.7 As raças de gatos de nariz arrebitado incluem, por exemplo: persas, Birmânia, Himalaia, gatos exóticos de pêlo curto. Isso também se aplica aos híbridos.

## **10.2 Obrigação de pagar pelo transporte de animais**

O peso dos animais transportados, assim como o peso dos contentores e das rações para os animais não estão incluídos na bagagem livre de taxa do passageiro. O transporte de animais implica um pagamento. Restam intactas desta determinação as especificações conforme cifra

10.3. As taxas para o transporte de animais e mais informações encontram-se no site da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)). Os animais que viagem na cabine (e o respetivo contentor de transporte) devem caber na zona dos pés do lugar da classe reservada do passageiro e devem estar devidamente presos durante toda a sua permanência a bordo.

## **10.3 Regime especial para animais de assistência**

10.3.1 Cães de assistência (cães-guia para cegos, cães de terapia e cães de assistência) comparáveis, assim como suas gaiolas de transporte e a ração de animais são transportados gratuitamente, além da franquia de bagagem. A isenção de custo, assim como um transporte na cabine requerem um atestado médico para o passageiro. Os cães que viajam na cabine devem caber no espaço para os pés do seu banco da sua classe reservada quando viajam no seu contentor de transporte.

10.3.2 Observe que as raças de cães de nariz arrebitado são particularmente sensíveis à temperatura e ao stress. O transporte num voo pode, portanto, causar sérios danos à saúde ou, na pior das hipóteses, morte dos animais. Portanto, desaconselhamos o transporte das seguintes raças de cães num de nossos voos (cabine ou porão): Boston Terrier, Boxer, Bulldog (todas as raças, exceto American Bulldog), Chow-Chow, Griffon



Bruxellois, Chin japonês, Spaniel de brinquedo inglês, Pug, pequinês, Shi Tzu.

#### **10.4 Pré-requisito para o transporte de animais de assistência**

10.4.1 Se quiser viajar com um cão de assistência, informe-nos, pelo menos, 48 horas antes da partida, ou imediatamente no caso de reservas feitas com menos antecedência, e esteja no aeroporto em tempo útil. Recomendamos a chegada ao aeroporto pelo menos duas horas antes da partida, para voos intercontinentais pelo menos três horas.

10.4.2 Tenha em atenção que uma das condições para que o voo decorra de modo seguro e sem problemas é que o seu cão tenha sido treinado para se comportar bem num ambiente público. Permitimos que o animal seja levado na cabine apenas sob a condição de que ele lhe obedeça e se comporte corretamente. Caso contrário, poderá ser-lhe solicitado que coloque um açaime ao animal durante o transporte, que permita que ele seja transportado no porão de carga (se estiver disponível um contentor de transporte) ou o seu transporte poderá ser recusado.

#### **10.5 Documentos de viagem do animal transportado, regulamentos legais aplicáveis, entrada de um animal de assistência nos EUA**

10.5.1 O passageiro deve se informar sobre as disposições de entrada e passagem do animal nas instituições respetivas do respetivo país. A Condor não verifica a veracidade e completude das informações do passageiro e dos documentos apresentados por ele. Além disso, o passageiro se responsabiliza de portar todos os documentos necessários para o transporte do animal (documentos de entrada e saída, de saúde etc.).

10.5.2 Se deseja viajar para os EUA com um cão de assistência, um formulário "U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form" deve ser completamente preenchido, apresentado e transportado, e para voos com uma duração prevista de mais de oito horas, o formulário "U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form" deve também ser completamente preenchido, apresentado e transportado. O(s) documento(s) necessário(s) para viajar para os EUA para o transporte de cães-guias deve(m) ser sempre apresentado(s) à Condor pelo menos 48 horas antes da partida; para reservas feitas com menos antecedência, a apresentação na porta de embarque no dia da partida é suficiente.

10.5.3 Ademais, a Condor não se responsabiliza pelas consequências, perdas ou despesas resultantes do facto de o passageiro não ter cumprido com as disposições aplicáveis à viagem para, ou através, do país em causa, inclusive o retorno para um país da UE, ou porque o passageiro não pode apresentar corretamente os documentos necessários para entrada e saída, boletim de saúde e outros documentos.



10.5.4 Se as disposições aplicáveis acima mencionadas forem violadas, o passageiro é obrigado a pagar a multa e/ou as despesas (especialmente os custos de quarentena) que o respetivo país imputar à Condor, ou, no caso de pagamento antecipado por parte da Condor, a reembolsar o respetivo valor. Além disso, o passageiro é obrigado a pagar o preço de voo aplicável, caso a Condor seja obrigada, por uma autoridade competente, a transportar o animal para o seu local de partida ou outro lugar. A Condor pode usar as verbas que o passageiro tenha pago por voos que não tenha utilizado ou os meios que estejam no poder da Condor, para pagar o preço desse voo. Os encargos incorridos para o transporte de animais até ao ponto de recusa de entrada ou de expulsão não serão reembolsados. O passageiro é responsável por todos os danos que o seu animal cause à Condor ou terceiros, no âmbito da responsabilidade legal, e isenta a Condor de qualquer responsabilidade.

## **§ 11 MENORES DESACOMPANHADOS, TRANSPORTE DE CRIANÇAS PEQUENAS (COM MENOS DE 2 ANOS DE IDADE), GESTANTES E ASSISTÊNCIA ESPECIAL**

### **11.1 Menores desacompanhados (UM)**

11.1.1 As crianças dos 5 até inclusive 11 anos também podem viajar desacompanhadas, quando for reclamada a oferta de assistência da Condor. Esta regra não se aplica aos voos com outras transportadoras além da Condor.

11.1.2 Crianças que ainda não completaram 5 anos de idade devem sempre viajar acompanhadas de pais, irmãos a partir dos 16 anos de idade ou outras pessoas mais velhas que 18 anos. Jovens até 16 anos de idade, que viajam sozinhos, são tratados como crianças que viajam desacompanhadas, quando os pais o desejam expressamente.

11.1.3 As taxas para este serviço encontram-se no site da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

11.1.4 O serviço de acompanhamento deve ser requerido e é possível até 48 horas antes da partida do voo. A pedido pode ser reservada também uma alimentação específica para crianças, sem custos adicionais, e nós efetuamos uma reserva de assento, sem custos adicionais.

11.1.5 Chamamos atenção para o fato de que em caso de voos adicionais que conduzam o passageiro ao/do aeroporto de partida, efetuados por outras companhias aéreas, podem implicar em uma taxa de acompanhamento. As informações específicas devem ser obtidas junto as respetivas companhias aéreas.

11.1.6 No aeroporto de partida, são necessários todos os dados (nome, endereço, número de telefone) da pessoa que nos vai entregar o menor desacompanhado no aeroporto de origem e aquela pessoa que o vai receber no aeroporto de destino. Se estas pessoas



não forem os pais, é necessário apresentar uma procuração dos pais, para que as crianças possam fazer o check-in e possam ser apanhadas. Por motivos de segurança, a pessoa que acompanha a criança deve identificar-se com um bilhete de identidade válido ao fazer o check-in, ou ao entregar a criança no local de destino.

11.1.7 Caso as respetivas autoridades aeroportuárias o permitam, há a possibilidade de acompanhar a criança até o gate de partida. Em todos os aeroportos alemães é permitido e obrigatório o acompanhamento da criança até o gate de partida. Em todo caso a pessoa que acompanha a criança deve permanecer no aeroporto até a partida de fato do avião.

11.1.8 Em aeroportos de trânsito e a bordo do avião o acompanhamento da criança é assegurado por pessoal da Condor.

## **11.2 Transporte de crianças pequenas (com menos de 2 anos de idade) e crianças**

11.2.1 Na eventualidade de uma criança de idade inferior a 12 anos viajar apenas com um dos pais e para evitar mal-entendidos e complicações, é aconselhável que o progenitor, que acompanha a criança seja portador de uma declaração escrita do outro progenitor autorizando-o a viajar com a criança.

11.2.2 Cada adulto pode fazer-se acompanhar, no máximo, por uma criança pequena com menos de 2 anos, a qual não terá direito a lugar. Um adulto só se poderá fazer acompanhar por uma segunda criança pequena (com menos de 2 anos de idade) se tiver apresentado um pedido expreso nesse sentido e se tiver sido reservado um lugar, ao preço normal, para a segunda criança (com menos de 2 anos de idade). Esta regra se aplica apenas aos voos realizados pela Condor.

11.2.3 Caso uma criança pequena (com menos de 2 anos de idade) faça 2 anos de idade antes do voo de regresso, tem de lhe ser feita uma reserva como criança para o voo de ida e de volta, ao preço aplicável a esse grupo etário.

## **11.3 Gestantes**

Por motivos de segurança, gestantes não podem voar com a Condor a partir da 36ª semana de gestação (no caso de gravidez múltipla a partir da 32ª semana). Entre a 28ª e a 36ª semana de gestação (no caso de gravidez múltipla apenas até a 32ª semana de gestação) deve ser apresentado um atestado médico sobre a aptidão para viajar, que deve ter sido emitido no máximo dentro de dez dias antes ao dia do voo.

## **11.4 Assistência especial**

11.4.1 Para a melhor preparação possível, por favor informe a Condor já no momento da reserva, o mais tardar 24 horas antes da partida, sobre as necessidades de cuidados,



tais como o transporte de pessoas com deficiência, mulheres grávidas, pessoas com doença ou outros que precisam de cuidados especiais. Para casos que precisam de cuidados e que são notificados tardiamente ou não notificados, não podemos garantir um apoio perfeito.

11.4.2 Nós não excluimos passageiros que ao comprarem o bilhete do voo, nos tenham informado uma necessidade de assistência especial e que tenham sido aceitos por nós para o transporte, por motivo de sua necessidade de assistência durante o transporte.

### **11.5 Particularidades do transporte com outras transportadoras**

O transporte de mulheres grávidas e convidados que precisam de cuidados especiais em um voo de outra transportadora requer o consentimento da mesma. Esse consentimento deve ser obtido da transportadora até 72 horas antes da hora de partida especificada no ticket.

## **§ 12 REGULAMENTOS PARA BAGAGEM**

Dependendo da classe de transporte escolhida e, se aplicável, da passagem escolhida, poderá transportar uma certa quantidade de bagagem como bagagem gratuita quando viajar de avião. O limite de bagagem gratuita é especificado no bilhete ou no folheto de concurso em que se baseie a sua oferta para a celebração de um contrato de transporte aéreo. O transporte de peças de bagagem acima da quantidade máxima gratuita, bem como o transporte de bagagem especial, está sujeito a uma taxa. No check-in serão realizados controlos aleatórios da sua bagagem. Chamamos a sua atenção para o fato de os objetos referidos no ponto 9.9 não poderem ser transportados nem na bagagem de porão, nem na bagagem de mão. Além disso, lembramo-lo de que não é permitido transportar objetos pontiagudos e afiados, como p. ex. facas, tesouras, peças de um conjunto de manicura, etc., na bagagem de mão. Esse tipo de objetos tem de ser transportado na bagagem de porão.

Em caso de utilização de voos shuttle operados por outras companhias aéreas que façam a ligação com o voo da Condor, o transporte nesses voos rege-se pelas condições gerais de transporte e pelas regras de bagagem da companhia aérea operadora. Se tiver reservado serviços especiais ou registado bagagem especial para um segmento em que vai voar com a Condor, essa reserva ou esse registo só é válido para esse segmento. O mesmo se aplica às regalias ou vantagens inerentes a reservas numa das nossas classes Business Class ou Premium Economy Class.

As taxas de transporte de bagagem excessiva constam da página internet da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

### **12.1 Bagagem de mão**

12.1.1 As seguintes dimensões e restrições de peso referem-se à franquia de bagagem de



mão normal na respetiva classe de viagem e aplicam-se por pessoa. O peso máximo permitido para cada classe de viagem refere-se a todos os itens de bagagem no total:

<b>Tarifa</b>	<b>Economy Light** (todas las zonas)</b>	<b>Economy Classic** (todas las zonas)</b>	<b>Economy Best (zona 1, 2 e 6)</b>
Saco pequeno de mão (dimensões máximas de 40 x 30 x 10 cm)	Incluído	Incluído	Incluído
Primeira peça de bagagem de mão (dimensões máximas de 55 x 40 x 20 cm)	Não Incluído *	Incluído	Incluído
Segunda peça de bagagem de mão (dimensões máximas 55 x 40 x 20 cm)	Não Incluído	Não Incluído	Não Incluído
Peso máximo permitido de toda a bagagem de mão no total	8 kg	8 kg	10 kg

<b>Tarifa ou classe</b>	<b>Visit Friends &amp; Relatives (zona 1 a 4 e 6)</b>	<b>Premium Economy (zona 3 a 5)</b>	<b>Business Class (todas las zonas)</b>
Saco pequeno de mão (dimensões máximas de 40 x 30 x 10 cm)	Incluído	Incluído	Incluído
Primeira peça de bagagem de mão (dimensões máximas de 55 x 40 x 20 cm)	Incluído	Incluído	Incluído
Segunda peça de bagagem de mão (dimensões máximas 55 x 40 x 20 cm)	Não Incluído	Não Incluído	Incluído
Peso máximo permitido de toda a bagagem de mão no total	8 kg	10 kg	16 kg, não podendo as peças individuais da bagagem de mão pesar mais de 10 kg cada

\* Uma peça adicional de bagagem de mão com as dimensões máximas de 55 x 40 x 20 cm pode ser reservada mediante o pagamento de uma taxa Todas as bagagens de mão. Consulte mais informações aqui ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

\*\* **Regulamento especial para voos com Sundair e a European Air Charter:** Em voos operados sob os números de voo Sundair ou da European Air Charter, pode ser transportada uma bagagem de mão com as dimensões máximas de 55 x 40 x 20 cm e um peso máximo de 6 kg.

12.1.2 Assim que o peso máximo permitido ou as dimensões permitidas ou o número de bagagens de mão permitido seja ultrapassado, o excesso de bagagem deve ser



arrumado no porão e é cobrada uma sobretaxa para o excesso de bagagem. Pode consultar as atuais taxas por excesso de bagagem na nossa página web. As crianças pequenas com menos de 2 anos de idade não têm direito a bagagem de mão.

12.1.3 Artigos não apropriados para transporte no porão (como, p. ex., instrumentos musicais frágeis) só serão aceites para transporte na cabina se tivermos sido disso informados por si com antecedência e tivermos consentido. O transporte dessa bagagem especial está sujeito ao pagamento de uma taxa.

12.1.4 De acordo com o Regulamento (CE) n.º1546/2006, nos voos que partam da Europa (inclusive voos internacionais) só poderá levar consigo, como bagagem de mão, líquidos, recipientes sob pressão (como, p. ex., aerossóis), pastas, loções e outras substâncias gelatinosas em recipientes individuais de capacidade não superior a 100 mililitros por embalagem. O aspeto determinante é o volume de enchimento indicado no rótulo, e não o nível de enchimento. Os vários recipientes têm de caber todos num saco de plástico transparente que possa ser aberto e fechado de novo, com uma capacidade máxima de 1 l, e serão objeto de inspeção durante o controlo de segurança. Só é permitido um saco por passageiro. Os medicamentos e a comida para bebés são regidos por disposições especiais. Vários Estados não membros da UE adotaram normas idênticas ou semelhantes. Entre em contato connosco ou com o nosso agente autorizado para obter mais informações.

## **12.2 Excesso de bagagem**

12.2.1 Se o peso máximo de bagagem de mão estipulado para este voo ou o peso total admissível para a sua bagagem for excedido devido ao peso da sua bagagem de mão, temos o direito de exigir o pagamento de uma taxa suplementar por excesso de bagagem.

12.2.2 As taxas para o transporte de excesso de bagagem encontram-se no site da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

12.2.3 Declinamos toda e qualquer responsabilidade por qualquer bagagem esquecida no check-in ou na porta de embarque. Se do fato de se ter esquecido da bagagem resultarem quaisquer custos, nomeadamente com o seu armazenamento ou a sua eliminação, terão os mesmos de ser arcados por si.

## **12.3 Assentos para bebés a bordo da Condor**

12.3.1 Em 16/07/2008 entrou em vigor um Regulamento (CE) relativo à segurança de crianças pequenas (com menos de 2 anos) a bordo de aviões. Segundo este Regulamento, os bebés (com menos de 2 anos de idade) deverão ser transportados seguros com um cinto suplementar de laço/argola ou numa cadeira para bebés. A Condor recomenda a



utilização de uma cadeira para bebés homologada, sobretudo para crianças pequenas (com menos de 2 anos de idade). Não se esqueça de reservar um lugar para a criança (com menos de 2 anos de idade). A bordo existem determinados lugares concebidos para a utilização de cadeiras para bebé. Se desejar utilizar a sua cadeira para bebé a bordo, informe-nos a tempo sobre essa intenção (de segunda a sexta, pelo menos 48 horas antes do voo de ida). Sem uma reserva prévia, não é possível atribuir um lugar a uma cadeira para bebés cuja utilização não nos tenha sido previamente comunicada e o seu transporte na cabina pode ser recusado.

#### 12.3.2 Processo de certificação de sistemas de retenção para crianças para utilização em aviões, de acordo com o documento da TÜV: TÜV/958-01/2001

- a) Cadeiras para bebé homologadas pelas autoridades competentes de um Estado-Membro da UE, pela FAA (Autoridade de Aviação Civil dos Estados Unidos) ou pela Transport Kanada (com base numa norma técnica nacional) para a utilização exclusiva em aviões e identificadas como tal.
- b) Cadeiras para bebés homologadas para a utilização em veículos automóveis segundo o disposto no R44.03 da Norma ECE/ONU, ou numa versão mais recente desse Regulamento.
- c) Cadeiras para bebés homologadas para a utilização em veículos automóveis e em aviões de acordo com a norma canadiana CMVSS 213/213.1.

#### 12.3.3 Cadeiras para bebés homologadas para a utilização em veículos automóveis e em aviões de acordo com a norma norte-americana FMVSS n.º 213 e que tenham sido fabricadas no dia 26 de Fevereiro de 1985 ou posteriormente, em conformidade com essa mesma norma. Os sistemas de retenção de crianças homologados nos EUA que tenham sido fabricados depois dessa data têm de ter um autocolante com a seguinte inscrição a vermelho:

- 1) "THIS CHILD RESTRAINT SYSTEM CONFORMS TO ALL APPLICABLE FEDERAL MOTOR VEHICLE SAFETY STANDARDS" e
- 2) "THIS RESTRAINT IS CERTIFIED FOR USE IN MOTOR VEHICLES AND AIRCRAFT".

#### 12.3.4 Além disso, as cadeiras para bebé têm de estar homologadas para a fixação com cintos de segurança de dois pontos (cintos subabdominais).

#### 12.3.5 Pedimos a sua compreensão para o fato de, por norma, estas serem as únicas cadeiras para bebé que aceitamos a bordo dos nossos aviões. Se uma cadeira não cumprir os requisitos, os nossos assistentes de bordo têm o direito de recusar a sua utilização e de a guardar separadamente no porão. Nesse caso, as crianças pequenas (com menos



de 2 anos de idade) têm de ser transportadas seguras ao colo do adulto acompanhante mediante a técnica de “Lap Holding”, ou seja, com um cinto suplementar de laço/argola. Nessa situação não é possível qualquer reembolso do valor do bilhete de avião adquirido para a cadeira para bebé (criança com menos de 2 anos de idade).

#### **12.4 Transporte de equipamento de desporto e de bagagem especial**

12.4.1 O transporte de bagagem especial e de equipamento de desporto está sujeito ao pagamento de uma taxa. Para os nossos clientes na Classe Executiva Condor, transportamos bagagem desportiva até 30 kg (comprimento 200 cm x largura 40 cm x altura 100 cm ou comprimento 300 cm x largura 40 cm x altura 60 cm) sem taxa.

12.4.2 Vale a notificação a tempo dentro do prazo de 8 horas antes da partida. Queira efetuar a notificação de sua bagagem de desporto sem taxa adicional através de nosso Service Center, ou numa agência de viagem da sua escolha. Em caso de falta de notificação anterior, não há garantia de transporte.

12.4.3 As taxas para o transporte de bagagem especial e de excesso de bagagem encontram-se no site da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

#### **12.5 Embalagem de transporte para bagagem especial e para bagagem de desporto**

12.5.1 O transporte de bagagem especial e de desporto só é possível se as mesmas forem transportadas em embalagens ou contentores de transporte apropriados. Qualquer bagagem de desporto tem de ser embalada e despachada separadamente da restante bagagem. Caso contrário, toda a bagagem será faturada pelas taxas atuais de excesso de bagagem, que poderão ser superiores à taxa fixa para bagagem especial ou bagagem de desporto. O pessoal de terra do check-in tem o direito de controlar aleatoriamente a bagagem especial e o equipamento de desporto empacotados e de, se justificável, recusar o seu transporte se este não cumprir as disposições aplicáveis. Chamamos a sua atenção para o fato de a bagagem especial não poder conter outros objetos que não estejam diretamente relacionados com a prática do desporto e, de modo particular, vestuário. Note que a bagagem especial e a bagagem de desporto estão sujeitas a notificação prévia obrigatória. Esta notificação tem de nos ser feita até às 8 horas que antecedem o voo.

12.5.2 Desde que não os pretenda utilizar a bordo, não tem de nos notificar sobre o transporte de carrinhos de bebé, camas de viagem para bebé e cadeiras para bebés para o carro (bagagem especial). Além disso, também não tem de nos notificar previamente se pretender transportar guarda-sóis ou se o peso da sua bagagem exceder em 20 kg o peso da bagagem de porão permitida e transportada gratuitamente. Devido ao tempo necessário para efetuar o check-in da bagagem especial e do equipamento de



desporto, pedimos que se apresente no balcão de check-in o mais tardar até 120 min. (no caso dos voos para os EUA/o Canadá até 180 min.) antes do voo de ida. As taxas aplicáveis ao transporte de bagagem especial e de equipamento de desporto, bem como ao excesso de bagagem, têm de ser pagas com cartão de crédito, o mais tardar, no momento do check-in. Não é possível efetuar um pagamento posterior.

12.5.3 Em caso de utilização de voos shuttle para e do aeroporto operados por outras companhias aéreas, aplicam-se a todo o trajeto as condições da primeira companhia aérea operadora. Neste caso, recomendamos vivamente que se informe previamente junto da respetiva companhia aérea.

## **12.6 A bagagem despachada não pode conter**

12.6.1 Dinheiro, joias, metais nobres, câmaras, telemóveis, equipamento eletrónico (como, p. ex., computadores portáteis ou computadores de secretária), auxiliares óticos sensíveis, documentos comerciais, amostras, objetos de arte valiosos com um valor comercial acima dos 300 €, objetos perecíveis e frágeis, passaportes e outros documentos de identificação, medicamentos indispensáveis à vida, bem como objetos de valor com um valor acima dos 300 € (sendo que o valor em novo é o valor determinante), desde que não sirvam como vestuário.

12.6.2 Ao abrigo do artigo 20º da Convenção de Montreal, a Condor declina toda e qualquer responsabilidade por avarias ou perdas de objetos que, segundo as determinações supracitadas, não deviam ser transportados na bagagem de porão. A Condor declina igualmente toda e qualquer responsabilidade por danos subsequentes e danos indiretos resultantes do transporte deste tipo de objetos na bagagem de porão.

## **§ 13 RESPONSABILIDADE POR DANOS E PRAZO-LIMITE PARA RECLAMAÇÃO**

A responsabilidade da Condor rege-se pelas disposições legais, assim como as condições destes termos.

### **13.1 Responsabilidade nos termos da Convenção de Montreal**

13.1.1 O transporte está sujeito ao disposto na Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional de 28 de Março de 1999 (Convenção de Montreal) e no Regulamento (CE) n.º 2027/97, na versão modificada pelo Regulamento (CE) n.º 889/02. A Convenção de Montreal regula e limita a responsabilidade da Condor por morte ou lesões corporais, extravio ou avaria de bagagem, ou atrasos.

**13.1.2 De acordo com a Convenção de Montreal, esta responsabilidade está sujeita aos seguintes limites:**



- a) Não existem limites financeiros para a responsabilidade em caso de danos físicos ou morte dos passageiros. No caso de danos pessoais até ao montante de 128.821 DSE (aprox. 165.000 Euro), a Condor está isenta de acusações com base na culpa. No entanto, se o lesado tiver sido corresponsável pelos danos, é válido o disposto na legislação aplicável relativamente à exclusão ou à redução da obrigação de indemnização por corresponsabilidade do lesado. Se os danos excederem 128.821 DSE por passageiro, a Condor não poderá ser responsável se provar que tais danos não foram causados por negligência ou outro ato doloso ou omissão sua ou dos seus trabalhadores ou agentes, ou ainda que tais danos foram causados exclusivamente por negligência ou outro ato doloso ou omissão de um terceiro (artigo 21º da Convenção de Montreal). A Condor pagará um adiantamento às pessoas com legitimidade para pedir indemnização de modo a que estas possam prover às suas necessidades económicas imediatas num valor não inferior a 16 000 DSE (aprox. 20.500 Euro) no prazo de 15 dias após a determinação da pessoa intitulada a receber a indemnização por danos.
- b) Em caso de destruição, perda (incluindo perda parcial), avaria ou atraso de bagagens, a responsabilidade da transportadora está limitada a 1.288 DSE (aprox. 1.650 Euro). Se o valor da sua bagagem de porão registada exceder esta quantia, terá ou de informar a transportadora em conformidade aquando do registo da bagagem, ou de fazer um seguro que cubra o valor total da bagagem antes de iniciar a sua viagem. O preço de transporte não inclui um seguro. Recomendamos vivamente que faça um seguro para o caso de desistência e para o caso de extravio ou de avaria da bagagem. Teremos todo o prazer em lhe indicar um seguro adequado da seguradora nossa parceira VersicherungspartnersHanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Alemanha. Não nos cabe a responsabilidade pela regulação de sinistros por parte da seguradora.
- c) No transporte de passageiros, em caso de dano causado por atraso, a responsabilidade da transportadora está limitada a 5.346 DSE (aprox. 6.835 Euro).

### **13.2 Dever do passageiro de notificar e comunicar danos, perda (parcial) ou destruição da bagagem**

- 13.2.1 Em caso de avaria, perda (incluindo perda parcial) ou destruição da bagagem, tem de nos informar do ocorrido, por escrito, o mais rapidamente possível. Em caso de avaria ou perda (incluindo perda parcial) da bagagem, tem de comunicar o sucedido no



próprio aeroporto, onde lhe será entregue um PIR (relatório de irregularidade de bagagem/property irregularity report). Se aceitar a bagagem de porão sem um PIR, e a menos que nos seja apresentada prova em contrário, partimos do pressuposto de que toda a bagagem de porão lhe foi entregue intata. Riscos, pequenas amolgadelas e arranhões não constituem quaisquer danos na bagagem de porão, sendo considerados sinais de desgaste resultantes de uma utilização normal. Certifique-se sempre de que a sua bagagem satisfaz os requisitos impostos a um transporte aéreo e, sobretudo, de que oferece uma proteção suficiente contra a infiltração de humidade. As limitações da responsabilidade não se aplicam se os danos tiverem sido provocados pela Condor por dolo ou negligência.

13.2.2 Em caso de avaria ou de perda parcial da bagagem registada, deve apresentar-nos a reclamação imediatamente após a descoberta da mesma, por escrito, e o mais tardar 7 dias a contar da receção da bagagem; em caso de atraso na chegada da sua bagagem, deve apresentar-nos a reclamação, o mais tardar, no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada ao seu dispor. Este prazo é contado a partir do momento de envio da comunicação escrita. A entrega de um PIR não constitui cumprimento dos prazos supracitados.

13.2.3 Se o lesado tiver sido corresponsável pelos danos, é válido o disposto na legislação aplicável relativamente à exclusão ou à redução da obrigação de indemnização por corresponsabilidade do lesado. Isto também se aplica no caso de o lesado não cumprir a sua obrigação de atenuação do dano e de o manter reduzido. A Condor declina toda e qualquer responsabilidade por danos causados tanto pelo cumprimento de normas e regras nacionais, como pelo não-cumprimento, por parte do passageiro, das obrigações em que incorre ao abrigo dessas normas e regras.

13.2.4 As determinações supracitadas não afetam, nem de qualquer outra forma alteram, as regras da Convenção de Montreal.

### **13.3 Prazo para intentar uma ação**

Qualquer ação judicial respeitante a indemnizações por danos tem obrigatoriamente de ser interposta no prazo de dois anos, prescrevendo o direito de interpor a ação depois de decorrido esse prazo. Este prazo tem início quer seja no dia da chegada efetiva ou prevista do avião ao local de destino, quer seja no dia em que o transporte foi interrompido.



## **§ 14 HORÁRIOS DE VOO, ATRASOS E CANCELAMENTOS DE VOOS/ALTERAÇÕES DAS HORAS DOS VOOS, DIREITOS DOS PASSAGEIROS**

### **14.1 Alteração da hora de partida programada devido a circunstâncias extraordinárias, Notificação imediata ao passageiro**

14.1.1 A Condor tem o direito de alterar os horários de partida programados, se e quando a mudança remonta a circunstâncias extraordinárias, que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

14.1.2 Tais circunstâncias excepcionais podem surgir em casos particulares de instabilidade política, com condições climáticas incompatíveis com a implementação do respetivo voo, riscos de segurança, falhas de segurança aérea inesperadas e greves que interferem na operação de uma transportadora aérea. A Condor tem o ônus de provar que a alteração é causada por circunstâncias extraordinárias, que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

14.1.3 A Condor informará imediatamente todos os passageiros, após o conhecimento da necessidade e da determinação da alteração do tempo de voo, das mudanças do tempo de voo.

### **14.2 Alteração da hora programada de partida por razões operacionais, notificação ao passageiro 2 semanas antes da hora programada de partida**

14.2.1 A Condor continua a estar autorizada a alterar os horários de partida programados, se a mudança for notificada pelo menos 2 semanas antes da hora de partida programada e se for devida a razões operacionais de voo que não poderia ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

14.2.2 Esses motivos de operação aérea podem existir especialmente em alterações necessárias no âmbito da alocação estadual dos direitos de decolagem de aterragem (atribuição de slots) e as restrições operacionais nos aeroportos, assim como através das autoridades legais nacionais e internacionais de segurança de tráfego aéreo. A Condor tem o ônus de provar que a alteração é causada devido a extraordinárias circunstâncias operacionais de voo, que não poderiam ter sido evitadas, mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

14.2.3 A Condor informará imediatamente todos os passageiros, após o conhecimento da necessidade e da determinação da alteração do tempo de voo, das mudanças do tempo de voo.

### **14.3 Mudança de aeronave, agente vicário, notificação ao passageiro**

14.3.1 A Condor – se necessário - tem o direito de alterar o avião selecionado para o voo e de transferir para terceiros/agentes, total ou parcialmente, o transporte, sendo que,



nesse caso, a Condor continuará a ser a responsável pelo transporte contratado e reservado.

14.3.2 Em caso de mudança para outra transportadora aérea Condor é, independentemente da razão para a mudança, tomar imediatamente todas as medidas razoáveis que o passageiro seja informado o mais rapidamente possível sobre as mudanças para ter certeza. Em qualquer caso, o passageiro é no check-in, o mais tardar quando entrar ensinou (Regulamento (CE) n° 2111/05).

#### **14.4 Mudança de voo devido a circunstâncias extraordinárias**

14.4.1 Exceto onde expressamente comunicado diferentemente nestas condições gerais de transporte, a Condor não pagará nenhuma compensação, dano, gastos, custos, perdas ou qualquer outro montante de qualquer tipo ou aceitará responsabilidade de outra forma, se a Condor tiver que alterar ou cancelar o seu voo ou se o seu voo não puder ser oferecido da forma ou quando acordado, ou se as disposições do seu voo se provarem deficientes ou você sofrer alguma perda ou dano de qualquer tipo como resultado de circunstâncias ou algum evento fora do controle da Condor, que a Condor não pôde prever ou evitar, apesar de tomar todo o devido cuidado.

14.4.2 Tais circunstâncias geralmente incluem, não estando limitadas a guerra, graves problemas de segurança como atividades terroristas, fechamento de aeroportos, fechamento de espaço aéreo (assim como outras decisões de gestão de tráfego aéreo que possam causar longos atrasos noturnos ou cancelamentos de um voo ou mais), a inabilidade da Condor de operar voos como um resultado da decisão do Reino Unido de abandonar a União Europeia (incluindo a perda ou restrição de tráfego aéreo ou direitos de trânsito ou o direito de outras companhias aéreas a entrar em qualquer espaço aéreo), conflitos civis ou eventos decorrentes de instabilidade política, disputas industriais ou greves, incêndio, desastres naturais ou nucleares, más condições climáticas e todas as circunstâncias similares, sejam elas, em todos estes casos, reais ou ameaçadas. Referências nestas condições gerais de transporte a “circunstâncias excepcionais” significam tais circunstâncias.

#### **14.5 Nota informativa nos termos do estipulado no Regulamento (CE) n.º 261/2004 relativa aos direitos dos passageiros**

14.5.1 Em caso de recusa de embarque devido a “overbooking”, em caso de cancelamento de um voo ou de atraso igual ou superior a 2 horas, e nos termos do disposto no Regulamento mencionado acima, assistem-lhe os direitos que mencionamos em seguida. Apesar de estas notas informativas serem necessárias, elas não constituem qualquer base para reivindicação de direitos a uma indemnização e não podem ser utilizadas para a interpretação das disposições sobre a responsabilidade, ao abrigo da



Convenção de Montreal.

- 14.5.2 Os direitos decorrentes do Regulamento só se aplicam se tiver uma reserva confirmada para o voo em causa, se se tiver apresentado para o check-in à hora indicada ou, no caso de não lhe ter sido dada qualquer outra indicação, o mais tardar 45 minutos antes da hora prevista para a partida do voo e se tiver reservado o voo em uma das tarifas disponíveis para os passageiros em geral.
- 14.5.3 Em caso de atraso superior a 2 horas, no caso dos voos até uma distância de 1500 km, superior a 3 horas, no caso dos voos de distâncias compreendidas entre os 1500 e os 3500 km, e superior a 4 horas, no caso dos voos de distâncias superiores a 3500 km, tem o direito à assistência, sob a forma de bebidas e refeições de acordo com a classe para a qual o seu voo tiver sido reservado e, dependendo do tempo de espera, a fazer 2 chamadas telefónicas ou a enviar 2 faxes ou mensagens de correio eletrónico; se o voo só se realizar no dia a seguir ao inicialmente previsto, tem ainda direito a estada num hotel. Se, na sequência da assistência, o voo sofrer atrasos adicionais, este fato não lhe concede quaisquer outros direitos. Se o atraso for superior a 5 horas e se, devido a esse atraso, o objetivo da viagem se tiver malogrado, tem o direito de renunciar ao transporte e de ser reembolsado do custo do bilhete no prazo de 7 dias, podendo, eventualmente, ter ainda o direito a transporte de regresso ao aeroporto de origem assim que possível.
- 14.5.4 Em caso de “overbooking” tem direito a serviços de assistência. Além disso, nesse caso a Condor propor-lhe-á ainda um voo posterior para o aeroporto de destino, em condições semelhantes. Se optar por recusar o transporte no referido voo posterior, tem direito de ser reembolsado do custo do bilhete de avião. No entanto, e seja em que circunstâncias for, tem direito a uma indemnização, dependente da distância percorrida pelo voo e do destino do voo. No caso dos voos que cubram uma distância até 1500 km, a indemnização é de 250 Euro por passageiro, no caso de voos intracomunitários que cubram uma distância superior a 1500 km, bem como em todos os restantes voos que cubram uma distância entre 1500 e 3500 km, a indemnização é de 400 Euro por passageiro, e em todos os outros voos, essa indemnização é de 600 Euro. Nesse caso pode optar entre a indemnização em dinheiro e um vale. Sempre que lhe propusermos um voo alternativo para o aeroporto de destino e a prevista chegada a esse aeroporto, dependendo da distância, não for 2, 3 ou 4 horas mais tarde em relação ao voo inicial, a indemnização a que tem direito sofre uma redução de 50%. Não terá qualquer direito à assistência ou às indemnizações mencionadas acima sempre que o embarque lhe tiver sido justificadamente recusado com base nas determinações já aqui estipuladas ou as que, a seguir, se estipulam.



14.5.5 Em caso de cancelamento de um voo planeado, tem direito à mesma assistência e às mesmas indemnizações, e ainda ao reembolso do custo do bilhete de avião a que teria direito em caso de recusa de embarque pelos motivos e nas condições já referidos. No entanto, não terá nenhum dos direitos acima referidos se o cancelamento do voo se verificar em circunstâncias anómalas que, apesar de terem sido tomadas todas as medidas possíveis, não puderam ser evitadas. Além disso, deixará igualmente de ter direito a qualquer indemnização se pelo menos 14 dias antes da data prevista para a partida do voo o informarmos do seu cancelamento, se nos 14 a 7 dias que antecedem o voo o informarmos do seu atraso e esse atraso não for superior a 2 horas e a chegada não sofrer um atraso superior a 4 horas, e, finalmente, se nos 7 dias anteriores à data prevista para a partida do voo o informarmos do seu atraso e a respetiva partida não sofrer um atraso superior a 1 hora e a chegada não sofrer um atraso superior a 2 horas.

14.5.6 A Condor tem o direito de declarar a imputação de indemnizações concernentes a direitos a uma indemnização, seja qual for a base legal para as mesmas.

## **§ 15 EQUIPAMENTO ELETRÓNICO, USO OBRIGATÓRIO DO CINTO DE SEGURANÇA, VOOS DE NÃO-FUMADORES, BEBIDAS ALCOÓLICAS, ALERGIAS, DOCUMENTAÇÃO DE VIAGEM, VIOLAÇÃO DOS REQUISITOS DE ENTRADA NO PAÍS E CONSEQUÊNCIAS LEGAIS**

### **15.1 Equipamento eletrónico**

É estritamente proibida a utilização de equipamento eletrónico como, p. ex., telemóveis, computadores portáteis, leitores de CD, jogos eletrónicos e dispositivos com funções de emissão, como é o caso de walkie-talkies, a bordo, podendo a utilização dos mesmos estar sujeita a sanções. Neste equipamento não estão incluídos aparelhos auditivos nem estimuladores cardíacos. Cumpra as instruções do pessoal de bordo. Se não tiver a certeza se pode ou não utilizar um dos equipamentos que leva consigo, informe-se junto do pessoal de bordo.

### **15.2 Uso obrigatório do cinto de segurança**

Para sua própria segurança, tenha em mente que, sempre que estiver no seu lugar, tem obrigatoriamente de usar o cinto de segurança. Cumpra rigorosamente as instruções que lhe forem dadas pelo pessoal de bordo.

### **15.3 Voos de não-fumadores**

Durante todo o tempo de permanência a bordo é estritamente proibido fumar em qualquer zona do avião. O mesmo se aplica a cigarros eletrónicos. A violação desta norma será objeto de uma chamada de atenção imediata e pode implicar uma interrupção do voo. Os custos inerentes serão sempre da responsabilidade do passageiro, que incorrer na infração desta



regra.

#### **15.4 Bebidas alcoólicas**

O consumo de bebidas alcoólicas, que o passageiro tiver trazido a bordo por conta própria, é proibida durante toda a sua permanência a bordo. Se você não cumprir essa regra você poderá ser excluído do transporte.

#### **15.5 Alergias**

Rogamos que os passageiros tenham em consideração, em seu próprio interesse, porém, também em benefício dos demais passageiros e a fim de assegurar a segurança do voo, que é necessário que nos informem sobre eventuais alergias contra determinados alimentos ou substâncias e que estas informações nos sejam transmitidas pelo menos 24 horas antes da partida do voo. A Condor não pode garantir, que o passageiro não esteja exposto a algum de tipo de alergénicos a bordo. Não existe uma obrigatoriedade de transportar uma pessoa, caso o passageiro em questão tenha uma alergia com consequências que impliquem em risco considerável para a própria saúde, contra determinados alimentos ou substâncias, cuja não-existência a bordo, na alimentação ou no ar da aeronave não possa ser garantida.

#### **15.6 Documentos de viagem**

15.6.1 Na sua qualidade de passageiro, tem a obrigação e a responsabilidade de providenciar toda a documentação de que precisa para efetuar a viagem, incluindo todos os vistos eventualmente necessários, e ainda de cumprir todas as normas e regulamentos aplicáveis em vigor em todos os países a serem sobrevoados, de destino ou de partida; da mesma forma, tem igualmente a obrigação e a responsabilidade de cumprir todos os nossos regulamentos e instruções aplicáveis relativamente a estas questões. A Condor declina toda e qualquer responsabilidade pelas eventuais consequências que possa sofrer por não ter providenciado a documentação necessária ou por não ter cumprido as normas, regulamentos ou instruções aplicáveis. Além disso, fica por esta forma obrigado a, antes de embarcar no voo, apresentar toda a documentação de viagem, atestados de saúde e demais certidões ou atestados requeridos pelos países em causa e a permitir-nos tirar fotocópias desses documentos. Caso seja necessária a obtenção a curto prazo dos dados necessários para a entrada no aeroporto, somos obrigados a cobrar, para esse efeito, uma taxa de processamento. O valor da taxa para a obtenção dos dados do passageiro no aeroporto pode ser consultado no site da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

15.6.2 Reservamo-nos o direito de lhe recusar o embarque sempre que não cumprir os regulamentos e as normas obrigatórios ou sempre que a sua documentação não estiver completa. Declinamos toda e qualquer responsabilidade por prejuízos ou



despesas em que possa incorrer como resultado da violação destas determinações.

### **15.7 Violação dos requisitos de entrada no país e consequências legais**

15.7.1 Se lhe for negada a entrada num país, fica obrigado ao pagamento da multa que nos for cobrada pelo país em causa. Além disso, se, por não lhe ser permitido entrar num dado país (país de escala ou país de destino), uma qualquer autoridade desse país nos obrigar a transportá-lo de volta ao local de onde partiu ou a qualquer outro local, fica igualmente obrigado a pagar o preço do voo utilizado para esse efeito. Podemos utilizar as verbas que nos tenha pago por voos que não tenha utilizado ou que tenhamos em nosso poder para pagar o preço desse voo. O preço pago pelo voo até ao local em que lhe foi negada a entrada ou do qual tenha sido expulso não lhe será restituído.

15.7.2 Se formos obrigados a pagar sanções ou multas, ou a efetuar depósitos com vista ao pagamento das mesmas, ou se formos forçados a incorrer em quaisquer despesas em virtude da violação, pela sua parte, das normas ou regulamentos aplicáveis à viagem para, ou através, do país em causa ou em virtude de não dispor da documentação exigida pelas referidas normas e referidos regulamentos, incorre desde já na obrigação de, se tal lhe for exigido pela Condor, nos reembolsar os montantes pagos ou depositados e as despesas em que tivermos incorrido. A Condor ou os funcionários da companhia aérea operadora têm o direito de utilizar o dinheiro em seu poder para cobrir as despesas referidas acima. O montante das sanções e multas aplicáveis varia de país para país, podendo ser muito superior ao preço do voo. Assim, e no seu próprio interesse, cumpra rigorosamente todos os requisitos de entrada.

## **§ 16 PROTEÇÃO DE DADOS**

O passageiro aceita, por esta forma, ter disponibilizado à Condor os seus dados pessoais para os seguintes fins: ter-nos facultado o seu nome para efeitos de reservas de voos e, eventualmente, para a aquisição de serviços adicionais, para cumprimentos das formalidades de acesso e para transmissão desses dados às autoridades competentes, no âmbito da realização do seu voo. O passageiro autoriza a Condor a transmitir esses dados, para satisfação dos objetivos anteriormente mencionados, aos seus próprios escritórios, a agentes devidamente autorizados, a autoridades nacionais e estrangeiras, a outras companhias aéreas e ainda aos prestadores dos serviços anteriormente referidos. A Condor recorre ao serviço de outras empresas de prestação de serviços para assegurar o atendimento e acompanhamento dos seus clientes. Como é óbvio, os funcionários dessas empresas estão obrigados a cumprir os mesmos requisitos legais de proteção de dados com o mesmo rigor que os nossos próprios funcionários.



## § 17 SEGUROS

A Condor recomenda que adquira um pacote de seguro de viagens, em especial um seguro em caso de cancelamento do voo (que pode ser reservado separadamente), bem como um seguro que cubra as despesas de repatriamento em caso de doença, acidente ou morte. Estes seguros não estão incluídos no seu bilhete de avião. Se reservar o seguro como parte do seu voo, a Condor é apenas o agente e é-lhe atribuída a cobrança do prémio do seguro. A seguradora é a HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, 20354 Hamburg, Alemanha. Note-se que um sinistro deve ser comunicado diretamente à seguradora e que a Condor não é responsável pelo processamento nem pela regulação de sinistros.

## § 18 NOTA INFORMATIVA NOS TERMOS DO DISPOSTO NO ANEXO AO REGULAMENTO (CE) N.º 2027/97, NA VERSÃO DO REGULAMENTO (CE) N.º 889/02

Esta nota informativa é obrigatória nos termos do disposto no Regulamento (CE) n.º 889/02, não podendo, contudo, ser usada como base para um pedido de indemnização, nem para interpretar as disposições da Convenção de Montreal. Uma vez que somos legalmente obrigados a transmitir esta nota informativa, ela não constitui parte integrante do contrato de transporte celebrado entre si e a Condor.

Responsabilidade das transportadoras aéreas pelos passageiros e pela sua bagagem

A presente nota informativa resume as regras aplicadas pelas transportadoras aéreas comunitárias em matéria de responsabilidade, conforme exigido pela legislação comunitária e pela Convenção de Montreal.

### 18.1 Indemnização em caso de morte ou danos físicos

Não existem limites financeiros para a responsabilidade em caso de danos físicos ou morte dos passageiros. Para os danos pessoais de valor inferior a 128.821 DSE, a transportadora aérea não pode contestar os pedidos de indemnização. Para os danos superiores a esse montante, a transportadora aérea pode contestar um pedido de indemnização provando que não houve negligência nem qualquer outra forma de culpa da sua parte.

### 18.2 Adiantamentos

Em caso de morte ou de lesões corporais de um passageiro, a transportadora aérea tem de, no prazo de 15 dias a contar da identificação da pessoa com direito a indemnização, pagar um adiantamento que cubra necessidades económicas imediatas. Em caso de morte, esse pagamento adiantado não será inferior a 16 000 DSE.

### 18.3 Atrasos no transporte dos passageiros

Em caso de atraso no transporte dos passageiros, a transportadora aérea é responsável pelos



prejuízos causados, a menos que tenha tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou tenha sido impossível tomar essas medidas. A responsabilidade pelos atrasos dos passageiros é limitada a 5.346 DSE. Esta responsabilidade não exclui qualquer outra possível responsabilidade nos termos do disposto no Regulamento (CE) n.º 261/04.

#### **18.4 Atrasos no transporte da bagagem**

Em caso de atraso da bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos prejuízos causados, a menos que tenha tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou tenha sido impossível tomar essas medidas. A responsabilidade pelos atrasos da bagagem é limitada a 1.288 DSE.

#### **18.5 Destruição, perda ou danos da bagagem**

A transportadora aérea é responsável pela destruição, perda ou danos da bagagem até ao montante de 1.288 DSE. Tratando-se de bagagem registada, a transportadora é responsável pelos danos, mesmo sem culpa, exceto no caso de a bagagem ser defeituosa. No caso de bagagem não registada, a transportadora apenas é responsável se a culpa for dela.

#### **18.6 Limites de responsabilidade mais elevados para a bagagem**

Os passageiros podem beneficiar de um limite de responsabilidade mais elevado fazendo uma declaração especial, o mais tardar no momento do registo, e pagando uma taxa suplementar.

#### **18.7 Reclamações sobre a bagagem**

Se a bagagem tiver sofrido danos, atraso, perda ou destruição, o passageiro deve apresentar uma reclamação escrita à transportadora aérea, o mais rápido possível. No caso de danos de bagagem registada, o passageiro deve apresentar uma reclamação escrita no prazo de sete dias e, no caso de atraso, no prazo de 21 dias, em ambos os casos a contar da data em que a bagagem é colocada ao seu dispor.

#### **18.8 Responsabilidade da transportadora contratante e daquela que opera o voo**

Se a transportadora aérea que assegura o voo não for a transportadora aérea contratante, o passageiro tem o direito de apresentar uma reclamação ou um pedido de indemnização por danos a qualquer das duas.

#### **18.9 Prazos para imposição de queixa**

Qualquer ação judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado. As regras acima descritas baseiam-se na Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, transposta para a Comunidade pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 e pela legislação nacional dos Estados-



Membros.

## **§ 19 DIREITO APLICÁVEL, FORO COMPETENTE E PROCESSO DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS**

### **19.1 Direito aplicável**

Tanto os contratos de transporte celebrados com a Condor, quanto as presentes T&C se regem pelo direito alemão.

### **19.2 Foro competente**

Foro competente para as reclamações de passageiros, que são comerciantes na aceção do Código Comercial e para pessoas que não têm jurisdição geral na Alemanha, assim como para aqueles que, depois de um contrato, mudaram a sua residência ou a residência habitual para o estrangeiro ou cujo domicílio ou residência habitual por ocasião de ação não seja conhecido, é Kelsterbach. Esta cláusula relativa ao foro competente não se aplica a reivindicações feitas ao abrigo da Convenção de Montreal ou ao abrigo do disposto do Regulamento (CE) n.º 261/04.

### **19.3 Processo de resolução de disputas**

A Condor Flugdienst participa de um processo de resolução de disputas diante de uma autoridade de resolução de litígios do consumidor. No caso de disputas relacionadas a uma viagem particular, você tem o direito de se dirigir à autoridade de resolução de litígios neutra para o transporte público (söp). Entre em contato com a autoridade de resolução de litígios responsável via:

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

<https://soep-online.de>

[https://soep-online.de/beschwerdeformular\\_flug.html](https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html)

## **§ 20 RAIL & FLY**

20.1.1 Os bilhetes de comboio “Rail&Fly” só podem ser reservados juntos com um voo da Condor (código de companhia aérea DE num avião da Condor Flugdienst GmbH, através da venda de bilhetes individuais, numa agência de viagens, em [www.condor.com](http://www.condor.com) ou através do serviço de apoio ao cliente da Condor. Neste caso, a Condor limita-se a ser um intermediário dos serviços de transporte da Deutsche Bahn AG, declinando toda e qualquer responsabilidade pelos mesmos.

20.1.2 O bilhete “Rail&Fly” está disponível para a 1.<sup>a</sup> e 2.<sup>a</sup> classe. O bilhete de comboio



permite ao seu detentor realizar qualquer viagem em qualquer comboio e em qualquer linha da Deutschen Bahn AG, incluindo conexões com comboios ICE (InterCity Express). Os bilhetes de comboio podem ser utilizados um dia antes da data de partida, no próprio dia da partida, no dia da chegada e ainda um dia após o dia da chegada. Ao optar pela ligação ferroviária, certifique-se sempre de que ela constitui um percurso direto entre o seu local de residência e o aeroporto.

20.1.3 Chamamos a atenção para o fato de não poderem ser excluídos atrasos na circulação dos comboios da Deutschen Bahn AG, provocados por circunstâncias alheias à vontade desta entidade. Assim, deverá escolher as conexões ferroviárias de modo a garantir que é possível sempre se apresentar no balcão de check-in o mais tardar 180 min. (nos voos para os EUA/Canadá, 240 min.) antes da hora prevista para a partida do voo. A responsabilidade por uma chegada atempada ao aeroporto de origem é exclusivamente sua.

20.1.4 Os bilhetes de comboio (Rail&Fly) podem ser gratuitamente cancelados até, no máximo, 24 horas antes da hora prevista para a partida do voo. Depois de decorrido esse prazo, os bilhetes já não podem ser cancelados, nem mesmo o bilhete para a viagem de regresso. Para que os bilhetes sejam por nós considerados como tendo sido devidamente cancelados a tempo, têm de nos ser devolvidos os respetivos originais, pelo correio, sendo que, para efeitos da contagem do prazo, é levada em consideração a data e a hora do seu recebimento pelos nossos serviços. A cobrança dos bilhetes da Deutschen Bahn AG será efetuada por nós, em nome da Deutschen Bahn AG.

20.1.5 Online, o pacote “Rail & Fly” só é vendido na página de Internet alemã.

20.1.6 As taxas do bilhete “Rail&Fly” podem ser consultadas no site da Internet da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

## **§ 21 PASSAGEIRO SOB CUSTÓDIA**

### **21.1 Regulamentação geral, coordenação dos organismos competentes**

A apresentação e identificação para o embarque do passageiro sob custódia deverá ocorrer no prazo mínimo de 2 (duas) horas de antecedência do horário de partida do voo. O transporte aéreo de passageiro sob custódia deverá ser coordenado pelo órgão responsável pela escolha com o operador do aeródromo, o operador aéreo e a representação da Polícia Federal, visando estabelecer, as medidas e procedimentos especiais de segurança para embarque e desembarque, bem como de conduta a bordo da aeronave, de acordo com as necessidades de equipa de escolta.



## **21.2 Coordenação dos transportes**

A coordenação para o transporte do passageiro sob custódia é de iniciativa do órgão responsável pela escolta e deve ser iniciada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito horas) do horário previsto para o voo.

## **21.3 Prioridade da equipa de acompanhantes no check-in**

Será concedido atendimento prioritário à equipe de escolta, no procedimento de check-in presencial, salvo em relação aos passageiros com necessidade de assistência especial, conforme regulamentação específica da ANAC.

## **21.4 Número máximo de passageiros transportados em custódia**

Não poderão ser transportados mais do que 2 (dois) passageiros custodiados, com suas respectivas equipas de escoltas, em um mesmo voo.

## **21.5 Direito do Condor a recusar o transporte devido à falta de escolta**

O embarque do passageiro custodiado poderá ser negado pela Condor, se a equipe de escolta não for composta, por, no mínimo, 2 (dois) profissionais por passageiro custodiado.

## **21.6 Direito do Condor e do capitão de recusar o transporte devido a uma potencial ameaça à segurança geral e à ordem a bordo**

A Condor e o comandante da aeronave poderão negar o embarque de passageiro sob custódia se considerarem, que ele representa potencial ameaça à segurança operacional, à segurança contra atos de interferência ilícita ou à segurança dos demais passageiros.

## **21.7 Equipamento da equipa de acompanhantes, Artigos proibidos**

A equipe de escolta deverá dispor de equipamentos de contenção, sendo vedado o porte de gás lacrimogêneo ou similar incapacitante e outros artigos vedados ao transporte aéreo civil.

## **21.8 Serviço a bordo da equipa de acompanhantes e do passageiro em custódia**

O serviço de bordo que será prestado ao passageiro sob custódia e à equipe de escolta não conterà bebidas alcoólicas, utensílios de metal ou instrumentos perfurantes ou cortantes.

## **21.9 Procedimento geral de embarque**

A escolta deverá garantir que o passageiro sob custódia: I – não porte material proibido ou perigoso; II – aguarde o embarque em local seguro e discreto; III – embarque antes e desembarque depois dos demais passageiros; IV – ocupe assento no final da cabine de passageiros, afastado das saídas de emergência, em fileiras com dois ou mais assentos e no mínimo, com um profissional da equipe de escolta sentado entre ele e o corredor; V – não seja algemado a partes fixas da aeronave, salvo em situações em que o passageiro apresentar comportamento que o caracterize como passageiro indisciplinado; VI – esteja



---

sempre acompanhado e mantido sob vigilância, inclusive durante o uso dos sanitários.

Versão: 26 de Agosto de 2022; sob reserva de alterações.

Condor Flugdienst GmbH

An der Gehespitz 50

63263 Neu-Isenburg

