

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

Versão de 31 de dezembro de 2017



Part of the Thomas Cook Group 

Wir lieben Fliegen.



Condor
www.condor.com

Índice

1. Campo de aplicação	3
2. Pagamento e preço do voo	4
3. Reserva de lugar e reserva de serviços especiais.....	6
4. Bilhete de avião.....	8
5. Não-comparência, alteração da reserva, trocas de nomes	8
6. Cancelamento de Upgrades, cancelamento de serviços especiais.....	12
7. Comparência a tempo ao aeroporto.....	13
8. Comportamento do passageiro	14
9. Limitação ou recusa do transporte de um passageiro ou de uma bagagem (direito de recusar o transporte).....	14
10. Transporte de animais em voos da Condor.....	17
11. Menores desacompanhados, transporte de crianças pequenas (com menos de 2 anos de idade), gestantes e assistência especial.....	18
12. Regulamentos para bagagem	20
13. Responsabilidade por danos e prazo-limite para reclamação.....	24
14. Horários de voo, atrasos e cancelamentos de voos/alterações das horas dos voos, direitos dos passageiros	27
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.....	29
16. Proteção de dados	31
17. Seguros.....	31
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.....	31
19. Direito aplicável, foro competente e processo de resolução de disputas	31
20. Rail & Fly.....	34

1. Campo de aplicação

1.1 Generalidades

Estes termos e condições gerais de transporte (T&C) são válidos para os contratos de transporte que celebrou com a Condor, nos quais a Condor figura como transportadora.

Devido a acordos celebrados entre a Condor e outras companhias aéreas, é a Condor que se encontra indicada como transportadora na coluna de transportadora do seu bilhete de avião, embora o transporte possa ser efetuado por outra companhia aérea. Na eventualidade de o seu transporte ser efetuado por outra companhia aérea, informá-lo-emos desse fato logo que for possível. Sempre que utilizarmos um avião de uma outra companhia aérea, recorreremos apenas a companhias aéreas que satisfaçam os nossos requisitos de segurança e com aprovação da Direção dos Transportes Aéreos da República Federal da Alemanha ou da Agência Europeia para a Segurança da Aviação competente.

1.2. Code Share

Caso o transporte seja efetuado por outra companhia aérea, que a referida no bilhete (o dito Code Share), é necessário ter em consideração, que além destas condições gerais de transporte, também são válidas adicionalmente as condições de transporte da outra companhia aérea (o dito parceiro de Code Share). As condições de transporte da outra companhia aérea são integradas nas condições gerais de transporte da Condor e passam a ser parte integrante desta. Contudo, as condições de transporte da outra companhia aérea podem apresentar divergências em relação às condições gerais de transporte da Condor. Neste caso, as condições de transporte da outra companhia, que efetua o voo, tem preferência frente às condições gerais de transporte a Condor. Por este motivo, recomendamos que as condições de transporte do parceiro Code Share sejam lidas com atenção, que constam do website do mesmo. Divergências e/ou limitações podem dizer respeito em especial a regulamentos de bagagem e transporte, transporte de animais, transporte de crianças que viajam sem acompanhantes, direitos dos passageiros, diretrizes de check-in e por exemplo irregularidades operativas, assim como, regulamentações de responsabilidade. A Condor é obrigada a informar a respeito da identidade do parceiro Code Share.

1.3 Voos com uma transportadora operadora diferente

Se o transporte for realizado por uma companhia aérea que não seja a Condor, com um código de companhia aérea diferente do código da Condor (DE), estes T&C são válidos, na condição de que as seguintes cláusulas não sejam aplicáveis: número 3 (Reserva de lugar e reserva de serviços especiais), número 5.5 (Pessoas de substituição / mudança de nome), número 10 (Transporte de animais), número 11 (Menores desacompanhados), número 12.1 (Bagagem de mão), número 12.2 (Excesso de bagagem), número 12.3 (Assentos para bebés), número 12.4 (Transporte de equipamento de desporto e de bagagem especial) e número 12.5 (Embalagem de transporte para bagagem especial e para bagagem de desporto).

Para as cláusulas excluídas no presente número 1.3, aplicam-se as condições de transporte da transportadora que opera o voo, as quais podem ser consultadas na respetiva página Web.

2. Pagamento e preço do voo

2.1. Pagamento

Os preços confirmados com a reserva são válidos apenas para o transporte a partir do voo de partida até o local de destino, para a(s) pessoa(s) denominadas na confirmação de reserva e os horários de voos indicados.

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), via transferência bancária ou ordem de débito em conta. Dependendo do tipo de pagamento, a Condor cobrará uma taxa de transação por reserva. 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 EUR; 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 20 dias antes do dia do voo.

2.2. Vencimento / proibição de pagamentos parciais / liquidação

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.

O débito do seu cartão de crédito, ou seja, a cobrança do preço do voo, 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

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 indemnização de danos através da cobrança de taxas de estorno da tarifa selecionada de acordo com 5.2 e 5.6 dos Termos e Condições, se

- 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;

- 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;
- 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;
- se você tiver recusado o pagamento seriamente e definitivamente. Isso pode ser feito expressamente através de uma respectiva 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, através de um cancelamento de ordem de débito em conta, quando não for possível debitar o cartão de crédito, etc. É indiferente se o cancelamento de ordem de débito em conta / 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;
- 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.

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

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.

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 respectiva, será cobrado apenas o dano inferior.

2.4. Consequências em caso de não pagamento: Juros de mora

No caso do pagamento faltante 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.

Nesse caso, a taxa é de 10 euros por reserva e para o pagamento no guichê de vendas no aeroporto a taxa é de 25 euros por reserva. No caso do cancelamento de ordem de débito em conta resultante de um pagamento à bordo de nosso avião (venda à bordo), a Condor tem o direito de cobrar uma taxa de cancelamento de 10 euros. Você tem o direito de provar que, no caso individual, a Condor sofreu um dano inferior à taxa de cancelamento ou taxa cobrada pelo pagamento no guichê de vendas no aeroporto ou dano nenhum. Se apresentar uma prova respectiva, será cobrado apenas o dano inferior.

No caso do cancelamento de ordem de débito em conta devido à falta de fundos na conta, a Condor também terá o direito de debitar da sua conta a dívida pendente resultante de tal, assim como as taxas de cancelamento supramencionadas. A autorização de cobrança também é válida para a cobrança da indemnização que pode resultar do cancelamento de ordem de débito em conta devido à falta de fundos na conta e a rescisão posterior do contrato de transporte. 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

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.

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

Os lugares podem ser reservados até 48 horas antes do voo de ida. O processo da reserva de lugar está sujeito a uma taxa.

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:

- bebês e crianças de idade inferior a 12 anos,
- grávidas,
- pessoas que transportam animais consigo na cabina,
- pessoas portadoras de deficiência física e/ou mental,
- pessoas com mobilidade reduzida devido às suas medidas corporais, à sua idade ou a doença.

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.

A reserva de lugar e os custos inerentes são válidos desde o último aeroporto alemão até ao primeiro aeroporto estrangeiro e vice-versa.

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

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 e da Premium Class, a reserva de lugar é incluída e, se disponível, é oferecida sem taxa adicional.

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

As taxas para as reservas dos lugares encontram-se no site da Condor (www.condor.com).

Se o transporte for efetuado por intermédio de um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme disposto sob a cifra 1.2. das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

3.2. Reserva de serviços especiais

A Condor dá-lhe a possibilidade de reservar vários outros serviços especiais, como, p. ex., o transporte de equipamento de desporto e de bagagens especiais, refeições Premium e refeições especiais. Em caso de alteração ou cancelamento da reserva de um serviço especial, a Condor tem o direito de exigir o pagamento de uma taxa administrativa de 10,00 € por cada serviço especial reservado.

O pagamento do serviço especial ocorre diretamente após a reserva mediante pagamento com cartão de crédito ou débito direto com base na SEPA.

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

3.2.1. Refeições Premium e refeições especiais

Nos nossos voos internacionais, em vez do serviço de bordo habitual, oferecemos uma variedade de refeições especiais – as nossas refeições especiais (Menus Premium). Além disso, também é possível encomendar as seguintes refeições especiais por pessoa e por segmento: vegetarianas, especiais para diabéticos, sem glúten, para muçulmanos, Kosher, sem lactose e para crianças. O pedido pode ser efetuado quer seja no momento da reserva, quer seja antes da partida, com uma antecedência mínima de 24 horas, através da sua agência de viagens ou do nosso serviço de apoio ao cliente.

As taxas para estes serviços encontram-se no site da Condor (www.condor.com).

4. Bilhete de avião

A Condor só presta o serviço de transporte convencionado ao passageiro indicado 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. Não-comparência, alteração da reserva, trocas de nomes

5.1. Não comparência

É possível rescindir o contrato de transporte em qualquer momento, antes da partida do voo, nos termos das disposições que se seguem. No seu próprio interesse, e para evitar equívocos, recomendamos vivamente que, sempre que pretender rescindir o seu contrato de transporte, o faça por escrito, indicando o número do seu processo. A não comparência para o voo também é por nós tida como uma desistência. Para efeitos de rescisão do contrato de transporte, a data e a hora levadas em consideração serão as da receção da comunicação escrita pelos nossos serviços, ou pelos serviços dos nossos parceiros contratuais, dentro do horário normal de expediente.

Em caso de desistência, temos o direito de exigir a remuneração convencionada. A esse montante iremos deduzir as eventuais poupanças de custos resultantes da rescisão do contrato ou de uma ulterior utilização.

A indemnização a que temos direito é determinada em função do preço de transporte sem impostos e taxas. As reservas especiais e de lugares estão sujeitas a regimes de indemnização diferentes.

As quantias globais são arredondadas para valores em Euros, sem casas decimais. Assiste-lhe o direito de nos provar que o prejuízo em que incorremos foi ínfimo ou nulo. A taxa de serviço por nós cobrada durante a reserva não é passível de indemnização.

Divisão por zonas:

Os voos são divididos em diferentes zonas, de acordo com as distâncias do voo ou o destino final, operado por um voo com a identificação DE.

Zona 1: Ilhas Baleares, Espanha & Portugal Continental, Bulgária, Croácia

Zona 2: Ilhas Canárias, Madeira, Turquia, Grécia, Chipre, Egito, Marrocos, Tunísia, Gambia

Zona 3: África Oriental, Emirados Árabes Unidos, Ásia, América Central e América do Sul, Caribe (sem Porto Rico)

Zona 4: Sul da África & Oceano Índico

Zona 5: EUA, Canadá & Porto Rico

5.2. Taxas de desistência

Em caso de desistência, temos o direito de exigir a remuneração convencionada. A esse montante iremos deduzir as eventuais poupanças de custos resultantes da rescisão do contrato ou de uma ulterior utilização. A indemnização a que temos direito é determinada em função do preço de transporte sem impostos e taxas. As reservas especiais e de lugares estão sujeitas a regimes de indemnização diferentes.

As quantias globais são arredondadas para valores em Euros, sem casas decimais. Assiste-lhe o direito de nos provar que o prejuízo em que incorremos foi ínfimo ou nulo. A taxa de serviço por nós cobrada durante a reserva não é passível de indemnização.

As disposições anteriores aplicam-se também no caso de rescisão do contrato de transporte pela Condor, caso se verifiquem as condições do número 2.1 (falta de pagamento do cliente).

5.2.1. Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option (identificação de tarifa "N")

- até 29 dias antes do início do primeiro segmento do voo

Zonas 1-2	50 Euros por pessoa e por segmento
Zonas 3-5	70 Euros por pessoa e por segmento
- de 28 dias a 24 horas antes do início do primeiro segmento do voo, bem como, no caso de um cancelamento após uma anterior alteração da reserva, a partir de 28 dias antes do início do primeiro segmento do voo

Zonas 1-2	50 Euros por pessoa e por segmento, acrescidos de 25 % do preço do voo
Zonas 3-5	70 Euros por pessoa e por segmento, acrescidos de 25 % do preço do voo
- As desistências a partir das 24 horas anteriores ao início do primeiro segmento do voo não são passíveis de reembolso. Se um passageiro utilizar o voo de ida mas não comparecer ao voo de regresso, não tem

direito a qualquer reembolso pela não utilização desse voo, com exceção de impostos e taxas.

5.2.2. Economy Classic, Premium Classic, Business Classic (identificação de tarifa "SPO")

Em caso de cancelamento ou não comparência para um voo reservado de tarifa Economy Classic, Premium Classic e Business Classic, não é possível um reembolso do preço do voo, com exceção de impostos e taxas.

Em caso de desistência do transporte, os bilhetes de avião eventualmente já recebidos têm de ser devolvidos, caso contrário somos obrigados a faturar a taxa total de transporte.

5.2.3. Economy Light (identificação de tarifa "LM")

Em caso de cancelamento ou não comparência para um voo reservado de tarifa Economy Light, não é possível um reembolso do preço do voo, com exceção de impostos e taxas.

Em caso de desistência do transporte, os bilhetes de avião eventualmente já recebidos têm de ser devolvidos, caso contrário somos obrigados a faturar a taxa total de transporte.

5.3. Alterações da reserva antes do início do primeiro segmento do voo

Só é possível realizar alterações da reserva dentro da mesma época (verão 01.05. - 31.10. / inverno 01.11. - 30.04.) e mantendo as zonas iniciais (Zona 1, Zona 2, Zonas 3-5). Não é possível alterar a reserva para a próxima época. Em caso de alterações de reservas de voos de ida mais caros para voos de ida mais baratos, continuam a aplicar-se os preços iniciais dos voos. Em caso de alteração da reserva para um voo de ida mais caro, o acréscimo de preço tem de ser regularizado no momento da alteração da reserva (preço do voo no dia da alteração da reserva).

Quaisquer alterações da data, do destino ou do aeroporto feitas após a marcação do voo, mas ainda antes do início do primeiro segmento do voo, estão sujeitas ao pagamento de uma taxa fixa de alteração da reserva por cada participante cuja reserva tenha sido alterada.

5.3.1. Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option (identificação de tarifa "N")

- As primeiras três alterações são gratuitas. Os custos para demais alterações estão apresentados em 5.3.2.
- A reserva deixa de poder ser alterada a partir das 24 horas anteriores ao início do primeiro segmento do voo ou após a data da partida.

5.3.2. Economy Classic, Premium Classic, Business Classic (identificação de tarifa "SPO")

- 50 € por pessoa e por segmento até 24 horas antes do início do primeiro segmento do voo para as Zonas 1 e 2; crianças pequenas (com menos de 2 anos) estão isentas do pagamento da taxa.

- 70 € por pessoa e por segmento até 24 horas antes do início do primeiro segmento do voo para as Zonas 3-5; crianças pequenas (com menos de 2 anos) estão isentas do pagamento da taxa.

A reserva deixa de poder ser alterada a partir das 24 horas anteriores ao início do primeiro segmento do voo ou após a data da partida.

5.3.3. Economy Light (identificação de tarifa "LM")

Não é possível uma alteração da reserva.

5.4. Alterações da reserva após o início do primeiro segmento do voo

Para reservas nas tarifas Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option, bem como Economy Classic, Premium Classic, Business Classic é possível uma alteração do voo de regresso originalmente reservado, sujeito a aprovação oficial até 24 horas antes do voo originalmente reservado relativamente a lugares disponíveis na mesma classe de tarifa ou numa classe de tarifa superior. Nas tarifas Economy Classic, Premium Classic, Business Classic, acrescem-se as eventuais diferenças de tarifas, bem como uma taxa fixa de alteração da reserva de 50 Euros por pessoa (zona 1 e 2) ou no valor de 70 Euros por pessoa (Zonas 3-5). Nas tarifas Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option acrescem-se as eventuais diferenças de tarifas. Na tarifa Economy Light não é possível realizar uma alteração da reserva após o início do primeiro segmento do voo. Em caso de alterações de reservas de voos de ida mais caros para voos de ida mais baratos, continuam a aplicar-se os preços iniciais dos voos.

Em caso de alteração da reserva após o início do primeiro segmento do voo, o pagamento das taxas de alteração da reserva e de eventuais diferenças de tarifa aplicáveis só pode ser efetuado com cartão de crédito ou através de débito bancário de uma conta bancária alemã.

5.5. Pessoas de substituição / mudança de nome

Ao reservar nas tarifas Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option, bem como nas tarifas Economy Classic, Premium Classic, Business Classic, é permitido nomear uma pessoa de substituição ou mudança de nome dentro da tarifa reservada, até 24 horas antes do início do voo de ida, para todo o serviço de transporte, na medida em que se trata de um transporte aéreo, que é realizado exclusivamente pela Condor com o código de companhia aérea "DE". Em caso de troca de nome, não é permitida qualquer alteração posterior dos dados bancários ou dos dados do cartão de crédito. O parceiro contratual e a pessoa que o substituir são conjuntamente responsáveis pelos custos de transporte. Em caso de trocar nome/nomear pessoas de substituição, deve ser paga a diferença para um preço de voo eventualmente maior.

A troca do nome do passageiro está sujeita ao pagamento das seguintes taxas fixas:

5.5.1. Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option (identificação de tarifa "N")

- As primeiras três alterações são gratuitas. Os custos para demais alterações estão apresentados em 5.5.2.
- A reserva deixa de poder ser alterada a partir das 24 horas anteriores ao início do primeiro segmento do voo ou após a data da partida.

5.5.2. Economy Classic, Premium Classic, Business Classic (identificação de tarifa "SPO")

- 50 € por pessoa e por segmento até 24 horas antes do início do primeiro segmento do voo para as Zonas 1 e 2; crianças pequenas (com menos de 2 anos) estão isentas do pagamento da taxa.
- 70 € por pessoa e por segmento até 24 horas antes do início do primeiro segmento do voo para as Zonas 3-5; crianças pequenas (com menos de 2 anos) estão isentas do pagamento da taxa.

A reserva deixa de poder ser alterada a partir das 24 horas anteriores ao início do primeiro segmento do voo ou após a data da partida.

5.5.3. Economy Light (identificação de tarifa "LM")

Não é possível uma alteração da reserva.

5.6. Especificidades no transporte com parceiros Code Share

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, são válidas as especificidades de acordo com o número 1.2 dos T&C, sendo que podem existir diferenças nas condições de transporte das outras companhias aéreas relativamente aos T&C presentes.

6. Cancelamento de Upgrades, cancelamento de serviços especiais

6.1. Cancelamento de upgrades

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

6.2. Condor Business Class

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.

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 Class

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.

No dia da partida já não é possível efetuar cancelamentos ou alterações da reserva. Em caso de cancelamento da sua reserva Premium 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.

6.4. Cancelamento de serviços especiais

Em caso de alteração ou cancelamento da reserva de um serviço especial como, por exemplo, o transporte de equipamento de desporto e de bagagens especiais, refeições Premium e refeições especiais, a Condor tem o direito de exigir o pagamento de uma taxa administrativa de 10 € por cada serviço especial reservado

6.5. Particularidades do transporte com parceiros de Code Share

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

7. Comparência a tempo ao aeroporto

A sua hora-limite de check-in depende da distância percorrida pelo voo reservado ou do aeroporto de partida. 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. 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. Nos termos do acordo celebrado consigo, tem de se apresentar na nossa área de check-in/registo nas seguintes horas (horas-limite de check-in):

voos de curto e médio curso: 90 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião, voos de longo curso: 120 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião, voos para os EUA./o Canadá: 180 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião.

Se tiver feito uma reserva na Business Class, tem de se apresentar no balcão de check-in/registo o mais tardar 60 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião.

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.

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.

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

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.

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; ou

9.2.

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;

ou

9.3.

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; ou

9.4.

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; ou

9.5.

se o passageiro tiver recusado o controlo de segurança de sua pessoa ou da sua bagagem; ou

9.6.

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

9.7.

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; ou

9.8.

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

A bagagem não deve conter:**9.9.**

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 altamente inflamáveis, tóxicas, substâncias infecciosas ou corrosivas e líquidos de qualquer espécie.

9.10.

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.

9.11.

Baterias de lítio trazidas separadamente ou baterias de lítio recarregáveis (como em bens de consumo eletrônicos, 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).

9.12.

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.

9.13.

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.

9.14.

O transporte de cigarros eletrônicos ("e-cigarros") não é permitido na bagagem despachada, apenas na bagagem de mão. Além disso, é proibido carregar baterias e/ou cigarros eletrônicos.

9.15.

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.

9.16.

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.

9.17. Particularidades do transporte com parceiros de Code Share

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

10. Transporte de animais em voos da Condor

10.1.

O transporte de cães, de gatos e de outros animais de estimação está sujeito à aprovação pelo Condor. As seguintes condições devem ser satisfeitas:

Em geral, a Condor só transporta 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.

10.2.

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).

10.3.

Cães-guia para cegos 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 animais que viagem na cabine (e o respetivo contentor de transporte, se aplicável) 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.

Nos voos de ou para os EUA, pode levar um cão utilizado para fins psicoterapêuticos ("Emotional Support Dog" ou "Psychiatric Therapy Dog") gratuitamente na cabine. Para tal, deve apresentar documentos atuais (ou seja, com menos de um ano a contar da primeira viagem planeada do passageiro) com o timbre de um profissional de saúde mental com licença válida (por exemplo, psiquiatra, psicólogo, assistente social clínico licenciado ou médico de clínica geral que trate especialmente o transtorno mental ou emocional do passageiro), que mostrem, de forma credível: (1) que o passageiro sofre de um transtorno mental ou emocional reconhecido no "Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders-Fourth Edition (DSMIV)"; (2) que o passageiro precisa do cão utilizado para fins psicoterapêuticos em viagens de avião e/ou para atividades no seu local de destino; (3) que a pessoa que emitiu o atestado é um técnico psicossocial licenciado que está a fornecer tratamento ao passageiro; (4) a data e o tipo de certificação do técnico psicossocial, com indicação do Estado ou jurisdição onde foi emitido.

10.4.

Se quiser viajar com um cão de assistência ou de terapia, informe-nos, pelo menos, 77 horas antes da partida e esteja no balcão de check-in, o mais tardar, uma hora antes da hora limite indicada.

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 açaimo 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.

O passageiro deve se informar sobre as disposições de entrada e passagem do animal nas instituições respectivas do respectivo 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.). 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. 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.

10.6. Particularidades do transporte com parceiros de Code Share

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

11. Menores desacompanhados, transporte de crianças pequenas (com menos de 2 anos de idade), gestantes e assistência especial

11.1. Menores desacompanhados (UM)

As crianças dos 5 até inclusive 11 anos também podem viajar desacompanhadas, quando for reclamada a oferta de assistência da Condor. 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.

As taxas para este serviço encontram-se no site da Condor (www.condor.com).

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.

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 respectivas companhias aéreas.

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.

Caso as respectivas 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.

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

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.

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 expresso nesse sentido e se tiver sido reservado um lugar, ao preço normal, para a segunda criança (com menos de 2 anos de idade).

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.

Se for notificada em conformidade, com uma antecedência de, pelo menos, 77 horas em relação à hora prevista para a partida do voo, a Condor disponibiliza berços no avião para crianças pequenas até aprox. 6 meses de

idade e/ou com um peso máximo de 8 kg. No entanto, chamamos a sua atenção para o fato de este serviço não poder ser disponibilizado em todas as classes, assim como também não é possível nos voos shuttle para e do aeroporto operados por outras companhias aéreas.

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

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.

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 parceiros de Code Share

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

12. Regulamentos para bagagem

No seu transporte com a nossa companhia está incluído o transporte gratuito de uma quantidade pré-definida de bagagem. A quantidade máxima de bagagem gratuita para reservas nas tarifas Economy Flex Option, Premium Flex Option, Business Flex Option, bem como Economy Classic, Premium Classic, Business Classic depende do tipo de bilhete ou das condições subjacentes à proposta que lhe foi apresentada para a celebração de um contrato de transporte de avião. Em reservas na tarifa Economy Light não está incluída qualquer bagagem gratuita. 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 – 9.15 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 Class.

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

As taxas de transporte de bagagem excessiva constam da página internet da Condor (www.condor.com).

12.1. Bagagem de mão

Pode transportar consigo na cabina, gratuitamente, uma peça de bagagem de mão com um peso máximo de 6 kg. Além disso, também pode levar consigo para bordo uma carteira pequena, um computador portátil com a respetiva mala, um guarda-chuva e um objeto auxiliar de marcha de que precise. As medidas da bagagem de mão não podem exceder as seguintes dimensões: 55 x 40 x 20 cm. Se o peso máximo permitido para a bagagem de mão for excedido, temos o direito de exigir o pagamento de uma taxa suplementar por excesso de bagagem. Para além disso, por razões de segurança, o pessoal de terra e o pessoal de bordo são obrigados a enviar as peças de bagagem cujo transporte não seja admitido na cabina para o porão, para aí serem transportadas com a restante bagagem. Se os limites de peso e das medidas da bagagem não forem respeitados, não assumiremos qualquer responsabilidade em relação a eventuais objetos de valor ou objetos frágeis contidos na bagagem de mão, transportada no porão.

A sua bagagem de mão tem sempre de caber, ou por baixo do assento à sua frente, ou nos compartimentos destinados à bagagem. Se a sua bagagem de mão não cumprir estes requisitos ou não estiver de acordo com as disposições de segurança, tem de ser transportada no porão, como bagagem registada. 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.

De acordo com o Regulamento (CE) n.º 1546/2006, 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 conosco ou com o nosso agente autorizado para obter mais informações.

12.2. Excesso de bagagem

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.

As taxas para o transporte de excesso de bagagem encontram-se no site da Condor (www.condor.com).

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

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.

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

- 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.
- 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.
- Cadeiras para bebés homologadas para a utilização em veículos automóveis e em aviões de acordo com a norma canadiana CMVSS 213/213.1.
- 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".

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

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

O transporte de bagagem especial e de equipamento de desporto está sujeito ao pagamento de uma taxa.

Para nossos passageiros na Condor Business Class transportamos bagagem de desporto sem taxa adicional. 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.

As taxas para o transporte de bagagem especial e de excesso de bagagem encontram-se no site da Condor (www.condor.com).

12.5. Embalagem de transporte para bagagem especial e para bagagem de desporto

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.

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 ou de débito direto com base na SEPA no momento da notificação ou, o mais tardar, no momento do check-in. Não é possível efetuar um pagamento posterior.

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

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.

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 e das restantes companhias que realizem transportes como suas parceiras rege-se pelas condições de transporte de cada uma das companhias. Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 dos termos e condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

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.

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

- 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 113.100 DSE (aprox. 133 000 €), 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 113.100 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. 19.963 €) no prazo de 15 dias após a determinação da pessoa intitulada a receber a indemnização por danos.

Em caso de destruição, perda (incluindo perda parcial), avaria ou atraso de bagagens, a responsabilidade da transportadora está limitada a 1.131 DSE (aprox. 1332 €). Se o valor da sua bagagem de porão registada exceder esta quantia, terá 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 Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München. Não nos cabe a responsabilidade pela regulação de sinistros por parte da seguradora.

- No transporte de passageiros, em caso de dano causado por atraso, a responsabilidade da transportadora está limitada a 4.694 DSE (aprox. 5528 €).

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.

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.

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.

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

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.

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. 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. 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

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. 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. 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.

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.

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 em terra (Regulamento EG-VO 2111/05).

14.4

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

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.

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.

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.

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 € 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 € por passageiro, e em todos os outros voos, essa indemnização é de 600 €. 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.

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.

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.

14.5 Particularidades do transporte com parceiros de Code Share

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

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 alergênicos a bordo. Não existe uma obrigatoriedade de transportar uma pessoa, caso o passageiro em questão tenha um 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

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).

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

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. 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

O preço do voo não inclui qualquer seguro, e, de modo particular, não inclui qualquer seguro de custos de desistência em caso de cancelamento. Assim, recomendamos vivamente que, quando efetuar a reserva da sua viagem, faça um seguro que cubra as circunstâncias referidas acima. Caso tenha feito um seguro, e caso sofra qualquer sinistro, terá de fazer de imediato a participação por escrito à sua companhia de seguros. A Condor não é responsável pela regulação de qualquer sinistro.

O endereço da nossa seguradora é: Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München.

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.

Se o transporte for realizado por um parceiro Code Share, valem as especificidades conforme cifra 1.2 das condições gerais de transporte, sendo que podem ocorrer divergências entre as condições de transporte da outra companhia aérea e as condições gerais de transporte aqui referidas.

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 113.100 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 4.694 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 1.131 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 1.131 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. Se o nome ou código de uma transportadora aérea estiver indicado no bilhete, essa transportadora aérea é a transportadora aérea contratante.

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 Berlim
<https://soep-online.de>
https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html

20. Rail & Fly

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 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.

O bilhete “Rail&Fly” está disponível para a 2.^a 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.

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.

O transporte com a Deutschen Bahn AG (Rail&Fly) rege-se pelas condições gerais de transporte de passageiros da própria Deutschen Bahn AG.

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.

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

As taxas do bilhete “Rail&Fly” podem ser consultadas no site da Internet da Condor (www.condor.com).

Versão: 31 de dezembro de 2017; sob reserva de alterações

Condor Flugdienst GmbH
Condor Platz

60549 Frankfurt am Main