



# 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 foi atualizada pela última vez: 1 de dezembro de 2019 / Global

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 Taxas, Impostos e Encargos .....	14
4.3 Taxas de Emissão cobradas pela Companhia Aérea .....	14
4.4 Moeda de Pagamento.....	14
<b>ARTIGO 5.º: RESERVAS</b> .....	15
5.1 Disposições Gerais.....	15
5.2 Requisitos de Reserva .....	15
5.3 Atribuição de Lugares .....	15
5.4 Serviço a bordo.....	15
5.5 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 das presentes condições e salvo se for previsto de outro modo nas mesmas, os seguintes termos são utilizados com o significado apresentado a seguir:

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

**Taxas de Serviço** significam as taxas que a Companhia Aérea e/ou o respetivo Agente Autorizado cobram, se for o caso, ao Passageiro no que respeita a, entre outros, alterações ("Taxas de Alteração"), reemissões ("Taxas de Reemissão") ou reembolsos ("Taxas de Reembolso") de um Bilhete. Antes de concluir a Reserva, a Companhia Aérea informará o Passageiro sobre o montante das Taxas de Serviço.

**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 das presentes Condições Gerais de Transporte.

**Agente Autorizado** significa a 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 a Bagagem Registada e a Bagagem Não Registada, 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 tarifárias.

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

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

**Beneficiário** significa o Passageiro ou qualquer outra pessoa que pode reclamar uma indemnização por ou em nome do referido Passageiro, nos termos da lei aplicável.

**Bagagem de Cabina** (ver Bagagem Não Registada)

**Companhia Aérea** significa a KLM e/ou qualquer outra companhia aérea cujo Código de Identificação é apresentado 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. Significa igualmente a operação pela qual qualquer outra entidade que tenha celebrado um contrato com o Passageiro (por exemplo, um operador turístico) contrata à Companhia Aérea a realização da totalidade ou parte do Transporte Aéreo no que respeita a viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados, em conformidade com a Diretiva 90/314/CEE. 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 Registada** significa a Bagagem que fica sob custódia da Companhia Aérea e relativamente à qual se emitiu um Formulário de Identificação.

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

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

**Voo de 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 grande número de cupões relativos a um Bilhete principal.

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

significa o plano de contingência implementado pela Companhia Aérea no caso de um atraso significativo na pista de um aeroporto localizado no território dos E.U.A., nos termos descritos pelo Ministério dos Transportes ("DOT") dos E.U.A.

**Contrato de Transporte** significa as declarações e as disposições que constam do Bilhete, identificado como tal e que inclui as presentes 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 do Bilhete.

**Convenção** significa, consoante o caso:

(a) a Convenção para a Unificação de certas Regras, celebrada em Varsóvia a 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 alteraram a Convenção de Varsóvia;
- (e) um conjunto das Convenções e dos Protocolos acima referidos;
- (f) a Convenção para a Unificação de certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal a 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 viajar no voo identificado no Cupão.

**Danos** incluem a morte, lesão de um Passageiro, atraso, extravio, extravio parcial ou outros dados 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, n.º 2 do Regulamento (CE) n.º 261/2004, 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, sendo constituído por dois ou mais caracteres alfabéticos, numéricos ou alfanuméricos e que consta, entre outros, do Bilhete.

**Cupão Eletrónico** significa um Cupão de Voo eletrónico ou qualquer outro documento que tenha o mesmo valor, armazenado no 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 significam** as tarifas, taxas, impostos e custos de uma viagem cobrados ao Passageiro por uma classe de reserva específica, por determinadas rotas e, se for o caso, por voos e datas, assim como condições tarifárias correspondentes.

**Tarifa Líquida de Impostos** significa a Tarifa cobrada ao Passageiro sem Impostos e Taxas de Emissão.

**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 dos Bilhetes Eletrónicos, o Cupão Eletrónico que apresenta 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 as presentes Condições Gerais de Transporte.

**IATA (International Air Transport Association)**

significa a Associação do Transporte Aéreo Internacional, constituída em abril de 1945 em Montreal, cujo objeto visa incentivar o desenvolvimento do transporte aéreo seguro, regular e económico, assim como promover serviços aéreos e analisar os problemas relacionados com os mesmos.

**Formulário de Identificação** significa uma etiqueta que a Companhia Aérea emite exclusivamente para identificar a Bagagem Registada e que inclui uma parte que é aposta na 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 International Air Transport Association (IATA)**

significam os acordos entre companhias aéreas relativos à responsabilidade das mesmas, assinados a 31 de outubro de 1995 em Cuala Lumpur (IIA) e a 3 de abril de 1996 em Montreal (MIA), que se aplicam às companhias aéreas que aderiram à Associação do Transporte Aéreo Internacional (ver "IATA") a partir de 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 na Convenção, qualquer voo cujo Local de Partida e Local de Destino, e eventualmente o Stopover, se encontram no território de, pelo menos, dois Estados que são signatários da Convenção, não obstante os Locais de Escala Acordados ou mudanças de aviões, ou num único Estado se o Stopover estiver previsto noutra Estado, independentemente de este Estado ser ou não signatário da Convenção.

**Taxas de Emissão (ou Taxas de Emissão de Bilhete)** 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 montante das referidas taxas é determinado pelo emissor do Bilhete (a Companhia Aérea ou o Agente Autorizado, conforme for adequado). As Taxas de Emissão cobradas pela KLM, se houver, estão disponíveis junto da Companhia Aérea e no website da KLM.

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

**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.

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



**Viagem Organizada** tem o mesmo significado de "Viagem Organizada" que lhe é atribuído na Diretiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados.

**Passageiro** significa qualquer pessoa, salvo elementos da tripulação, transportada ou a transportar 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, aquando da utilização do transporte, é reduzida devido a uma deficiência física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, idade ou qualquer outra causa de deficiência 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 cabina ou no porão com um Passageiro que pode ser o dono ou uma pessoa que assuma a responsabilidade em nome do dono durante a viagem.

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

**Reserva** significa um pedido de transporte efetuado por um Passageiro registado pela Companhia Aérea ou pelo respetivo 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)

**Declaração Especial de Interesse** significa a declaração efetuada pelo Passageiro ao proceder à entrega da Bagagem a registar, 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 esta entidade com base nas cotações de várias moedas de referência.

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

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

**Bilhete** significa um documento que poderá ser completado por um Comprovativo de Bagagem, Formulário de Identificação ou por meios equivalentes de forma desmaterializada, incluindo de forma eletrónica, e que é emitido ou autorizado pela Companhia Aérea ou pelo respetivo Agente Autorizado. O Bilhete comprova o Contrato de Transporte, inclui os Cupões de Voo, os Cupões do Passageiro e os avisos aos passageiros e contém as presentes Condições Gerais de Transporte.

**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 Registada ou "Bagagem de Cabina"**

significa a Bagagem que não é registada. A Bagagem Não Registada permanece à guarda 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) Sob reserva de prova em contrário, o Bilhete comprova a existência, a celebração e o teor do Contrato de Transporte entre a Companhia Aérea e o Passageiro cujo nome consta do Bilhete.

(b) O serviço de Transporte só é prestado aos Passageiros cujos nomes constam do Bilhete. A Companhia Aérea reserva-se o direito a verificar os documentos de identidade dos Passageiros. Assim, os Passageiros devem ser capazes de apresentar à Companhia Aérea prova da sua identidade, assim como da identidade dos que estão à sua guarda, em qualquer momento durante a viagem.

(c) Nenhum Bilhete poderá ser transmitido, sob reserva da lei e dos regulamentos aplicáveis em vigor, em especial, no que respeita a Viagens Organizadas. Se uma pessoa, excluindo o Passageiro cujo nome consta do Bilhete, apresentar um Bilhete para efeitos de Transporte ou reembolso e a Companhia Aérea, de boa-fé, transportar ou reembolsar a pessoa que apresenta o Bilhete, concluindo posteriormente que a referida pessoa não é o Passageiro cujo nome consta do Bilhete, a Companhia Aérea não é obrigada a transportar o Passageiro nem a reembolsá-lo e não terá nenhuma obrigação ou responsabilidade face ao referido Passageiro.

(d) Há certos Bilhetes, vendidos a Tarifas específicas, que não podem ser alterados e/ou reembolsados total ou parcialmente. Compete aos Passageiros, aquando da realização da reserva, consultar as condições que se aplicam à utilização da Tarifa e, caso seja necessário, contratar os seguros adequados para cobertura dos riscos com ela relacionados.

(e) Dado que o Bilhete está sujeito a condições formais obrigatórias, o referido Bilhete continuará sempre propriedade da Companhia Aérea que o emitiu.

(f) Salvo no que respeita aos Bilhetes Eletrónicos, os Passageiros serão transportados apenas se forem capazes de apresentar um Bilhete válido que contenha o Cupão correspondente ao voo em questão, todos os outros Cupões não utilizados e o Cupão do Passageiro. Além disso, qualquer Bilhete danificado ou alterado por uma pessoa exceto a Companhia Aérea ou um dos seus Agentes Autorizados não será válido para Transporte. No que respeita aos Bilhetes Eletrónicos, os Passageiros devem apresentar prova de identidade e apenas serão transportados num voo se um Bilhete Eletrónico válido tiver sido emitido em seu nome.

(g) No caso de o Bilhete se perder ou ficar total ou parcialmente danificado, ou na eventualidade de não ser apresentado um Bilhete com o Cupão dos Passageiros e com todos os Cupões de Voo não utilizados, a Companhia Aérea substituirá, total ou parcialmente, o referido Bilhete se o Passageiro o solicitar. Esta substituição assumirá a forma de um Bilhete novo emitido, contanto que à data da apresentação do pedido a Companhia Aérea tenha provas de que um Bilhete válido fora emitido relativamente ao(s) voo(s) em questão. A Companhia Aérea que emitir novamente o Bilhete cobrará ao Passageiro as Taxas de Serviço aplicáveis a este caso, salvo se a perda ou o dano se ficar a dever a negligência por parte da Companhia Aérea ou do respetivo Agente Autorizado. Se o Passageiro não apresentar provas da emissão anterior de um Bilhete válido no que respeita aos voos em questão, a Companhia Aérea que emite novamente o Bilhete poderá exigir que o Passageiro pague a Tarifa com Impostos do Bilhete de substituição. Este pagamento

será reembolsado logo que a Companhia Aérea tiver provas de que o Bilhete perdido ou danificado não foi utilizado durante o período de validade ou, se durante este mesmo período, o Passageiro encontrar o Bilhete original e o apresentar à Companhia Aérea, sob reserva das Taxas de Serviço referidas anteriormente.

(h) Compete ao Passageiro tomar todas as medidas necessárias para garantir que o Bilhete não se perde nem é furtado.

(i) Se o Passageiro beneficiar de um desconto ou de uma Tarifa sujeita a condições especiais, tem de ser capaz de, em qualquer momento durante a sua viagem, apresentar aos funcionários ou agentes da Companhia Aérea os documentos de apoio adequados que justificam a atribuição desta Tarifa específica, bem como de provar a sua validade. Se não o fizer, será efetuado um reajuste igual à diferença entre a Tarifa com Impostos inicialmente paga e a Tarifa com Impostos que o Passageiro deveria ter pago. Caso contrário, o Passageiro não poderá embarcar.

### **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**

(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: €125 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, depois de perder o seu voo, puder provar que usou um novo bilhete na mesma rota, emitido nas 24 horas seguintes à partida 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 as publicadas ou calculadas pela Companhia Aérea, nos termos das condições tarifárias em vigor para o(s) voo(s) referido(s) entre o Local de Partida e o Local de Destino e para a classe de transporte relevante à data da Reserva do Bilhete.

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

### **4.2 Taxas, Impostos e Encargos**

O Passageiro 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 Passageiro tem de pagar o montante correspondente. Inversamente, se as taxas, impostos e encargos forem reduzidos ou eliminados, o Passageiro poderá ser reembolsado dos montantes da redução ou eliminação. Assim que um Passageiro tenha pago e recebido um Bilhete, então, as taxas, os impostos e os encargos referidos não serão cobrados ou deduzidos.

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

Poderão ser cobradas Taxas de Emissão ao Passageiro pela emissão do Bilhete. As Taxas de Emissão diferem de acordo com o tipo de viagem, a Tarifa e o canal de distribuição do Bilhete. Estas Taxas de Emissão serão acrescentadas à Tarifa com Impostos. As Taxas de Emissão 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 Passageiro será informado sobre o montante das Taxas de Emissão que a Companhia Aérea cobrará antes de terminar a sua reserva.

As Taxas de Emissão 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.

## **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 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.

### **5.4 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.

### **5.5 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**

A Companhia Aérea pode recusar o transporte de Passageiros e da sua Bagagem caso se registre a ocorrência ou a probabilidade de ocorrência de um ou mais dos seguintes casos:

- (a) A Companhia Aérea determina, ao seu critério, que essa ação é necessária para cumprir quaisquer leis, regulamentos ou ordens aplicáveis de qualquer estado ou país a partir do qual, para o qual e sobre o qual vai voar;
- (b) O Passageiro expressou-se de um modo ou apresentou um comportamento que (i) suscita dúvidas quanto à segurança e/ou (ii) a Transportadora, a sua tripulação e/ou o seu pessoal de terra, os seus aviões/bens e/ou propriedade, os seus serviços (incluindo qualquer programa de fidelização da Transportadora) ou os seus Passageiros sofreram danos, diretos ou indiretos. Essa expressão ou comportamento inclui a utilização de linguagem ameaçadora, abusiva ou insultuosa para com o pessoal de terra ou a tripulação e Passageiros que ameacem colocar em perigo ou já tenham colocado em perigo a segurança, saúde e/ou higiene de uma ou mais pessoas, bens ou do próprio avião, incluindo as pessoas que façam uma falsa ameaça de bomba.
- (c) O estado físico ou mental do Passageiro, incluindo qualquer condição causada pelo consumo de bebidas alcoólicas ou a utilização de drogas ou medicamentos, que possa representar desconforto, um perigo ou risco para ele próprio, para os outros Passageiros, para a tripulação ou para a propriedade;
- (d) O Passageiro está, ou aparenta estar, na posse de drogas ilegais;
- (e) O Passageiro comprometeu a segurança, ordem e/ou disciplina ao efetuar o check-in para o voo ou para voos de ligação durante um voo anterior e a Companhia Aérea tiver motivos para acreditar que essa conduta se possa repetir;
- (f) As autoridades de imigração e/ou alfandegárias e/ou qualquer outra autoridade governamental informaram a Companhia Aérea (oralmente ou por escrito) que o Passageiro não tem permissão para viajar e/ou a Companhia Aérea notificou o Passageiro (oralmente ou por escrito) que não o transportará nos seus voos durante um determinado período ou de forma permanente. Isto inclui situações em que a Companhia Aérea tenha recebido um parecer de viagem negativo dessa autoridade em relação ao Passageiro, por exemplo em casos em que se suspeite de tráfico de drogas (ou intenção de traficar) e situações em que as autoridades tenham notificado o Passageiro por escrito que a Companhia Aérea deixará de transportar o Passageiro nos seus voos;
- (g) A Companhia Aérea decidiu, ao critério exclusivo, não transportar o Passageiro nos seus voos durante um determinado período devido ao comportamento impróprio (criminoso) do Passageiro em relação à Companhia Aérea, à sua tripulação e/ou ao pessoal de terra, ao seu avião/património e/ou à propriedade, aos seus serviços (incluindo qualquer programa de fidelização da Companhia Aérea) ou aos seus Passageiros e informou o Passageiro sobre isso oralmente ou por escrito;

- (h) O Passageiro recusou passar pela segurança conforme descrito em particular nos Artigos 10.1.3 e 18.6 abaixo ou recusou fornecer uma prova de identidade;
- (i) O Passageiro não consegue provar que é a pessoa referida na caixa "Nome do Passageiro" no Bilhete;
- (j) 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;
- (k) 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);
- (l) O Bilhete apresentado pelo Passageiro:
- parece estar inválido;
  - foi adquirido ilegalmente ou comprado a uma organização diferente da Companhia Aérea ou do seu Agente Autorizado;
  - foi dado como documento roubado ou perdido;
  - foi falsificado ou parece contrafeito, fraudulento ou de outra forma suspeito;
  - tem um Cupão de Voo que foi danificado ou modificado por alguém que não a Companhia Aérea ou o seu Agente Autorizado.
- (m) O Passageiro recusa-se a pagar uma taxa fixa suplementar sob as condições especificadas no Artigo 3.4 acima.
- (n) O Passageiro recusa pagar um suplemento ao abrigo das condições especificadas no Artigo 10.º abaixo;
- (o) Quando efetuar o check-in ou ao embarcar, o Passageiro necessita de assistência especial que não tenha sido solicitada quando realizou a Reserva de viagem ou, de acordo com os regulamento aplicáveis, pelo menos 48 horas antes da hora de partida anunciada do voo, de acordo com o Artigo 7.1, e que a Companhia Aérea não possa razoavelmente fornecer;
- (p) O Passageiro não cumpriu as instruções e os regulamentos relacionados com a segurança e/ou saúde.
- (q) O Passageiro que beneficia de uma redução de tarifa ou uma Tarifa que esteja sujeita a condições específicas não consegue facultar os documentos comprovativos necessários para a alocação desta Tarifa específica e recusa pagar o reajuste da Tarifa definido no Artigo 3.1 (i).
- Nos casos (i), (k), (l), (m) e (n) acima, a Companhia Aérea terá o direito de cancelar o Bilhete do Passageiro. Nos casos (f), (j) e (l), a Companhia Aérea tem o direito de recusar o reembolso do Bilhete do Passageiro conforme definido no Artigo 14.4 (f) sem que tal resulte em qualquer responsabilidade para a Transportadora.

## **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 €275 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) O transporte de animais que viagem com Passageiros está sujeito à aceitação prévia e explícita da Companhia Aérea;

(b) O número de animais que pode ser transportado está limitado por voo e por Passageiro;

(c) De acordo com os regulamentos em vigor, o transporte de determinadas categorias de animais está 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;

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

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

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

(g) Cães-guia, animais de serviço e, se aplicável, as respetivas caixas de transporte, 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;

(h) Em caso de fraude ou na ausência ou invalidade dos documentos exigidos, ou se a caixa de transporte destinada para o 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 ressarcir a Companhia Aérea por todas as multas, perdas, compensações 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, ao seu critério;

(i) 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 (f) acima, junto da Companhia Aérea e do seu Agente Autorizado e no website da KLM.

#### **10.4.2 Animais que viajam na cabina**

(a) Em nenhuma circunstância serão aceites animais de estimação e respetivas caixas de transporte 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 caixa de transporte 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 caixas de transporte durante todo o voo.

#### **10.4.3 Animais de estimação que viajam no porão**

Os animais de estimação devem ser colocados numa caixa de transporte 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, das condições de tarifa do Bilhete e de todas as circunstâncias previstas nos regulamentos aplicáveis relevantes. Se cancelar o(s) seu(s) voo(s) e tiver um bilhete não reembolsável, pode pedir um reembolso das taxas de aeroporto que não foram utilizadas. No entanto, com um bilhete não reembolsável, os suplementos internacionais impostos pela transportadora não serão reembolsados. A taxa de reserva, taxa de reemissão e 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 3.3.



**14.2** O reembolso, se for autorizado segundo as condições tarifárias 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, alíneas f), j) e l).

**14.5** Os reembolsos estão sujeitos aos regulamentos aplicáveis no país onde o Bilhete foi originalmente adquirido e/ou aos regulamentos aplicáveis no país onde o reembolso dever 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, os 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, assim como outras formas de fumar eletrónicas ou artificiais) a bordo do avião.

**15.4** A Companhia Aérea poderá limitar ou proibir o consumo de bebidas alcoólicas a bordo do avião. O consumo de bebidas alcoólicas que os Passageiros levem para o avião ou o consumo de qualquer produto isento de direitos aduaneiros adquirido no avião é proibido.

**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 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 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 a 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 indemnização 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 128 821 DSE por cada Passageiro, a Companhia Aérea não excluirá nem limitará a sua responsabilidade. No entanto, a Companhia Aérea terá o direito de invocar a alínea e) abaixo. A Companhia Aérea não será responsável pelos Danos previstos na alínea a) acima, contanto que excedam, relativamente a cada Passageiro, 128 821 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 advêm, 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 respeita a Danos causados pelo atraso no transporte aéreo de Passageiros estará limitada a 5 346 DSE para cada Passageiro.

(b) A responsabilidade da Companhia Aérea no que respeita a Danos causados pelo atraso no transporte aéreo de Bagagem estará limitada a 1 288 DSE para cada Passageiro. O disposto no artigo 19.º, n.º 2, 3, c) aplicar-se-á a este limite.

(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 1 288 DSE por Passageiro. Se tiver sido declarado um valor superior, nos termos do

artigo 10.º, n.º 2, 3, a), a responsabilidade da Companhia Aérea será limitada ao valor declarado, salvo se esta puder comprovar que o referido valor é superior ao interesse genuíno do Passageiro à data 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.