



# Condições Gerais de Transporte

de passageiros e bagagem



Caro passageiro,

Estas Condições Gerais de Transporte aplicam-se a todos os voos, ou partes de voos, para os quais o Código de Identificação da KLM aparece na caixa de companhia aérea do seu bilhete ou do Cupão correspondente, bem como outras situações especificadas nas Condições Gerais de Transporte.

Esta versão global foi atualizada pela última vez a 10 de fevereiro de 2025.

Desejamos-lhe um voo agradável.

KLM Royal Dutch Airlines  
P.O. Box 7700  
1117 ZL Schiphol  
The Netherlands

## Conteúdo

|   |    |
|---|----|
| <b>ARTIGO 1.º: DEFINIÇÕES</b> .....                                     | 5  |
| <b>ARTIGO 2.º: ÂMBITO DE APLICAÇÃO</b> .....                            | 10 |
| 2.1 Disposições Gerais.....   | 10 |
| 2.2 Fretamentos e Partilhas de Código .....                             | 10 |
| 2.3 Plano de Contingência relativo a atrasos na pista prolongados ..... | 10 |
| 2.4 Predominância da Lei .....  | 10 |
| <b>ARTIGO 3.º: BILHETES</b> .....                                       | 11 |
| 3.1 Disposições Gerais.....   | 11 |
| 3.2 Período de Validade .....   | 12 |
| 3.3 Força Maior invocada por um Passageiro.....                         | 13 |
| 3.4 Ordem de Utilização dos Cupões de Voo .....                         | 13 |
| 3.5 Alterações solicitadas por um Passageiro .....                      | 13 |
| 3.6 Identificação da Companhia Aérea .....                              | 13 |
| <b>ARTIGO 4.º: TARIFAS, TAXAS, IMPOSTOS E ENCARGOS</b> .....            | 14 |
| 4.1 Tarifas .....   | 14 |
| 4.2 Tarifas, impostos e encargos .....                                  | 14 |
| 4.3 Taxas de Reserva cobradas pela Companhia Aérea .....                | 14 |
| 4.4 Moeda de pagamento .....  | 14 |
| 4.5 Preço evidentemente incorreto/tarifa errada .....                   | 14 |
| <b>ARTIGO 5.º: RESERVAS</b> .....                                       | 15 |
| 5.1 Disposições Gerais.....   | 15 |
| 5.2 Requisitos de Reserva .....   | 15 |
| 5.3 Dados de contacto.....  | 15 |
| 5.4 Atribuição de Lugares .....   | 15 |
| 5.5 Serviço a bordo.....  | 15 |
| 5.6 Tipo de avião.....  | 15 |
| <b>ARTIGO 6.º: DADOS PESSOAIS</b> .....                                 | 15 |
| <b>ARTIGO 7.º: ASSISTÊNCIA ESPECIAL</b> .....                           | 17 |
| <b>ARTIGO 8.º: CHECK-IN/EMBARQUE</b> .....                              | 18 |
| <b>ARTIGO 9.º: RECUSA E LIMITAÇÃO NO TRANSPORTE</b> .....               | 18 |
| <b>ARTIGO 10.º: BAGAGEM</b> .....                                       | 20 |
| 10.1 Disposições Gerais.....  | 20 |
| 10.1.1 Obrigações do Passageiro .....                                   | 20 |
| 10.1.2 Itens Proibidos.....   | 20 |
| 10.1.3 Direito de Inspeção.....   | 21 |
| 10.1.4 Direito de Recusa ao Transporte da Bagagem .....                 | 21 |
| 10.2 Bagagem Registada.....   | 21 |
| 10.2.1 Disposições Gerais.....  | 21 |
| 10.2.2 Franquia de Bagagem.....   | 22 |
| 10.2.3 Declaração Especial de Interesse .....                           | 22 |
| 10.2.4 Recolha e Entrega de Bagagem.....                                | 23 |
| 10.3 Bagagem Não Registada.....   | 23 |
| 10.4 Animais .....  | 23 |
| 10.4.1 Disposições Gerais.....  | 23 |

|   |           |
|---|-----------|
| 10.4.2 Animais que viajam na cabina .....   | 24        |
| 10.4.3 Animais de estimação que viajam no porão .....   | 25        |
| <b>ARTIGO 11.º: HORÁRIOS .....</b>  | <b>25</b> |
| <b>ARTIGO 12.º: ATRASOS E CANCELAMENTO DE VOOS .....</b>  | <b>25</b> |
| <b>ARTIGO 13.º: RECUSA DE EMBARQUE E COLOCAÇÃO EM CLASSE INFERIOR .....</b>                     | <b>25</b> |
| <b>ARTIGO 14.º: REEMBOLSOS .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>ARTIGO 15.º: CONDUTA A BORDO DO AVIÃO .....</b>  | <b>26</b> |
| <b>ARTIGO 16.º: DISPOSIÇÕES DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES .....</b>                                | <b>27</b> |
| <b>ARTIGO 17.º: COMPANHIAS AÉREAS SUCESSIVAS .....</b>  | <b>27</b> |
| <b>ARTIGO 18.º: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS .....</b>  | <b>28</b> |
| 18.1 Disposições Gerais.....  | 28        |
| 18.2 Documentos de Viagem .....   | 28        |
| 18.3 Recusa de Entrada .....  | 28        |
| 18.4 Responsabilidade do Passageiro por Multas, Custos de Detenção, etc.....                    | 29        |
| 18.5 Controlos Aduaneiros .....   | 29        |
| 18.6 Controlos de Segurança .....   | 29        |
| <b>ARTIGO 19.º: RESPONSABILIDADE POR DANOS.....</b>   | <b>29</b> |
| 19.1 Disposições Gerais.....  | 29        |
| 19.2 Disposições Aplicáveis a Voos Internacionais e Domésticos .....                            | 30        |
| 19.2.1 Lesões Corporais .....   | 30        |
| 19.2.2 Danos resultantes de Atrasos .....   | 31        |
| 19.2.3 Danos relativos à Bagagem .....  | 31        |
| <b>ARTIGO 20.º: PRAZO DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL .....</b> | <b>32</b> |
| 20.1 Notificação de Reclamações relativas à Bagagem .....                                       | 32        |
| 20.2 Ações de Responsabilidade Civil instauradas pelos Passageiros .....                        | 32        |
| 20.3 Reclamações e Ações a Apresentar por Escrito .....   | 32        |

## **ARTIGO 1.º: DEFINIÇÕES**

No âmbito destas condições e salvo se indicado de outra forma, os seguintes termos são usados com o significado abaixo indicado:

**Companhia Aérea Efetiva (ou Companhia Aérea Operadora)** significa a companhia aérea que opera efetivamente o voo.

**Local de Escala Acordado** significa uma escala programada por parte da Companhia Aérea que se encontra entre o Local de Partida e o Local de Destino, tal como apresentado nos Horários.

**Transporte Aéreo (ou Viagem Aérea)** significa o transporte de um Passageiro e da respetiva Bagagem num avião.

**Artigo** significa um artigo destas Condições Gerais de Transporte.

**Agente Autorizado** significa uma pessoa singular ou coletiva que a Companhia Aérea autoriza a representá-la em matéria de venda de bilhetes de Transporte Aéreo relativamente aos seus serviços ou serviços prestados por outra Companhia Aérea, se o referido agente estiver autorizado para o efeito.

**Bagagem** significa tanto Bagagem de Porão como Bagagem Não Despachada, salvo se especificado de outro modo.

**Franquia de Bagagem** significa a quantidade máxima de Bagagem (em termos de número, peso e/ou dimensões), se houver, determinada pela Companhia Aérea e com a qual cada Passageiro poderá viajar mediante o pagamento de uma taxa ou não, dependendo das condições de tarifa.

**Comprovativo de Bagagem** significa a parte do Formulário de Identificação que a Companhia Aérea emite ao Passageiro relativa ao transporte de Bagagem de Porão.

**Etiqueta de Bagagem** significa a parte do Formulário de Identificação que é aposta à Bagagem de Porão.

**Beneficiário** significa o Passageiro ou qualquer outra pessoa que possa reclamar uma compensação para ou em nome do referido Passageiro, nos termos da lei aplicável.

**Taxas de Reserva** significam as taxas que a Companhia Aérea ou o respetivo Agente Autorizado cobra, se for o caso, ao Passageiro pela emissão de um Bilhete. O valor das referidas taxas é determinado pela emissão do Bilhete (a Transportadora do Agente Autorizado, conforme o caso). As Taxas de Reserva cobradas pela KLM, se houver, estão disponíveis junto da Companhia Aérea e no website da KLM.

**Bagagem de Cabine** (ver Bagagem de Porão)

**Companhia Aérea** significa a KLM e/ou qualquer outra companhia aérea cujo Código de Identificação apareça no Bilhete ou num Bilhete Conjunto.

**Fretamento** significa a operação pela qual a Companhia Aérea, após celebrar um Contrato de Transporte com o Passageiro (“Companhia Aérea Contratual”), subcontratou a outra companhia aérea (“Companhia Aérea Efetiva”) a responsabilidade de realizar, em parte ou na totalidade, o Transporte Aéreo. Também significa que qualquer terceiro (por exemplo, um operador de turismo)

confia à Transportadora a realização de todo ou parte do transporte aéreo do Passageiro em conexão com pacotes de viagem, pacotes de férias, pacotes de tour, inclusive o estabelecido na Diretiva do Conselho 90/314/EEC. Neste contexto, “Companhia Aérea Contratual” é o fretador ou operador turístico que, na qualidade de comitente, celebra um contrato de transporte com o Passageiro ou com outra pessoa.

**Bilhete de Avião Fretado** significa um bilhete, eletrónico ou outro, emitido no âmbito de um Contrato de Fretamento.

**Bagagem de Porão** significa a Bagagem que fica sob custódia da Companhia Aérea e para a qual se emitiu um Formulário de Identificação.

**Hora Limite de Check-In (CID)** significa a hora limite até à qual os Passageiros devem ter realizado as formalidades do seu check-in, recebido o seu cartão de embarque e, se for o caso, despachado a Bagagem no balcão de check-in, nos termos do artigo 10.º, n.º 2.

**Partilha de Código** (ver Voo com Partilha de Código)

**Voo com Partilha de Código** significa um voo operado por uma Companhia Aérea que pode ser uma Companhia Aérea com a qual o Passageiro celebrou um Contrato de Transporte (Companhia Aérea Contratante ou Companhia Aérea Contratual) ou qualquer outra companhia aérea que opera o voo (Companhia Aérea Efetiva) à qual a Companhia Aérea Contratante associou o seu Código de Identificação.

**Bilhete Conjunto** significa um Bilhete cuja emissão é necessária devido ao elevado número de cupões relativos a um Bilhete principal.

**Plano de Contingência para atrasos longos na pista** significa o plano de contingência implementado pela Companhia Aérea no caso de um atraso significativo do avião na pista de um aeroporto localizado no território dos EUA, nos termos descritos pelos EUA. Departamento de Transportes dos EUA (DOT).

**Contrato de Transporte** significa as declarações e as disposições que constam no Bilhete, identificado como tal, e que inclui estas Condições Gerais de Transporte, assim como avisos aos Passageiros.

**Companhia Aérea Contratante ou Companhia Aérea Contratual** significa a Companhia Aérea com a qual o Passageiro celebrou um Contrato de Transporte e cujo Código de Identificação consta no Bilhete.

**Convenção** significa, consoante o caso:

- (a) a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras, assinada em Varsóvia em 12 de outubro de 1929;
- (b) o Protocolo da Haia de 28 de setembro de 1955, que alterou a Convenção de Varsóvia;
- (c) a Convenção Suplementar de Guadalajara, de 18 de setembro de 1961.
- (d) os Protocolos de Montreal 1, 2 e 4 (1975), que alterou a Convenção de Varsóvia;
- (e) uma combinação das Convenções e protocolos supracitados;
- (f) a Convenção para a Unificação de Determinadas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal em 28 de maio de 1999.

**Cupão** significa um Cupão de Voo em papel ou um Cupão Eletrónico, que contém o nome do Passageiro que vai apanhar o voo identificado no Cupão.

**Danos** incluem morte, lesão de um Passageiro, atraso, extravio, extravio parcial ou outros danos de qualquer natureza decorrentes ou relacionados com o Transporte Aéreo ou com outros serviços prestados pela Companhia Aérea relacionados com o mesmo.

**Dias** significam os dias de calendário que abrangem os sete dias da semana, entendendo-se que, no caso de envio de uma notificação, o dia de envio não está incluído e que, com vista a determinar a validade de um Bilhete, a data de emissão do Bilhete ou a data de partida do voo não é tida em conta.

**Recusa de embarque** significa a recusa de transporte de um Passageiro num voo, embora o Passageiro se tenha apresentado antes do embarque, nos termos do artigo 3.º, parágrafo 2 do Regulamento CE n.º 261/2004, exceto se essa recusa se dever a motivos razoáveis de saúde ou segurança, ou em caso de ausência de documentação de viagem adequada.

**Código de Identificação** significa o código emitido pela IATA que identifica cada companhia aérea, constituído por dois ou mais caracteres alfabéticos, numéricos ou alfanuméricos e que consta, entre outros, no Bilhete.

**Cupão Eletrónico** significa um Cupão de Voo eletrónico ou qualquer outro documento que tenha o mesmo valor, armazenado em formato digital no sistema de reservas informatizado da Companhia Aérea.

**Bilhete Eletrónico** significa o Bilhete guardado pela Companhia Aérea ou, a seu pedido, por um sistema de Reservas informatizado e atestado pela Confirmação de Viagem (igualmente designada por Itinerário e Recibo), pelo Cupão de Voo eletrónico ou por qualquer outro documento com o mesmo valor emitido pela Companhia Aérea em seu nome.

**Tarifas** significa as tarifas, taxas, impostos e custos de uma viagem cobrados ao Passageiro para uma classe de reserva específica, para determinadas rotas e, se for o caso, para voos e datas, assim como as condições de tarifa correspondentes.

**Tarifa Sem Impostos** significa a Tarifa cobrada ao Passageiro sem Impostos e Taxas de Reserva.

**Tarifa Com Impostos** significa a Tarifa Líquida mais Impostos.

**Cupão de Voo** significa a parte do Bilhete identificada como “válida para transporte” ou, no caso de Bilhetes Eletrónicos, o Cupão Eletrónico que mostra os pontos precisos entre os quais o Passageiro deve ser transportado.

**Força Maior** significa circunstâncias extraordinárias e imprevistas que estão fora do controlo da parte que as invoca e que não poderiam ser evitadas apesar de todo o cuidado e atenção exercidos.

**Condições Gerais de Transporte** significam estas Condições Gerais de Transporte.

**IATA (International Air Transport Association)** significa a Associação Internacional de Transporte Aéreo, criada em abril de 1945 em Montreal, cujo objeto é incentivar o desenvolvimento do transporte aéreo seguro, regular e económico, assim como promover serviços aéreos e estudar os problemas relacionados com os mesmos.

**Formulário de Identificação** significa uma etiqueta emitida pela Companhia Aérea exclusivamente para identificar a Bagagem de Porão e que inclui uma parte que é aposta à Bagagem (“Etiqueta de

Bagagem”) e uma outra parte que é entregue ao Passageiro para identificação da referida Bagagem (“Comprovativo de Bagagem”).

**Voo Interno ou Voo Doméstico** significa qualquer voo em que o Local de Partida e o Local de Destino se encontram no mesmo Estado, no âmbito da continuidade territorial.

**Acordos Internacionais (IIA e MIA) da Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA)** significam os acordos entre companhias aéreas sobre a responsabilidade das mesmas, assinados a 31 de outubro de 1995 em Kuala Lumpur (IIA) e a 3 de abril de 1996 em Montreal (MIA), que se aplicam às companhias aéreas que são membros da Associação Internacional de Transporte Aéreo (ver “IATA”) desde 1 de abril de 1997, estando incluídos no âmbito jurídico das fontes de direito internacional sobre a responsabilidade das companhias aéreas referidas nas alíneas a) a d) do termo “Convenção” definido abaixo.

**Voo Internacional** significa, nos termos definidos pela Convenção, qualquer voo cujo Local de Partida e Local de Destino, e eventualmente a Escala, se encontrem no território de, pelo menos, dois Estados que sejam signatários da Convenção, não obstante os Locais de Escala Acordados ou mudanças de aviões, ou num único Estado, se a Escala estiver prevista noutro Estado, independentemente de este Estado ser ou não signatário da Convenção.

**Itinerário e Recibo** (ver Confirmação de Viagem)

**KLC** significa a sociedade anónima de responsabilidade limitada KLM Cityhopper B.V, constituída ao abrigo da legislação dos Países Baixos, com sede estatutária e estabelecimento registado em (1117 CH) Schiphol, Países Baixos, em Stationsplein 102, Convaair Building, matriculada no Registo Comercial da Câmara de Comércio e Indústria, Amesterdão, Países Baixos, sob o número 34035358.

**KLM** significa a sociedade anónima de responsabilidade limitada Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., constituída ao abrigo da legislação dos Países Baixos, com sede estatutária e estabelecimento registado em (1182 GP) Amstelveen, Países Baixos, em Amsterdamseweg 55, matriculada no Registo Comercial da Câmara de Comércio e Indústria, Amesterdão, Países Baixos, sob o número 33014286.

**Voo da KLM** inclui todos os voos ou partes de um voo em que o Código de Identificação da KLM (“KL”) esteja indicado no Bilhete ou no Cupão correspondente e onde a KLM ou KLC seja a Companhia Aérea Efetiva.

**Website da KLM** significa o website [www.klm.com](http://www.klm.com).

**Viagem Organizada** tem o mesmo significado de “Viagem Organizada” atribuído na Diretiva do Conselho 90/314/CEE, de 13 de junho de 1990, sobre viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados.

**Passageiro** significa qualquer pessoa, salvo membros da tripulação, transportada, que está a ser transportada ou a transportar e que esteja na posse de um Bilhete.

**Cupão do Passageiro** significa a parte do Bilhete, emitido pela Companhia Aérea ou em seu nome, que é identificada como tal e que o Passageiro deve guardar.

**Passageiro com Mobilidade Reduzida** significa qualquer pessoa cuja mobilidade, ao utilizar o transporte, é reduzida devido a uma deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, qualquer outra causa de deficiência, ou idade



e cuja situação careça de atenção especial e da adaptação do serviço disponibilizado a todos os Passageiros às suas necessidades específicas.

**Animal de Estimação** significa um animal de estimação que viaja, na cabine ou no porão, com um Passageiro que é o dono ou uma pessoa que assume a responsabilidade em nome do dono durante a viagem.

**Local de Partida** significa o local de partida indicado no Bilhete (por exemplo, aeroporto, estação de caminhos-de-ferro ou outro local de partida indicado no Bilhete).

**Local de Destino** significa o local de destino indicado no Bilhete (por exemplo, aeroporto, estação de caminhos-de-ferro ou outro local de destino indicado no Bilhete).

**Reservas** significa qualquer pedido de transporte efetuado por um Passageiro e registado pela Companhia Aérea ou pelo seu Agente Autorizado.

**Horários ou Indicadores de Horários** significam a lista das horas de partida e chegada dos voos, conforme apresentada nos guias de horários publicados pela Companhia Aérea, ou sob a sua autoridade, e divulgados ao público por meios eletrónicos.

**Indicadores de Horários** (ver Horários)

**Taxas de Serviço** significam as taxas que a Companhia Aérea e/ou o respetivo Agente Autorizado cobra, se for o caso, ao Passageiro, tais como, entre outras, pela reemissão ou pelo reembolso de um Bilhete. Antes de concluir a Reserva, a Companhia Aérea deverá informar o Passageiro sobre o montante das Taxas de Serviço aplicáveis.

As **Condições Especiais** fazem parte das Condições Gerais de Transporte. As Condições Especiais contêm as regras aplicáveis que provêm de leis e regulamentos locais e que são aplicáveis, especificamente, num determinado país ou numa determinada região. Por esse motivo, as Condições Especiais podem desviar-se das Condições Gerais de Transporte. Espera-se que você leia sempre as Condições Gerais de Transporte e as Condições Especiais aplicáveis do país ou região onde você reservar o seu bilhete.

**Declaração Especial de Interesse** significa a declaração efetuada pelo Passageiro ao entregar a Bagagem para ser despachada, que indica um valor superior ao fixado como limite de responsabilidade pela Convenção, mediante o pagamento de um suplemento.

**Direitos de Saque Especiais (DSE)** significam uma unidade de conta do Fundo Monetário Internacional (FMI) cujo valor é periodicamente definido por essa entidade com base nas cotações de várias moedas de referência.

**Escalas** significam os pontos, salvo o Local de Partida e o Local de Destino, que constam no Bilhete ou são referidos nos Horários como escalas previstas no itinerário do Passageiro.

**Impostos** significam taxas, impostos e encargos aplicados por governos, operadores aeroportuários ou outras autoridades, conforme definido no artigo 4.º abaixo.

**Bilhete** significa um documento que poderá ser complementado por um Comprovativo de Bagagem, Formulário de Identificação para Bagagem de Porão ou por meios equivalentes de forma desmaterializada, incluindo eletrónica, e que é emitido ou autorizado pela Companhia Aérea ou pelo seu Agente Autorizado. O Bilhete evidencia o Contrato de Transporte, inclui os Cupons de Voo, os Cupons do Passageiro, observações para passageiros e incorpora essas Condições Gerais de Transporte.

**Transavia** significa Transavia Airlines C.V., uma sociedade em comandita constituída ao abrigo da legislação dos Países Baixos, com sede estatutária e estabelecimento registado em (1117 EE) Schiphol, Países Baixos, em Piet Guilonardweg 15, matriculada no Registo Comercial da Câmara de Comércio e Indústria, Amesterdão, Países Baixos, sob o número 34069081.

**Confirmação de Viagem (ou Itinerário e Recibo)** significa um ou mais documentos que a Companhia Aérea emite ao Passageiro e que confirma(m) a emissão do Bilhete Eletrónico que contém o nome do Passageiro, informações sobre o voo e avisos aos Passageiros.

**Bagagem Não Despachada ou “Bagagem de Cabine”** significa toda a Bagagem, exceto a Bagagem de Porão. Essa Bagagem de Mão (não despachada) permanece sob a custódia do Passageiro.

## **ARTIGO 2.º: ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

### **2.1 Disposições Gerais**

(a) Salvo nos termos previstos no artigo 2.º, n.º 2 e 4, as presentes Condições Gerais de Transporte aplicam-se a todos os voos ou partes de voos cujo Código de Identificação da KLM ("KL") é indicado no Bilhete ou no Cupão respetivo.

(b) As presentes Condições Gerais de Transporte aplicam-se igualmente ao transporte gratuito ou de tarifa reduzida, salvo se previsto de outro modo no Contrato de Transporte ou em qualquer outro documento contratual que vincule a KLM ao Passageiro.

(c) Todo o Transporte está sujeito às Condições Gerais de Transporte e aos regulamentos tarifários das Companhias Aéreas em vigor à data em que o Passageiro efetua a Reserva.

(d) As presentes Condições Gerais de Transporte foram elaboradas de acordo com o disposto na Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999 e com a legislação europeia em vigor.

(e) As presentes Condições Gerais de Transporte podem ser obtidas junto da KLM e dos respetivos Agentes Autorizados e consultadas no website da KLM.

### **2.2 Fretamentos e Partilhas de Código**

(a) Alguns voos operados pela Companhia Aérea estão sujeitos a um Acordo de Fretamento ou Partilha de Código.

(b) O Passageiro é informado sobre a identidade da(s) Companhia(s) Aérea(s) Efetiva(s) na data da celebração do Contrato de Transporte. Após a celebração do Contrato de Transporte, outra Companhia Aérea, excluindo a referida no Bilhete, poderá operar o Transporte Aéreo em questão, pelo que o Passageiro será informado sobre a identidade da Companhia Aérea Efetiva logo que esta for conhecida. Em qualquer caso, o Passageiro será informado o mais tardar durante o check-in ou, no caso de uma ligação sem check-in prévio, antes do embarque, nos termos dos regulamentos aplicáveis.

### **2.3 Plano de Contingência relativo a atrasos na pista prolongados**

O Plano de Contingência relativo a atrasos na pista prolongados aplicável nos Estados Unidos é o da Companhia Aérea que opera efetivamente o voo (Companhia Aérea Efetiva).

### **2.4 Predominância da Lei**

As presentes Condições Gerais de Transporte aplicam-se contanto que não violem Convenções, Regulamentos, leis ou requisitos regulamentares de aplicação obrigatória ou as regras que regem a ordem pública, caso em que as referidas leis ou regulamentos prevalecerão. A anulação de uma ou mais disposições das presentes Condições Gerais de Transporte não afetará a validade das outras disposições, salvo se não for possível a manutenção do Contrato de Transporte sem a disposição declarada inválida ou ineficaz.

## **ARTIGO 3.º: BILHETES**

### **3.1 Disposições Gerais**

- (a) O Bilhete evidencia, salvo prova em contrário, a existência, a conclusão e o conteúdo do Contrato de Transporte entre a Transportadora e o Passageiro cujo nome é indicado no Bilhete.
- (b) O serviço de Transporte só será fornecido para os Passageiros indicados nos respectivos Bilhetes. A Companhia Aérea reserva-se o direito de verificar os documentos de identidade dos Passageiros. Os Passageiros devem, portanto, poder fornecer à Transportadora uma prova de sua identidade, bem como das pessoas pelas quais eles sejam responsáveis, em qualquer momento de sua viagem.
- (c) O Bilhete não poderá ser transferido, e sujeito à lei e aos regulamentos aplicáveis em vigor relativos aos Pacotes de Viagens. Se uma pessoa que não seja o Passageiro indicado no Bilhete, apresentar um Bilhete para Transporte ou para fins de reembolso e a Transportadora, agindo de boa fé, transportar ou reembolsar a pessoa que apresentar o Bilhete, e, posteriormente, for determinado que essa pessoa não é o Passageiro cujo nome consta do Bilhete, a Transportadora não será obrigada a transportar nem reembolsar o Passageiro e não terá qualquer obrigação ou responsabilidade seja de que natureza for em relação ao Passageiro.
- (d) Certos Bilhetes, que são vendidos a tarifas específicas, não são alteráveis nem reembolsáveis, parcial ou totalmente. É da responsabilidade dos Passageiros, ao fazerem suas Reservas, se informarem sobre as condições aplicáveis à Tarifa e, se necessário, fazerem o seguro apropriado para cobrir os riscos associados ao mesmo.
- (e) Como o Bilhete está sujeito a condições formais obrigatórias, este sempre permanecerá de propriedade da Transportadora emitente.
- (f) Com exceção dos Bilhetes Eletrônicos, os Passageiros só deverão ser transportados se puderem apresentar um Bilhete válido, que contenha o Cupom correspondente ao voo em questão e todos os demais Cupons ainda não utilizados, bem como o Cupom do Passageiro. Além disso, o Bilhete que estiver danificado ou tiver sido modificado por uma pessoa que não seja da Transportadora ou de seus Agentes Autorizados não será válido para Transporte. No caso de Bilhetes Eletrônicos, os Passageiros deverão fornecer um comprovante de identidade, e só serão transportados em um voo se tiver sido emitido um Bilhete Eletrônico válido em seus nomes.
- (g) Em caso de perda ou dano total ou parcial do Bilhete ou a não apresentação de um Bilhete contendo o Cupom de Passageiro e todos os Cupons de Voo não utilizados, a Transportadora deverá, a pedido do Passageiro, substituir o Bilhete total ou parcialmente por outro Bilhete. Essa substituição deverá ser na forma de um Bilhete recém-emitido, desde que seja feito um pedido para isso, e que a Transportadora tenha provas de que foi emitido um Bilhete válido para o(s) voos(s) em questão. A Companhia Aérea que reemitir o Bilhete cobrará as Taxas de Serviço do Passageiro aplicáveis à reemissão, salvo se a perda ou o dano se ficar a dever a negligência da Companhia Aérea ou do seu Agente Autorizado. Caso não seja fornecida a comprovação pelo Passageiro de que tenha sido emitido um Bilhete válido para os voos em questão, a Transportadora que emite o Bilhete poderá exigir que o Passageiro pague a Tarifa inclusive Imposto do Bilhete substituído. Este pagamento será reembolsado assim que a Companhia Aérea tiver provas de que o Bilhete perdido ou danificado não foi utilizado durante o seu período de validade ou, se durante este mesmo período, o Passageiro encontrar o Bilhete original e o apresentar à Companhia Aérea, sujeito às Taxas de Serviço referidas anteriormente.
- (h) É responsabilidade do Passageiro, tomar todas as medidas que sejam necessárias para garantir que o Bilhete não seja perdido ou roubado.

(i) Se um Passageiro se beneficia de uma tarifa reduzida ou uma Tarifa que esteja sujeita a condições especiais, o Passageiro deverá poder, a qualquer momento de sua viagem, fornecer os documentos apropriados que comprovem a concessão desta Tarifa específica e a sua validade. Na falta destes, será feito um reajuste da tarifa equivalente à diferença entre a Tarifa inclusive Imposto inicialmente paga e a Tarifa inclusive Imposto que o Passageiro deveria ter pago, caso contrário o Passageiro não terá permissão para embarcar na aeronave.

### 3.2 Período de Validade

(a) Salvo indicação em contrário nas presentes Condições Gerais de Transporte ou no Bilhete, e exceto no que respeita às Tarifas que afetam o período de validade de um Bilhete conforme indicado no mesmo, o Bilhete é válido para Transporte:

- durante um ano a contar da data da sua emissão, ou
- durante um ano a contar da data de utilização do primeiro Cupão, contanto que a referida utilização ocorra no espaço de um ano a contar da data de emissão do Bilhete.

(b) Se o Passageiro que estiver na posse de um Bilhete válido não conseguir viajar durante o período de validade exclusivamente devido ao facto de a Companhia Aérea não ter a possibilidade de confirmar a Reserva solicitada pelo Passageiro no momento da solicitação:

- a validade do referido Bilhete será prorrogada até ao primeiro voo disponível;
- a Tarifa com Impostos relativa ao Bilhete será reembolsada, nas condições previstas no artigo 14.º (Reembolsos) abaixo;
- ou o Passageiro aceitará o reajuste da tarifa correspondente.

(c) Se, após ter iniciado a sua viagem, o Passageiro for impedido, por razões de saúde, de prosseguir a viagem durante o período de validade do Bilhete, a Companhia Aérea prorrogará a validade do Bilhete até à data em que o Passageiro estiver novamente em condições de viajar ou, se isso acontecer mais tarde, até à data do primeiro voo disponível mediante a apresentação de um atestado médico adequado que indique os motivos que impediram que o Passageiro prosseguisse a sua viagem e contanto que as referidas razões de saúde fossem desconhecidas à data da realização da Reserva. A referida prorrogação terá início apenas no ponto em que a viagem foi interrompida e será válida para Transporte na classe relativamente à qual a Tarifa foi inicialmente paga. A validade do Bilhete não será prorrogada por mais de três meses a contar da data indicada no atestado médico apresentado. Do mesmo modo e sob reserva do cumprimento das condições de prova referidas acima, a Companhia Aérea poderá, mediante pedido, prorrogar a validade dos Bilhetes aos familiares diretos que acompanhavam o Passageiro à data em que ocorreram os referidos problemas de saúde que provocaram a interrupção da viagem.

(d) Se um Passageiro falecer durante uma viagem, os Bilhetes das pessoas que acompanham esse Passageiro serão alterados, mediante pedido por escrito, para os referidos Passageiros, eliminando das exigências de estadia mínima ou prorrogando o período de validade dos referidos Bilhetes. No caso de falecimento de um familiar direto de um Passageiro cuja viagem já começou, a validade dos Bilhetes do Passageiro e dos familiares diretos que viajam com ele será alterada do mesmo modo. As alterações referidas acima serão válidas apenas após a receção de uma certidão de óbito válida. A prorrogação referida acima terá início apenas no ponto em que a viagem foi interrompida e será válida para transporte na classe relativamente à qual a Tarifa com Impostos foi paga. Nenhuma prorrogação poderá ultrapassar 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data do óbito.

### **3.3 Força Maior invocada por um Passageiro**

Se um Passageiro tiver um Bilhete, nos termos descritos no artigo 3.1 d), que não tiver utilizado total ou parcialmente por motivos de Força Maior, a Companhia Aérea disponibilizará ao Passageiro um voucher de crédito correspondente à Tarifa com Impostos do seu Bilhete não reembolsável e/ou não alterável válido durante um ano. Este voucher de crédito deverá ser utilizado numa viagem subsequente em voos da Companhia Aérea e sujeito às Taxas de Serviço aplicáveis, desde que o Passageiro informe a Companhia Aérea logo que possível e apresente o comprovativo dos motivos de Força Maior.

### **3.4 Ordem de Utilização dos Cupões de Voo**

Por favor, tenha em atenção que, dependendo da sua residência e/ou destino, as políticas descritas abaixo podem não se aplicar a alguns Passageiros e podem aplicar-se regras diferentes. É, portanto, essencial que os Passageiros consultem as “Condições Especiais” disponíveis no website da KLM ou no seu local de residência, que formam uma parte integral destas Condições Gerais de Transporte.

(a) A Tarifa com Impostos incluídos, fixada com base nas informações, datas dos voos e rotas referidas no Bilhete, corresponde a um Local de Partida e a um Local de Destino via uma Escala programada quando o Bilhete foi comprado e faz parte integrante do Contrato de Transporte. A Tarifa aplicada na data de emissão do Bilhete apenas é válida para Bilhetes utilizados integralmente e na ordem sequencial dos Cupões de Voo para a viagem especificada e nas datas especificadas.

(b) Exceto por motivo de Força Maior, qualquer utilização em não conformidade pelo passageiro (por exemplo, se o Passageiro não utilizar o primeiro Cupão ou se os Cupões não forem usados pela ordem em que foram emitidos) irá resultar no pagamento de uma taxa adicional fixa no momento do check-in para o Cupão seguinte (a partir de 30 horas antes da partida) no call center, na City Ticket Office ou no aeroporto no montante de: €150 para voos em Economy Class dentro da Europa e entre a Europa e Israel, €300 para voos em Business Class dentro da Europa e entre a Europa e Israel, €500 para voos intercontinentais em Economy Class e €1.500 para voos intercontinentais em Business Class (ou o equivalente na moeda local).

(c) A taxa adicional não será aplicável se o Passageiro que perdeu o seu voo puder demonstrar que comprou e utilizou um novo bilhete eletrónico para a mesma rota no prazo de 24 horas antes da hora de partida prevista do voo correspondente ao Cupão não utilizado.

### **3.5 Alterações solicitadas por um Passageiro**

As alterações pretendidas pelo Passageiro estão sujeitas às condições tarifárias associadas à sua Tarifa e ao pagamento das Taxas de Serviço aplicáveis.

### **3.6 Identificação da Companhia Aérea**

A Companhia Aérea poderá ser identificada através de uma abreviatura presente no Bilhete e que corresponde ao Código de Identificação da mesma (nos termos definidos no artigo 1.º). Considera-se que a morada da Companhia Aérea é a de uma das suas sedes ou estabelecimentos principais.

## **ARTIGO 4.º: TARIFAS, TAXAS, IMPOSTOS E ENCARGOS**

### **4.1 Tarifas**

Salvo se previsto de outro modo, as Tarifas de Bilhetes aplicam-se exclusivamente ao Transporte do aeroporto do Local de Partida para o aeroporto do Local de Destino. As Tarifas não incluem o transporte terrestre entre aeroportos ou entre aeroportos e terminais nas cidades. A Tarifa será calculada de acordo com as Tarifas em vigor à data da Reserva do Bilhete para viagens programadas nas datas e para o itinerário indicado no referido Bilhete. Qualquer alteração do itinerário ou da data da viagem poderá afetar a Tarifa aplicável.

As tarifas aplicáveis são aquelas publicadas pela transportadora ou por ela calculadas, de acordo com as condições da tarifa em vigor para o(s) voo(s), do lugar de partida para o lugar de destino, para as classes relevantes do transporte, na data da reserva do bilhete.

Ao efetuar uma Reserva, o Passageiro será informado sobre a Tarifa com Impostos do Bilhete, as Taxas de Reserva e a Tarifa global do Bilhete (incluindo a Tarifa com Impostos e as Taxas de Reserva).

### **4.2 Tarifas, impostos e encargos**

O(a) Passageiro(a) pagará todas as taxas, impostos e encargos cobrados por governos, quaisquer outras autoridades e operadores aeroportuários. Na medida do possível, aquando da realização da Reserva do Bilhete, os Passageiros serão informados sobre as referidas taxas, impostos ou encargos que serão cobrados em conjunto com a Tarifa Líquida de Impostos e que, na maioria dos casos, serão apresentados de forma separada no Bilhete.

Estas taxas, impostos e encargos poderão ser criados ou aumentados pelos governos, outras autoridades ou operadores aeroportuários após a data da Reserva. Neste caso, o(a) Passageiro(a) tem de pagar o montante correspondente. Inversamente, se as taxas, impostos e encargos forem reduzidos ou eliminados, o(a) Passageiro(a) poderá ser reembolsado(a) dos montantes da redução ou eliminação. Quando um passageiro tiver pago e recebido um bilhete, não serão cobradas nem deduzidas as taxas, impostos e encargos adicionais acima mencionados.

### **4.3 Taxas de Reserva cobradas pela Companhia Aérea**

Poderão ser cobradas Taxas de Reserva ao(à) Passageiro(a) pela emissão do Bilhete. As Taxas de Reserva diferem de acordo com o tipo de viagem, a Tarifa e o canal de distribuição do Bilhete.

Estas Taxas de Reserva serão acrescentadas à Tarifa com Impostos. As Taxas de Reserva cobradas pela Companhia Aérea, se for o caso, não são reembolsáveis salvo se o Bilhete for cancelado devido a um erro da Companhia Aérea.

O(a) Passageiro(a) será informado(a) sobre o montante das Taxas de Reserva que a Companhia Aérea cobrará antes de terminar a sua reserva.

As Taxas de Reserva cobradas pela KLM, se houver, estão disponíveis junto da Companhia Aérea e no website da KLM.

### **4.4 Moeda de pagamento**

As Tarifas Líquidas de Impostos, os Impostos, as Taxas de Emissão e as Taxas de Serviço são pagos na moeda do país em que o Bilhete foi comprado salvo se a Companhia Aérea ou o respetivo Agente Autorizado especificar outra moeda quando o Bilhete é comprado ou antes (por exemplo, devido à impossibilidade de converter a moeda local).

Além disso, por seu critério exclusivo, a Companhia Aérea poderá aceitar pagamentos noutra moeda.

#### **4.5 Preço evidentemente incorreto/tarifa errada**

Uma tarifa errada pode afetar o preço da reserva. Em conformidade com a legislação aplicável, a Companhia Aérea pode anular qualquer Reserva em caso de erro de visualização ou de erro técnico que torne o preço da Reserva manifestamente erróneo ou ridículo.

### **ARTIGO 5.º: RESERVAS**

#### **5.1 Disposições Gerais**

As Reservas serão confirmadas apenas depois de registadas no sistema de reservas informatizado da Companhia Aérea. A pedido do Passageiro, a Companhia Aérea apresentará uma confirmação de Reserva.

#### **5.2 Requisitos de Reserva**

Há Tarifas que estão sujeitas a condições que limitam ou excluem a possibilidade de alterar ou cancelar Reservas. Se o Passageiro não tiver pago todos os montantes devidos no que respeita ao Bilhete antes do termo do prazo de emissão de bilhetes especificado, conforme indicado pela Companhia Aérea ou pelo respetivo Agente Autorizado, a Companhia Aérea terá o direito de cancelar a Reserva sem aviso e a atribuir o lugar a outro Passageiro sem qualquer outra obrigação face ao Passageiro que não pagou e sem responsabilidade da parte da Companhia Aérea.

#### **5.3 Dados de contacto**

Os passageiros devem fornecer à Transportadora um número de telemóvel ou um endereço de e-mail onde possam ser contactados no momento da reserva ou, o mais tardar, no momento do check-in. Quando a Reserva é realizada por um Agente Autorizado, o Passageiro aceita que esta informação seja comunicada à Transportadora pelo Agente Autorizado. Os passageiros são informados de que, se esta informação não tiver sido comunicada à transportadora, poderão não beneficiar do seu direito à informação em caso de irregularidades no voo.

#### **5.4 Atribuição de Lugares**

A Companhia Aérea diligenciará de forma razoável para ir ao encontro dos pedidos de atribuição de lugares, embora não possa garantir a atribuição de um dado lugar, mesmo que a Reserva tenha confirmado o lugar em questão. A Companhia Aérea reserva-se o direito de alterar a atribuição de lugares em qualquer momento, incluindo após o embarque, por motivos operacionais, de segurança ou de Força Maior.

#### **5.5 Serviço a bordo**

A Companhia Aérea diligenciará de forma razoável para ir ao encontro das exigências do Passageiro em termos de serviços prestados a bordo do avião, em especial, no que respeita a bebidas, refeições especiais, filmes, lugares, etc. Todavia, a Companhia Aérea não poderá ser responsabilizada se imperativos relacionados com motivos operacionais ou de segurança ou que estejam fora do seu controlo não permitirem a prestação de serviços adequados, mesmo que estes tenham sido confirmados aquando da Reserva.

#### **5.6 Tipo de avião**

O tipo de avião indicado ao Passageiro aquando da Reserva do Bilhete, ou posteriormente, serve exclusivamente para fins informativos. Os imperativos relacionados com a segurança, com motivos fora do controlo da Companhia Aérea ou com restrições operacionais poderão levar a que a Companhia Aérea altere o tipo de avião sem incorrer em responsabilidades de qualquer tipo.

## **ARTIGO 6.º: DADOS PESSOAIS**

Todos os dados pessoais do Passageiro são recolhidos e processados pela KLM de acordo com a [política de privacidade](#) da KLM.

## **ARTIGO 7.º: ASSISTÊNCIA ESPECIAL**

**7.1** O transporte de crianças não acompanhadas, Passageiros com Mobilidade Reduzida e pessoas com doenças, ou quaisquer outras pessoas que necessitem de assistência especial, poderá estar sujeito a condições especiais. Em determinadas situações, o transporte será apenas efetuado com o consentimento prévio da Companhia Aérea. A Companhia Aérea reserva-se o direito de exigir um atestado médico em caso de condições clínicas particulares. A aceitação do transporte de grávidas está sujeita a um acordo prévio com a Companhia Aérea. As condições especiais relativas ao transporte de Passageiros conforme referido no presente artigo estão disponíveis junto da Companhia Aérea e dos seus Agentes Autorizados mediante pedido e no website da KLM.

É aconselhável que os Passageiros, ao efetuarem uma reserva, informem a Companhia Aérea sobre a sua incapacidade ou sobre qualquer necessidade de assistência especial. Caso o pedido de assistência especial seja feito depois da Reserva ou, de acordo com os regulamentos aplicáveis, menos de 48 horas antes da partida, a Companhia Aérea fará o possível para cumprir o pedido segundo os regulamentos aplicáveis, tendo em particular atenção o período e a natureza específica da assistência solicitada. Caso o Passageiro, ao efetuar o check-in ou ao embarcar, necessite de assistência especial para a qual não tenha efetuado um pedido atempadamente e de acordo com este Artigo, a Companhia Aérea tem o direito de recusar o Passageiro segundo o Artigo 9.º (o).

**7.2** Se um Passageiro necessitar de uma refeição especial, terá de confirmar a disponibilidade da mesma ao efetuar a Reserva (e/ou ao alterar uma Reserva) ou dentro do prazo publicado pela Companhia Aérea para este fim. Caso contrário, a Companhia Aérea não pode garantir a disponibilidade da refeição especial a bordo do voo em questão.

**7.3** Se um Passageiro tiver um historial médico ou uma condição clínica específica que possa ser afetada ao viajar numa cabina pressurizada, recomenda-se que o Passageiro consulte um médico antes de viajar, particularmente num voo de longo curso, e que tome todas as precauções necessárias para o voo ocorrer sem incidentes.

**7.4** Se um Passageiro não informar a Companhia Aérea sobre uma condição mental ou física, ou sobre uma incapacidade nos termos do Artigo 7.1, e, como resultado dessa condição, a Companhia Aérea desviar o avião para um destino não planeado, a Companhia Aérea tem o direito de reaver do Passageiro os custos razoáveis do desvio e outros custos relacionados, exceto em caso de Força Maior por parte do Passageiro.

## **ARTIGO 8.º: CHECK-IN/EMBARQUE**

**8.1** A Hora Limite de Check-In (CID) varia conforme o aeroporto. Os Passageiros têm de cumprir imperativamente a Hora Limite de Check-In para facilitar a viagem e evitar o cancelamento das suas Reservas. A Companhia Aérea ou o seu Agente Autorizado fornecerá aos Passageiros todas as



informações requisitadas na Hora Limite de Check-In para o primeiro voo destes com a Companhia Aérea. Se a viagem do Passageiro incluir voos subsequentes, é da responsabilidade do Passageiro verificar se tem em sua posse todas as informações relacionadas com a Hora Limite de Check-In para estes voos.

**8.2** Os Passageiros têm de chegar com a devida antecedência ao voo para poderem realizar todas as formalidades necessárias para a viagem; em qualquer circunstância, têm de cumprir a Hora Limite de Check-In. Caso o Passageiro não o faça ou caso não apresente todos os documentos que lhe permitam efetuar o check-in, ficando assim impedido de viajar, a Companhia Aérea pode cancelar a Reserva do Passageiro e o lugar reservado para esse Passageiro sem ter mais obrigações perante o Passageiro e sem ser responsável por isso.

**8.3** Os Passageiros têm de estar presentes na porta de embarque antes da hora de embarque especificada no check-in. A Companhia Aérea terá o direito de cancelar a Reserva de um Passageiro e o lugar reservado para esse Passageiro se este não estiver presente na porta de embarque até à hora de embarque especificada, sem ter mais obrigações perante o Passageiro e sem ser responsável por isso.

**8.4** A Companhia Aérea não terá qualquer obrigação (incluindo, entre outros, nenhuma obrigação de transporte ou pagamento de um reembolso) ou qualquer tipo de responsabilidade em relação a um Passageiro que não tenha cumprido as condições do presente Artigo.

## **ARTIGO 9.º: RECUSA E LIMITAÇÃO NO TRANSPORTE**

### **9.1 Recusa imediata**

A Transportadora poderá se recusar a transportar passageiros e suas bagagens, se um ou mais de um dos seguintes casos houver ocorrido ou apresente possibilidade de ocorrer:

(a) A Transportadora, a seu razoável critério, determinar que tal ação é necessária para cumprir a quaisquer leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer Estado ou país a ser voado desde, para ou através.

(b) O Passageiro se expressou de tal maneira, ou exibiu um comportamento que (i) exista dúvidas quanto à segurança e/ou (ii) à Transportadora, sua tripulação e/ou pessoal de solo, sua aeronave/ativos e/ou propriedade, seus serviços (inclusive qualquer programa de fidelidade da Transportadora) ou seus Passageiros venha a sofrer quaisquer danos, sejam diretos ou indiretos. Tais comportamentos e posturas incluem o uso de linguagem abusiva, ameaçadora ou uso de linguagem que insulte a equipe que opera em solo, a tripulação ou passageiros, colocando em risco a segurança, saúde e/ou higiene de uma ou mais pessoas; bem como a da própria aeronave e bens a ela pertencentes (incluindo falsa ameaça de uso de bombas).

(c) O estado físico ou mental do Passageiro, inclusive qualquer condição causada por consumo de álcool ou o uso de drogas ou medicamentos, que possa causar desconforto, perigo ou risco para ele mesmo, para outros Passageiros, tripulação ou propriedade.

(d) O Passageiro está ou aparenta estar em posse ilegal de drogas.

(e) O Passageiro comprometeu a segurança, ordem e/ou disciplina antes do voo ou para voos de ligação durante um voo anterior, e a Companhia Aérea tem motivos para acreditar que essa conduta se possa repetir.

- (f) As autoridades de imigração e/ou da alfândega e/ou qualquer outra autoridade governamental informaram à Transportadora (verbalmente ou por escrito) que o Passageiro não está autorizado a viajar e/ou a Transportadora tenha notificado o Passageiro (verbalmente ou por escrito) que a Transportadora não irá transportar o Passageiro em seus voos, por um determinado período ou para sempre. Isso inclui situações em que a Companhia Aérea tenha recebido um aviso negativo de viagem sobre o Passageiro de tais autoridades, por exemplo, casos em que o Passageiro é suspeito de (pretender) contrabandear drogas e situações em que as autoridades tenham notificado o Passageiro, por escrito, de que a Companhia Aérea não deverá voltar a transportar o Passageiro nos seus voos.
- (g) O Passageiro recusou passar pelo controlo de segurança conforme descrito abaixo, particularmente nos Artigos 10.º, n.º 1, n.º 3 e 18.º, n.º 6, ou recusou fornecer uma prova da sua identidade.
- (h) O Passageiro não consegue provar que é a pessoa referida na caixa do "Nome do Passageiro" no Bilhete.
- (i) O Passageiro (ou a pessoa que pagou o Bilhete) não pagou a Tarifa Incluindo Impostos em vigor e/ou as Taxas e/ou Impostos de Emissão aplicáveis.
- (j) O Passageiro não parece estar na posse de documentos de viagem válidos, poderá tentar ou tentou entrar ilegalmente num país através do qual possa estar em trânsito ou para o qual não tem um documento de entrada válido, destruiu os documentos de viagem durante o voo, recusou a permissão para fazer cópias dos mesmos para ficarem na posse da Companhia Aérea ou os documentos de viagem do Passageiro expiraram, estão incompletos face aos regulamentos em vigor ou parecem fraudulentos ou de outra forma suspeitos (por exemplo: roubo de identidade, falsificação ou contrafação de documentos).
- (k) O Bilhete apresentado pelo Passageiro:
- aparenta estar inválido, ou
  - tenha sido obtido ilegalmente ou adquirido de uma organização que não seja a transportadora ou seus agentes autorizados, ou
  - foi dado como documento roubado ou perdido;
  - foi falsificado ou parece contrafeito, fraudulento ou de outra forma suspeito;
  - tenha um Cupom de Voo que foi danificado por alguém que não seja da transportadora ou de algum agente autorizado.
- (l) O Passageiro recusa-se a pagar uma taxa fixa suplementar sob as condições especificadas no Artigo 3.º, n.º 4 acima.
- (m) O Passageiro recusa-se a pagar uma sobretaxa de acordo com as condições abaixo especificadas no Artigo 10.º.
- (n) Ao efetuar o check-in ou embarque, o Passageiro requer assistência especial que não foi solicitada quando a Reserva da viagem foi efetuada, ou de acordo com os regulamentos aplicáveis, com pelo menos 48 horas de antecedência em relação à hora de partida anunciada do voo, de acordo com o Artigo 7.º, n.º 1, e que a Companhia Aérea não pode razoavelmente fornecer.
- (o) O Passageiro não cumpriu as instruções e os regulamentos relacionados com a segurança e/ou saúde.
- (p) Um Passageiro que beneficia de uma redução de tarifa ou de uma Tarifa sujeita a condições específicas é incapaz de fornecer os documentos comprovativos necessários para a atribuição desta Tarifa específica e recusa-se a pagar a Tarifa de reajustamento definida no Artigo 3.º, n.º 1 (i).

Nos casos (h), (j), (k), (m) e (m) acima referidos, a Companhia Aérea terá o direito de cancelar o Bilhete do Passageiro. Nos casos (f), (i) e (k), a Transportadora tem o direito de recusar o

reembolso do bilhete do passageiro conforme definido no parágrafo 14.4 (f), e a Transportadora não terá qualquer responsabilidade sobre o resultado decorrente.

## **9.2 Decisão da restrição ou recusa de admissão a bordo dos voos da KLM**

Se o Passageiro tiver comprometido (seriamente) a segurança, boa ordem e/ou disciplina anteriormente, antes ou durante um Voo da KLM, a KLM poderá, se assim o entender, decidir:

(a) implementar condições adicionais de admissão do Passageiro e da sua Bagagem a bordo de Voos da KLM por um período de três anos; ou

(b) recusar a entrada do Passageiro e da sua bagagem a bordo de Voos da KLM por um período de, em princípio, cinco anos.

## **9.3 Circunstâncias agravantes**

Em relação ao Artigo 9.º, n.º 2, alínea b), em caso de circunstâncias agravantes (tais como comportamentos incorretos repetidos) a KLM poderá decidir, num caso específico, recusar o Passageiro e a sua Bagagem durante mais de cinco anos. Em casos muito graves, a KLM poderá decidir recusar permanentemente o Passageiro e a sua Bagagem.

## **9.4 Decisão de recusa a bordo de voos da Transavia e Voos da KLM**

Se o Passageiro tiver comprometido (seriamente) a segurança, boa ordem e/ou disciplina antes ou durante um voo da Transavia e, conseqüentemente e se assim o tiver entendido, a Transavia tiver decidido recusar o Passageiro e a sua Bagagem a bordo durante um período de, em princípio, cinco anos, ou em caso de circunstâncias agravantes mais tempo ou permanentemente, a bordo de voos da Transavia, a KLM poderá decidir recusar o Passageiro e a sua Bagagem durante o mesmo período a bordo de Voos da KLM.

**9.5** Nos casos mencionados acima ao abrigo do Artigo 9.º, n.º 2, n.º 3 e n.º 4, a KLM tem o direito de cancelar o bilhete do Passageiro, bem como o reembolso do Bilhete do Passageiro conforme indicado no Artigo 14.º, n.º 4, alínea f). Nos casos acima mencionados, a KLM não está comprometida com nada e não é de forma alguma responsável.

## **ARTIGO 10.º: BAGAGEM**

### **10.1 Disposições Gerais**

#### **10.1.1 Obrigações do Passageiro**

(a) Os Passageiros declaram que estão totalmente conscientes do conteúdo de toda a sua Bagagem;

(b) Os Passageiros responsabilizam-se por não deixar a sua Bagagem sozinha desde o momento em que a fazem e não aceitam itens de outro Passageiro ou de qualquer outra pessoa;

(c) Os Passageiros responsabilizam-se por não viajar com Bagagem que lhes tenha sido entregue por terceiros;

(d) Os Passageiros são aconselhados a não incluir itens perecíveis ou frágeis na Bagagem. Se, mesmo assim, o Passageiro incluir esses itens ou objetos na Bagagem, este tem de garantir que estes se encontram embalados e protegidos de forma adequada e segura em recipientes próprios para não danificarem estes itens e objetos, bem como a Bagagem pertencente a outros Passageiros ou ao avião da Companhia Aérea.

#### **10.1.2 Itens Proibidos**

Os Passageiros não incluirão na sua Bagagem itens cujo transporte seja proibido ou restrito pelos regulamentos aplicáveis e pela lei em vigor em qualquer Estado de partida, chegada ou trânsito ou

Estado sobre o qual o avião voe, incluindo em particular:

- a) Itens suscetíveis de colocar em perigo o avião, as pessoas ou a propriedade a bordo, tais como os especificados nos Regulamentos de Mercadorias Perigosas da Organização Internacional da Aviação Civil (OACI) e na Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) e nos regulamentos da Companhia Aérea, conforme aplicável (estão disponíveis informações adicionais mediante pedido à Companhia Aérea); estes itens incluem, em particular, entre outros, amianto, explosivos, gás pressurizado, substâncias oxidantes, radioativas ou magnetizadas, substâncias inflamáveis, artigos de substâncias tóxicas ou corrosivas, líquidos ou outras substâncias que possam representar um risco significativo para a saúde, segurança ou propriedade quando transportados por meio aéreo.
- b) Itens que, na opinião razoável da Companhia Aérea, não sejam adequados para Transporte devido ao peso, dimensões, odor desagradável, configuração ou natureza frágil ou perecível, especialmente face ao tipo de avião utilizado. As informações sobre estes itens serão fornecidas aos Passageiros mediante pedido;
- c) Armas de fogo e munições, exceto as destinadas a caça ou desporto que, para serem aceites como carga ou Bagagem Despachada, têm de estar descarregadas e adequadamente embaladas e ter a patilha de segurança ativada. O transporte de munições está sujeito aos Regulamentos de Mercadorias Perigosas da OACI e da IATA, conforme estipulado no parágrafo a) acima;
- (d) Produtos de origem animal. Isso inclui (partes de) animais que tenham resultado de caça.
- (e) Armas cortantes, armas perfurantes e aerossóis que possam ser utilizados como armas de ataque ou defesa, armas antigas, réplicas de armas, espadas, facas e outras armas deste tipo. Este tipo de armas não poderá ser transportado na cabina em nenhuma circunstância. No entanto, essas armas poderão ser transportadas como carga ou Bagagem Despachada, sujeito à aceitação da Companhia Aérea.
- (f) Animais vivos, exceto nos casos previstos no Artigo 10.4.

Além disso, encontram-se disponíveis junto da Companhia Aérea e no website da KLM informações adicionais sobre itens proibidos que não podem ser transportados como Bagagem Não Despachada, incluindo, entre outros, o transporte de líquidos e géis, bem como armas pontiagudas/cortantes e objetos afiados, instrumentos contundentes e isqueiros.

### **10.1.3 Direito de Inspeção**

Por motivos de segurança e/ou a pedido das autoridades, o Passageiro e/ou a sua Bagagem poderá ter de se submeter a uma inspeção ou a qualquer tipo de análise (utilizando raios X ou outra técnica). Se o Passageiro não estiver disponível, a sua Bagagem poderá ser analisada ou aberta e inspecionada manualmente na sua ausência, com o objetivo de verificar, em particular, se contém os itens referidos no Artigo 10.1.2 acima. Se o Passageiro se recusar a aceder a esse pedido, a Companhia Aérea poderá negar o transporte do Passageiro e da sua Bagagem. Se as referidas análises danificarem a Bagagem e o conteúdo da mesma ou provocarem Danos, a Companhia Aérea não será responsável, exceto se o Dano for causado por negligência grave ou conduta dolosa da Companhia Aérea.

### **10.1.4 Direito de Recusa ao Transporte da Bagagem**

- (a) A Companhia Aérea pode, por motivos de segurança, recusar-se a transportar ou continuar a transportar a Bagagem do Passageiro se esta contiver alguns dos itens listados no Artigo 10.1.2 acima ou se o Passageiro não tiver cumprido as obrigações do Artigo 10.1.1 (a), (b) e (c). A Companhia Aérea não tem obrigação de assumir a custódia de Bagagem e/ou de itens recusados;
- (b) A Companhia Aérea pode, em particular, por motivos de segurança, higiene e/ou operação,

recusar-se a transportar itens incompatíveis com a Companhia Aérea devido às suas dimensões, forma, peso, conteúdo, configuração ou natureza ou recusar-se a continuar o seu transporte caso sejam descobertos durante uma viagem. A Companhia Aérea não tem obrigação de assumir a custódia de Bagagem e/ou de itens recusados;

(c) A Companhia Aérea pode recusar-se a transportar a Bagagem para a qual o Passageiro se tenha recusado pagar o suplemento, conforme definido no Artigo 10.2.2 (b). A Companhia Aérea não tem obrigação de assumir a custódia de Bagagem ou de itens recusados;

(d) A Companhia Aérea não aceitará transportar animais que não tenham os documentos exigidos pelos regulamentos aplicáveis, conforme definido no Artigo 10.4;

(e) A Companhia Aérea pode recusar-se a transportar Bagagem no porão que não tenha sido entregue pelo Passageiro à Companhia Aérea antes da Hora Limite de Check-In, ao abrigo das condições definidas no Artigo 10.2.1 (a).

## **10.2 Bagagem Registada**

### **10.2.1 Disposições Gerais**

(a) O Passageiro tem de entregar a Bagagem no balcão de check-in da Companhia Aérea ou no balcão de entrega self-service para efeitos de check-in antes da Hora Limite de Check-In;

(b) Assim que os Passageiros entregarem a Bagagem no check-in, nos termos das condições anteriores, a Companhia Aérea assumirá a custódia da mesma e emitirá um Comprovativo de Bagagem para os Passageiros para cada item de Bagagem Registada;

(c) Os Passageiros têm de colocar o seu nome na Bagagem;

(d) A Companhia Aérea tentará, tanto quanto possível, que a Bagagem Registada seja transportada no mesmo avião do Passageiro. Entre outros, por motivos de segurança ou operação, a Bagagem Registada pode ser transportada num outro voo. Neste caso, a Companhia Aérea entregará a Bagagem ao Passageiro, exceto se os regulamentos aplicáveis exigirem que o Passageiro esteja presente para uma inspeção aduaneira;

(e) A Bagagem Registada tem de resistir ao manuseamento normal e proteger o seu conteúdo;

(f) Os Passageiros são aconselhados a não colocar na Bagagem dinheiro, joias, obras de arte, metais preciosos, prata, títulos ou outros artigos de valor, equipamento ótico ou fotográfico, computadores, equipamento ou dispositivos eletrónicos e/ou de telecomunicação, instrumentos musicais, passaportes e documentos de identificação, chaves, documentos empresariais, manuscritos ou escrituras, quer individualizados ou fungíveis, etc. A este respeito, especifica-se que, em caso de destruição, perda ou dano da Bagagem Registada, a Companhia Aérea será apenas responsável na medida do disposto na Convenção e no Artigo 19.º destas Condições Gerais de Transporte;

(g) Sujeito aos regulamentos aplicáveis, os Passageiros são aconselhados a não transportar medicamentos na Bagagem Registada.

(h) Se o Passageiro interromper prematuramente a sua viagem, o Passageiro terá de pagar uma taxa fixa de €400 no Aeroporto Schiphol e no Aeroporto Charles de Gaulle (Paris) para poder recuperar a sua Bagagem Despachada. O acima referido não se aplica em caso de Força Maior.

### **10.2.2 Franquia de Bagagem**

(a) Quando aplicável de acordo com as condições da tarifa, a Franquia de Bagagem corresponde ao transporte no porão de uma quantidade de Bagagem por Passageiro limitada em número e/ou peso e/ou dimensões, determinada com base no destino e na Tarifa paga e constante do Bilhete;

(b) Os Passageiros podem viajar com Bagagem Registada que ultrapasse a Franquia de Bagagem, sujeito ao pagamento de um suplemento. As condições relativas a este suplemento estão

disponíveis junto da Companhia Aérea e dos seus Agentes Autorizados e no website da KLM;

(c) Em todos os casos, a Bagagem Registada não pode ultrapassar o número máximo por Passageiro. As informações relativas a este número máximo estão disponíveis junto da Companhia Aérea e dos seus Agentes Autorizados e no website da KLM;

(d) Os Passageiros podem obter todas as informações relevantes sobre a Franquia de Bagagem aplicável, se existente, junto da Companhia Aérea ou do seu Agente Autorizado e no website da KLM.

### **10.2.3 Declaração Especial de Interesse**

(a) Para todas as Bagagens Registadas cujo valor ultrapasse os limites de responsabilidade em caso de destruição, perda, dano ou atraso, conforme definido pela Convenção, os Passageiros podem subscrever uma garantia de seguro antes da viagem ou, ao entregar a Bagagem à Companhia Aérea, fazer uma Declaração Especial de Interesse limitada a um determinado montante. Neste caso, o Passageiro terá de pagar um suplemento divulgado aquando do pedido. A compensação será paga de acordo com as disposições do Artigo 19.º;

(b) A Companhia Aérea reserva-se o direito de verificar a adequação do valor declarado com o valor da Bagagem e o conteúdo da mesma;

(c) Todas as Declarações Especiais de Interesse devem ser feitas pelo Passageiro à Companhia Aérea antes da Hora Limite de Check-in. A Companhia Aérea pode recusar qualquer Declaração Especial de Interesse se um Passageiro não cumprir o prazo supramencionado. A Companhia Aérea tem também a opção de limitar o nível das declarações. A Companhia Aérea reserva-se ainda o direito de provar, em caso de dano, que o montante declarado era superior ao interesse genuíno do Passageiro no momento da entrega;

(d) Os Passageiros podem obter todas as informações relevantes em relação a esta Declaração Especial de Interesse e suplemento especificado no Artigo 10.2.3 acima junto da Companhia Aérea.

### **10.2.4 Recolha e Entrega de Bagagem**

(a) Sujeito às disposições do Artigo 10.2.1 (d), é da responsabilidade dos Passageiros recolher a Bagagem Registada assim que lhes for disponibilizada no Local de Destino ou Escala. Se o Passageiro não recolher a Bagagem no prazo de três meses após a disponibilização da Bagagem, a Companhia Aérea pode desfazer-se da referida Bagagem sem ser responsável perante o Passageiro;

(b) Apenas o portador do Comprovativo de Bagagem está autorizado a recolher a Bagagem Registada;

(c) Se a pessoa que reivindicar a Bagagem não conseguir apresentar o Comprovativo de Bagagem, a Companhia Aérea apenas entregará a Bagagem a essa pessoa se esta provar, de forma satisfatória, que a Bagagem lhe pertence;

(d) A ausência da apresentação de reclamação aquando da receção da Bagagem pelo portador do Comprovativo de Bagagem é prova "prima facie" de que a mesma foi entregue em bom estado e de acordo com o Contrato de Transporte (sujeito a prova do contrário por parte do Passageiro);

(e) Para a recolha da Bagagem Registada em caso interrupção prematura da viagem, aplicam-se as disposições previstas no Artigo 10.2.1 (h).

### **10.3 Bagagem Não Registada**

(a) Todos os bilhetes permitem o transporte na cabina de uma quantidade de Bagagem Não Registada, que está limitada por número e/ou peso e/ou dimensão. Caso estas informações não tenham sido especificadas ao Passageiro, será aceite um único item de Bagagem Não Registada e

tem de ser possível colocar a Bagagem Não Registada por baixo do lugar, à frente dos Passageiros ou num armário destinado a este efeito. Caso a Companhia Aérea tenha de colocar a Bagagem no porão devido ao incumprimento das condições acima por parte do Passageiro, este poderá ser obrigado, quando aplicável, a pagar um suplemento, conforme especificado no Artigo 10.2.2 (b).

A qualquer momento antes da partida do voo, algumas Bagagens que os Passageiros pretendam levar para a cabina poderão não poder entrar na cabina e têm de ser transportadas como Bagagem Registada por motivos de segurança e/ou operação ou configuração do avião;

(b) A Bagagem/itens que os Passageiros não pretendam transportar no porão (por exemplo, instrumentos musicais frágeis ou outros itens) e que não cumpram as disposições do Artigo 10.3 (a) acima (excesso de dimensões e/ou peso), podem ser apenas aceites para transporte na cabina se a Companhia Aérea tiver sido devidamente informada sobre os mesmos pelo Passageiro antes do check-in e ter sido concedida autorização. Neste caso, o transporte da referida Bagagem pode estar sujeito a uma taxa, de acordo com as condições de tarifa da Companhia Aérea, que podem ser obtidas junto desta última;

(c) Os Passageiros são responsáveis por objetos pessoais e Bagagem Não Registada que levem para a cabina. Em caso de destruição, roubo, perda ou dano de objetos pessoais e da Bagagem Não Registada, a Companhia Aérea poderá ser apenas responsável no caso de se comprovarem irregularidades da sua parte ou dos respetivos funcionários ou agentes, sendo essa responsabilidade limitada ao montante definido no Artigo 19.º destas Condições Gerais de Transporte.

## **10.4 Animais**

### **10.4.1 Disposições gerais**

a) Apenas cães e gatos estão autorizados a viajar como animais de estimação na cabina ou no porão.

b) O transporte de animais que viagem com Passageiros está sujeito à aceitação prévia e explícita da Companhia Aérea.

c) O número de animais que pode ser transportado está limitado por voo e por Passageiro.

d) De acordo com os regulamentos em vigor, o transporte de determinadas categorias de animais é proibido. As informações relativas a estas categorias estão disponíveis mediante pedido junto da Companhia Aérea e do seu Agente Autorizado e no website da KLM.

e) Os Passageiros têm de ser capazes de facultar todos os documentos válidos relacionados com o seu animal, exigidos pelas autoridades no país de partida, chegada ou trânsito, incluindo, em particular, passaportes, atestados médico-veterinários e boletim de vacinas e autorizações de entrada ou trânsito. A Companhia Aérea não aceitará transportar animais que não tenham os documentos exigidos.

f) Dependendo do destino, o transporte de animais pode estar sujeito a certas condições, em particular controlos de idade, peso e saúde, que o Passageiro poderá obter junto da Companhia Aérea.

g) O animal e a respetiva transportadora não estão incluídos na Franquia de Bagagem; o Passageiro tem de pagar um suplemento, cujas condições estão disponíveis junto da Companhia Aérea.

h) Cães-guia, animais de serviço e, se aplicável, as respetivas transportadoras que acompanhem Passageiros com Mobilidade Reduzida serão transportados gratuitamente, para além da Franquia de Bagagem, de acordo com os regulamentos da Companhia Aérea, que estão disponíveis mediante pedido.

i) Em caso de fraude ou na ausência ou invalidade dos documentos exigidos, ou se a

transportadora destinada ao transporte do animal não cumprir as disposições do Artigo 10.4.3, a Companhia Aérea não assumirá a responsabilidade pela lesão, perda, atraso, doença ou morte dos animais transportados (no caso de ser recusada a entrada ou a passagem do animal por qualquer país, estado ou território), como consequência destes incumprimentos, exceto se tal for exclusivamente causado por negligência grave ou conduta dolosa da Companhia Aérea. Os Passageiros que viajem com animais que não cumpram os regulamentos aplicáveis têm de reembolsar a Companhia Aérea por todas as multas, perdas, indemnizações e todos os custos e danos por ela sofridos devido a essa situação.

A Companhia Aérea terá sempre o direito de definir essas condições adicionais conforme considere adequado, a seu critério.

j) Os Passageiros podem obter todas as informações relevantes em relação ao transporte de animais e, em particular, ao suplemento especificado no Artigo 10.4.1 g) acima junto da Companhia Aérea e do seu Agente Autorizado e no website da KLM.

#### **10.4.2 Gatos e cães que viajam na cabina**

a) Em nenhuma circunstância serão aceites animais de estimação e respetivas transportadoras na cabina caso excedam o peso fixado pela Companhia Aérea. As informações relativas ao peso máximo estão disponíveis mediante pedido junto da Companhia Aérea e do seu Agente Autorizado e no website da KLM.

b) Os animais de estimação devem ser colocados numa transportadora concebida para esta finalidade, que esteja fechada e em que o animal caiba completamente, bem como permita que o animal se ponha de pé, vire e respire de forma fácil e livre.

c) O Passageiro garante que não retirará os Animais de Estimação, mesmo que parcialmente, das respetivas transportadoras durante todo o voo.

#### **10.4.3 Gatos e cães que viajam no porão**

Os animais de estimação devem ser colocados numa transportadora de plástico rígido ou de fibra de vidro aprovada pela IATA (Associação Internacional de Transporte Aéreo).

### **ARTIGO 11.º: HORÁRIOS**

11.1 Os voos e os Horários de voos apresentados nos Indicadores de Horários não são, de nenhuma forma, vinculativos e, por isso, não têm valor contratual. Estes visam exclusivamente informar os Passageiros sobre os voos que a Companhia Aérea oferece. Os referidos Indicadores de Horários não são definitivos e poderão ser alterados após a respetiva data de publicação.

11.2 Contudo, considera-se que os Horários de voos impressos no Bilhete, sob reserva de alterações por motivos fora do controlo da Companhia Aérea, são uma parte integrante do Contrato de Transporte.

11.3 No caso de uma alteração nos Indicadores de Horários, o Passageiro será informado por via dos dados de contacto fornecidos durante a realização da reserva. Compete ao Passageiro facultar à Companhia Aérea os seus dados de contacto para que este possa ser contactado no caso de uma alteração dos voos programados, tal como constam do Bilhete. No caso de alteração dos Indicadores de Horários e o Passageiro não aceitar o Transporte, o Passageiro pode solicitar o respetivo reembolso nos termos referidos no artigo 14.º.



## **ARTIGO 12.º: ATRASOS E CANCELAMENTO DE VOOS**

12.1 A Companhia Aérea tomará todas as medidas razoáveis para evitar atrasos no transporte do Passageiro e da respetiva Bagagem. Com vista a impedir o cancelamento ou atraso de um voo, a Companhia Aérea poderá diligenciar para que o voo seja operado em seu nome por uma Companhia Aérea, avião e/ou outro meio de transporte alternativos.

12.2 No caso de cancelamento ou atraso de um voo, a Companhia Aérea implementará todas as disposições dos regulamentos aplicáveis. As informações relacionadas com os direitos dos Passageiros em caso de atrasos e cancelamentos estão disponíveis junto da Companhia Aérea e dos respetivos Agentes Autorizados, bem como no website da KLM.

## **ARTIGO 13.º: RECUSA DE EMBARQUE E COLOCAÇÃO EM CLASSE INFERIOR**

13.1 No caso de a Companhia Aérea decidir recusar o embarque do Passageiro devido a sobrerreserva ou por outro motivo, resultando desse facto a impossibilidade de disponibilizar um lugar ao Passageiro, ainda que este tenha um Bilhete válido e tenha efetuado o check-in e chegado ao embarque em conformidade com as horas e condições exigidas, a Companhia Aérea indemnizará o Passageiro nos termos previstos nos regulamentos aplicáveis, se for o caso.

13.2 No caso de o Passageiro ser colocado numa classe inferior à que o Bilhete comprado lhe dá direito, a Companhia Aérea procederá ao reembolso da diferença das Tarifas, nos termos das condições especificadas pelos regulamentos aplicáveis relevantes. As informações relacionadas com os direitos dos Passageiros em caso de Recusa de Embarque e colocação em classe inferior estão disponíveis junto da Companhia Aérea e dos respetivos Agentes Autorizados, bem como no website da KLM.

## **ARTIGO 14.º: REEMBOLSOS**

14.1 O reembolso de um Bilhete, na totalidade ou em parte, será efetuado nos termos das condições previstas neste artigo 14.º, das condições de tarifa do Bilhete e de todas as circunstâncias previstas nos regulamentos aplicáveis relevantes. Se cancelar o(s) seu(s) voo(s) ou se for recusado no âmbito do Artigo 9.º, n.º 1, alíneas f), i) e k), n.º 2, n.º 3 ou n.º 4 e possuir um Bilhete não reembolsável, pode solicitar um reembolso da taxa aeroportuária não usada. No entanto, se o seu bilhete for não-reembolsável, as sobretaxas internacionais impostas por transportadoras não serão reembolsadas. A Taxas de Reserva, as Taxas de Serviço e os suplementos de pagamento não são reembolsáveis, independentemente das condições do seu bilhete. Para disposições em caso de Força Maior invocada por um passageiro, consulte o artigo 3.º, n.º 3.

14.2 O reembolso, se for autorizado segundo as condições de tarifa do Bilhete, será pago com base na Tarifa com Impostos paga para o Bilhete.

14.3 O pedido de reembolso de um Bilhete deve ser apresentado à entidade que o emitiu (a Companhia Aérea ou Agente Autorizado, consoante o caso).

14.4 A Companhia Aérea recusar-se-á a proceder ao reembolso:

(a) De qualquer Bilhete, se o pedido for apresentado após o termo do período de validade do Bilhete.

- (b) De Bilhetes que cumprem o requisito legislativo ou regulamentar de posse de um Bilhete que permite que o Passageiro abandone o país, salvo se o Passageiro em questão apresentar provas suficientes para que se apure que está autorizado a residir no país em questão ou que o abandonará através de outra Companhia Aérea ou de qualquer outro meio de transporte.
- (c) De um Bilhete caso a entrada do seu titular seja impedida pelas autoridades do Local de Destino, do Local de Escala Acordado ou do Stopover, e se o Passageiro tiver sido devolvido ao seu ponto de embarque ou a qualquer outro destino por este motivo.
- (d) De Bilhetes furtados, falsos ou falsificados.
- (e) Caso o Passageiro não tenha cumprido as condições do artigo 8.º.
- (f) Caso o transporte do Passageiro tenha sido recusado pela Companhia Aérea nos termos do artigo 9.º, n.º 1, alíneas f), i), n.º 2, n.º 3 ou n.º 4.

**14.5** Os reembolsos estão sujeitos a regulamentos aplicáveis no país onde o Bilhete foi adquirido e/ou a regulamentos aplicáveis no país onde o reembolso deve ser pago.

## **ARTIGO 15.º: CONDUTA A BORDO DO AVIÃO**

**15.1** A bordo do avião, os Passageiros não podem comportar-se de modo a incomodar, ameaçar ou pôr em perigo uma ou mais pessoas, bens materiais ou o próprio avião. Os Passageiros não podem impedir que a tripulação realize as suas tarefas e têm de cumprir as instruções de orientação e recomendações dadas pela tripulação com vista a garantir a segurança da aeronave, o funcionamento normal do voo e o conforto dos Passageiros.

**15.2** Por razões de segurança, a Companhia Aérea poderá proibir ou limitar a utilização a bordo do avião de dispositivos eletrónicos, tais como telemóveis, computadores portáteis, gravadores portáteis, rádios portáteis, jogos eletrónicos ou dispositivos transmissores, assim como jogos controlados por rádio e walkie-talkies, exceto aparelhos auditivos e pacemakers.

**15.3** É estritamente proibido fumar (incluindo cigarros convencionais, cigarros eletrónicos ou outras formas artificiais de fumo) a bordo do avião.

**15.4** A Companhia Aérea poderá limitar ou proibir o consumo de bebidas alcoólicas a bordo do avião. É proibido o consumo de bebidas alcoólicas levadas pelos Passageiros para o avião ou o consumo de qualquer produto isento de direitos aduaneiros adquirido no avião.

**15.5** A bordo do avião, é proibido fazer gravações de vídeo e/ou tirar fotografias, exceto vídeos ou fotografias pessoais.

**15.6** Se um Passageiro não cumprir o disposto neste artigo, a Companhia Aérea poderá tomar todas as medidas necessárias e razoáveis, ao abrigo das disposições legislativas e regulamentares, para impedir a continuidade do referido comportamento. Para o efeito, a Companhia Aérea poderá recorrer a medidas de contenção, proceder ao desembarque do Passageiro, recusar continuar a transportar o Passageiro em qualquer momento, implementar determinadas condições adicionais ao transporte do Passageiro ou participar o caso às autoridades locais.

**15.7** Se um Passageiro não cumprir o disposto neste artigo (e no artigo 9.º relativo à recusa e limitação de transporte) ou cometer um delito ou ato condenável a bordo do avião, a Companhia

Aérea reserva-se o direito de intentar uma ação judicial contra o Passageiro e de exigir uma indemnização.

**15.8** Se, em consequência do comportamento do Passageiro, a Companhia Aérea desviar o avião para um local de destino não programado, o Passageiro tem de pagar à Companhia Aérea os custos, de montante razoável, decorrentes do referido desvio.

## **ARTIGO 16.º: DISPOSIÇÕES DE SERVIÇOS COMPLEMENTARES**

**16.1** No âmbito do Contrato de Transporte e sob reserva da legislação aplicável, se a Companhia Aérea concordar em prestar serviços complementares, exceto o transporte aéreo, ou se a Companhia Aérea emitir um bilhete ou voucher relativo ao transporte ou a outros serviços, tais como reservas de hotel e aluguer de carros, a Companhia Aérea fá-lo-á apenas na qualidade de agente em nome e por conta de terceiros (salvo se acordado expressamente de outra forma), não assumindo o estatuto de contraparte do Passageiro relativamente aos referidos serviços. Aplicar-se-ão as condições de transporte ou venda que regem as atividades dos referidos terceiros.

**16.2** Se a Companhia Aérea oferecer ao Passageiro serviços de transporte terrestre ou marítimo (comboio, autocarro, barco, etc.), a Companhia Aérea intervém apenas na qualidade de agente em nome e por conta de terceiros, mesmo que o referido transporte seja identificado pelo Código de Identificação. O referido transporte terrestre ou marítimo poderá estar abrangido por regimes de responsabilidade diferentes. Os interessados poderão solicitar as condições de transporte e os sistemas de responsabilidade aos terceiros que efetuam o transporte terrestre/marítimo. Durante o transporte ferroviário, rodoviário ou marítimo, a Companhia Aérea não poderá ser responsabilizada por Danos causados aos Passageiros.

## **ARTIGO 17.º: COMPANHIAS AÉREAS SUCESSIVAS**

**17.1** Considera-se que o Transporte Aéreo efetuado por Companhias Aéreas sucessivas, através de um único Bilhete ou Bilhete Conjunto, constitui uma única operação quando se pretende determinar a aplicação da Convenção ao transporte.

**17.2** Se a Companhia Aérea tiver emitido um Bilhete ou se esta for designada em primeiro lugar no Bilhete ou num Bilhete Conjunto emitido para Transporte Sucessivo, a Companhia Aérea não será responsável pelas partes da viagem efetuadas por outra(s) companhia(s) aérea(s), salvo nos termos previstos no n.º 3 abaixo.

**17.3** No caso de destruição, extravio, atraso ou danos ocorridos na Bagagem Registada, os Passageiros ou os seus beneficiários podem apresentar uma reclamação contra a Companhia Aérea que efetuou o transporte durante o qual ocorreram a destruição, o extravio, o atraso ou os danos. Os Passageiros podem igualmente apresentar uma reclamação contra a primeira e a última Companhias Aéreas.

## **ARTIGO 18.º: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

### **18.1 Disposições Gerais**

(a) Ao abrigo da sua própria responsabilidade, os Passageiros estão obrigados a providenciar a

obtenção de todos os documentos, vistos e autorizações específicos e necessários para a viagem e, se for o caso, para a viagem das suas crianças e/ou passageiros menores por quem são responsáveis, assim como para os animais que viajam com eles. Têm também de cumprir todas as disposições legais (leis, regulamentos, decisões, requisitos e disposições) dos Estados de partida, chegada e trânsito, assim como os regulamentos e instruções da Companhia Aérea relacionados com os mesmos.

(b) A Companhia Aérea não será responsável pelas consequências sofridas pelos Passageiros no caso de incumprimento das obrigações previstas na alínea anterior.

### **18.2 Documentos de Viagem**

(a) Os Passageiros devem apresentar documentos de entrada, saída e trânsito, assim como documentos de saúde e outros documentos exigidos pelos regulamentos aplicáveis (leis, regulamentos, decisões, requisitos e disposições) nos Estados de partida, chegada e trânsito. Além disso, os Passageiros devem facultar os referidos documentos à Companhia Aérea e/ou permitir que esta faça cópias dos mesmos, caso isso seja necessário, ou registe as informações neles contidas.

(b) Nos termos do artigo 9.º, a Companhia Aérea reserva-se o direito de recusar o Transporte se um Passageiro não cumprir as leis e os regulamentos aplicáveis, se a Companhia Aérea tiver dúvidas relativamente à validade dos documentos apresentados ou se o Passageiro não permitir que a Companhia Aérea faça e guarde cópias dos documentos ou retenha dados contidos nos documentos em questão.

(c) A Companhia Aérea não será responsável pelos prejuízos ou despesas que os Passageiros que não cumpram o disposto neste artigo venham a incorrer.

### **18.3 Recusa de Entrada**

Se a entrada num território for recusada a um Passageiro, este tem de pagar todos os encargos e multas aplicadas à Companhia Aérea pelas autoridades locais, assim como a Tarifa com Impostos para o transporte se a Companhia Aérea, em cumprimento de uma ordem do governo, for obrigada a devolver o Passageiro ao seu local de partida ou outro local. A Companhia Aérea não reembolsará o preço do Bilhete comprado para o transporte para o destino onde a entrada no território foi recusada. Por motivos de segurança e ordem, o comandante e/ou agente policial que faz o acompanhamento poderão reter os documentos de viagem relevantes do Passageiro sob custódia durante o voo para o local de partida ou para outro local.

### **18.4 Responsabilidade do Passageiro por Multas, Custos de Detenção, etc.**

Se a Companhia Aérea tiver de pagar, depositar uma multa ou sanção ou efetuar despesas de qualquer tipo devido ao incumprimento, voluntário ou involuntário, por parte de um Passageiro da lei em vigor nos países envolvidos, devido à não apresentação de qualquer documento necessário ou devido à apresentação de documentos inválidos, o Passageiro tem de, à primeira solicitação da Companhia Aérea, reembolsar os montantes pagos ou depositados dessa forma, assim como as despesas efetuadas. Para o efeito, a Companhia Aérea poderá utilizar qualquer montante que lhe é pago pelo transporte não efetuado ou qualquer montante pertencente ao Passageiro e que esteja retido pela Companhia Aérea.

### **18.5 Controlos Aduaneiros**

(a) Os Passageiros poderão ser convocados para se apresentarem no momento de inspeção da sua Bagagem (atrasada, Registada ou Não Registada) a pedido dos funcionários aduaneiros ou de

qualquer outra autoridade governamental. A Companhia Aérea não será responsável pelos Danos ou prejuízos que os Passageiros que não cumpram esta disposição venham a estar expostos.

(b) Caso uma ação, omissão ou negligência por parte dos Passageiros provoque Danos na Companhia Aérea, incluindo, entre outros, qualquer incumprimento das disposições deste artigo ou impedimento à inspeção da Bagagem por parte da Companhia Aérea, os Passageiros indemnizarão a Companhia Aérea.

### **18.6 Controlos de Segurança**

(a) Os Passageiros têm de se submeter aos controlos de segurança exigidos pelas autoridades governamentais ou aeroportuárias, assim como aos controlos exigidos pela Companhia Aérea.

(b) A Companhia Aérea não pode ser responsabilizada por recusar transportar um Passageiro, em particular, se a referida recusa cumprir a lei, os regulamentos e/ou os requisitos aplicáveis.

## **ARTIGO 19.º: RESPONSABILIDADE POR DANOS**

### **19.1 Disposições Gerais**

A responsabilidade da Companhia Aérea determinar-se-á pelas suas Condições Gerais de Transporte, salvo se previsto de outro modo e comunicado ao Passageiro. Se a KLM for o Transportador Contratual, aplicar-se-á o seguinte:

**19.1.1** O Transporte efetuado ao abrigo das presentes Condições Gerais de Transporte está sujeito às regras relativas à responsabilidade previstas na Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999 e no Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de maio de 2002, que altera o "Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas em caso de acidente no transporte de passageiros e respetiva bagagem".

**19.1.2** Contanto que as seguintes disposições não contrariem outras disposições das presentes Condições Gerais de Transporte e sob reserva da Convenção, aplicar-se-á o seguinte:

(a) A Companhia Aérea apenas é responsável pelos Danos ocorridos durante o Transporte Aéreo, cujo Código de Identificação consta do Cupão ou do Bilhete que corresponde ao voo. Se Companhia Aérea emitir um Bilhete relativo a um serviço de transporte prestado por outra Companhia Aérea ou se a primeira efetuar o check-in da Bagagem em nome de outra Companhia Aérea, a primeira intervirá apenas na qualidade de agente em nome e por conta da outra. O artigo 17.º, n.º 3 dispõe sobre a responsabilidade nos casos de transporte sucessivo.

(b) A responsabilidade da Companhia Aérea não poderá ultrapassar o montante dos Danos diretos comprovados. Além disso, a Companhia Aérea é tão-pouco responsável, de nenhuma forma, pelos Danos indiretos ou por qualquer outra forma de Danos não compensatórios.

(c) A Companhia Aérea não é responsável pelos Danos decorrentes do cumprimento pela sua parte da lei ou de regulamentos (leis, regulamentos, decisões, requisitos e disposições) nem do incumprimento das mesmas disposições pelo Passageiro.

(d) O Contrato de Transporte, incluindo as presentes Condições Gerais de Transporte e todas as exclusões e limitações de responsabilidade nelas contidas, aplicar-se-á e beneficiará os Agentes Autorizados da Companhia Aérea, parceiros de Partilha de Código da Companhia Aérea e respetivos funcionários, representantes, trabalhadores e proprietário do avião utilizado pela Companhia Aérea, assim como o pessoal, os funcionários e os representantes do referido proprietário e agentes. O montante global recuperável das pessoas referidas anteriormente não poderá ser superior ao montante da responsabilidade da Companhia Aérea.

(e) Se a Companhia Aérea comprovar que os Danos foram causados ou favorecidos pela

negligência ou por outro ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indenização ou cujos direitos exerce, ou pela pessoa de cujos direitos advém o direito da referida pessoa, a Companhia Aérea ficará isenta, total ou parcialmente, da sua responsabilidade, contanto que a referida negligência, ato ilícito ou omissão tenha causado ou contribuído para os Danos. O disposto neste número aplica-se a todas as disposições relativas à responsabilidade nas presentes Condições de Transporte, incluindo, para efeitos de clareza, o artigo 19.º, n.º 2, 1.

(f) Salvo se previsto expressamente de outro modo, nenhuma destas disposições constitui uma exoneração de qualquer exclusão ou limitação da responsabilidade da Companhia Aérea, do proprietário do avião que está a ser utilizado pela Companhia Aérea e dos respetivos funcionários, agentes ou representantes, nos termos da Convenção e da lei obrigatória e aplicável.

## **19.2 Disposições Aplicáveis a Voos Internacionais e Domésticos**

### **19.2.1 Lesões Corporais**

(a) Sob reserva do restante do disposto neste artigo, a Companhia Aérea é responsável pelos Danos sofridos no caso de morte ou lesões corporais sofridas por um Passageiro, caso sejam causadas por um acidente ocorrido a bordo do avião ou durante as operações de embarque ou desembarque, nos termos definidos na Convenção de Montreal.

(b) A Companhia Aérea não será responsável por nenhuns danos nas seguintes circunstâncias: Se for transportado um Passageiro cuja idade ou problema mental ou físico apresente perigo ou risco para o próprio, a Companhia Aérea não será responsável por danos físicos como doença, lesões, deficiência ou morte, nem por qualquer agravamento da referida doença, lesão ou deficiência, contanto que os referidos danos pessoais sejam atribuíveis exclusivamente ao referido problema.

(c) Se os Danos decorrentes do disposto na alínea a) acima não forem superiores a 151 880 DSE por cada Passageiro, a Companhia Aérea não excluirá nem limitará a sua responsabilidade. No entanto, a Companhia Aérea terá o direito de invocar o subparágrafo 19.1.2 (e). A Companhia Aérea não será responsável pelos Danos previstos na alínea a) acima, contanto que excedam, relativamente a cada Passageiro, 151 880 DSE, se a Companhia Aérea comprovar que:

(1) os referidos Danos não tiveram origem em negligência nem em nenhum ato ilícito ou omissão da Companhia Aérea, funcionários ou agentes; ou

(2) os referidos Danos tiveram origem exclusiva em negligência, ato ilícito ou omissão do reclamante, do Passageiro cujos direitos são

exercidos ou de quem os direitos que são exercidos advém, ou de terceiros.

(d) A Companhia Aérea reserva-se todos os direitos de recurso e sub-rogação contra todos os terceiros.

(e) No caso de morte ou lesões corporais com origem num acidente de aviação, nos termos definidos no artigo 28.º da Convenção e em conformidade com o artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 889/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de maio de 2002, que altera o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho de 19 de outubro de 1997, a(s) pessoa(s) em questão referida(s) nas presentes beneficiará(ão) de um pagamento antecipado para lhe(s) permitir satisfazer as suas necessidades imediatas e cujo valor será proporcional aos danos materiais sofridos. O referido adiantamento não será inferior ao equivalente, em euros, a 16 000 DSE por Passageiro em caso de morte. Sob reserva da lei aplicável, o referido adiantamento será saldado dentro de 15 dias a contar da identificação do Beneficiário.

Nos termos do artigo 5.º do Regulamento (CE) n.º 889/2002, de 13 de maio de 2002, e do artigo 28.º da Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, o pagamento do referido adiantamento ou qualquer pagamento antecipado não constituirá o reconhecimento de responsabilidade, podendo os referidos montantes ser deduzidos dos montantes que a Companhia Aérea venha a dever. O referido adiantamento não será reembolsável, salvo se a pessoa que o recebeu não for a pessoa com direito a receber a indemnização ou se os danos tiverem sido causados ou favorecidos por negligência ou outro ato ilícito ou omissão da pessoa que reclama a indemnização ou da pessoa de quem advêm os seus direitos.

### **19.2.2 Danos resultantes de Atrasos**

(a) A responsabilidade da Companhia Aérea no que se refere a Danos causados pelo atraso no transporte aéreo de Passageiros estará limitada a 6303 DSE para cada Passageiro.

(b) A responsabilidade da Companhia Aérea no que se refere a Danos causados pelo atraso no transporte aéreo de Bagagem estará limitada a 1519 DSE para cada Passageiro. A este limite se aplica o subparágrafo 19.2.3 (c) deste Artigo.

(c) Não obstante o disposto nas alíneas a) e b) deste artigo, a Companhia Aérea não será responsável pelos Danos provocados por atrasos se a Companhia Aérea comprovar que esta e os respetivos funcionários e agentes tomaram todas as medidas que, de forma razoável, poderiam ser necessárias para evitar os Danos ou que a tomada das referidas medidas foi impossível.

### **19.2.3 Danos relativos à Bagagem**

(a) Nos termos do artigo 17.º da Convenção de Montreal, a Companhia Aérea é responsável pelos Danos causados pelo extravio ou pelos danos relativos à Bagagem Registada, contanto que o evento que provocou o extravio ou os danos ocorreu a bordo do avião ou enquanto a Bagagem Registada estava sob custódia da Companhia Aérea.

(b) Exclusões da responsabilidade da Companhia Aérea:

- A Companhia Aérea não será responsável pelos Danos relativos à Bagagem se estes resultarem da natureza, de um defeito inerente, de uma qualidade ou de um vício da Bagagem. Se a Bagagem ou os bens nela contidos causarem danos a outra pessoa ou à Companhia Aérea, o Passageiro tem de indemnizar a última pelos prejuízos registados e custos suportados em consequência.
- A Companhia Aérea apenas assumirá a responsabilidade referida na alínea c) abaixo no que respeita a Danos e/ou prejuízos causados em artigos frágeis, perecíveis ou valiosos que não estiverem corretamente embalados.

(c) Montante dos Danos Ressarcíveis:

- No caso de destruição, perda ou danos da Bagagem, a responsabilidade da Companhia Aérea será limitada a 1519 DSE por Passageiro. Se um valor superior for declarado, de acordo com o subparágrafo 10.2.3 (a) deste Artigo, a responsabilidade da Transportadora será limitada ao valor declarado, salvo se a Transportadora possa comprovar que o valor seja superior ao genuíno interesse do Passageiro no momento da entrega.
- No que respeita à Bagagem Não Registada permitida a bordo, a Companhia Aérea só poderá ser responsabilizada em caso de falha comprovada da mesma ou dos respetivos funcionários ou agentes.

## **ARTIGO 20.º: PRAZO DE APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES E AÇÃO DE RESPONSABILIDADE CIVIL**

### **20.1 Notificação de Reclamações relativas à Bagagem**

(a) A ausência de apresentação de reclamação aquando da receção da Bagagem Registada é prova "prima facie" de que a Bagagem foi entregue em bom estado e de acordo com o Contrato de Transporte, salvo se o Passageiro apresentar prova do contrário. A Bagagem em falta tem de ser participada à Companhia Aérea à chegada do voo. As declarações feitas posteriormente não serão tidas em conta. Do mesmo modo, a eventual falta de artigos na Bagagem tem de ser participada logo que possível à Companhia Aérea. Qualquer participação tardia não será tida em conta.

(b) Nos casos relativos a danos, a pessoa com direito à entrega deve apresentar queixa à Companhia Aérea imediatamente após a descoberta dos danos e, o mais tardar, dentro de 7 dias a contar da data de receção no caso de Bagagem Registada. Nos casos relativos a atrasos, a queixa tem de ser apresentada, o mais tardar, dentro de 21 dias a contar da data em que Bagagem foi entregue ao Passageiro. As queixas têm de ser apresentadas por escrito e fornecidas ou enviadas nos prazos indicados anteriormente. Se não forem apresentadas queixas nos termos previstos anteriormente, não poderá ser instaurada nenhuma ação contra a Companhia Aérea, salvo no caso de fraude da última.

### **20.2 Ações de Responsabilidade Civil instauradas pelos Passageiros**

Todas as reclamações e direitos a indemnizações serão extintos caso não se instaure nenhuma ação no prazo de dois anos a contar da data da chegada ao destino, da data em que o avião deveria ter chegado ou da data em que o Transporte fez escala. A jurisprudência do tribunal no qual a respetiva ação foi instaurada determinará o método de cálculo do referido prazo.

### **20.3 Reclamações e Ações a Apresentar por Escrito**

TODAS AS RECLAMAÇÕES OU AÇÕES REFERIDAS NO ARTIGO 20.º TÊM DE SER EFETUADAS POR ESCRITO E DENTRO DOS LIMITES TEMPORAIS ESPECIFICADOS.