

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

**Versão 10 de abril de 2025**





## Índice

|      |                                                                                                                                                                                                                     |    |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| § 1  | Campo de aplicação.....                                                                                                                                                                                             | 3  |
| § 2  | Pagamentos à Condor .....                                                                                                                                                                                           | 3  |
| § 3  | Preço (total) do voo .....                                                                                                                                                                                          | 5  |
| § 4  | Pagamento do preço total do voo.....                                                                                                                                                                                | 5  |
| § 5  | Reserva de lugar e reserva de serviços especiais.....                                                                                                                                                               | 7  |
| § 6  | Bilhete de avião.....                                                                                                                                                                                               | 8  |
| § 7  | Regulamento sobre No-Show, cancelamentos, remarcação, alteração de nome, substituição de passageiro .....                                                                                                           | 9  |
| § 8  | Cancelamento de upgrades .....                                                                                                                                                                                      | 14 |
| § 9  | Comparência a tempo ao aeroporto .....                                                                                                                                                                              | 15 |
| § 10 | Comportamento do passageiro .....                                                                                                                                                                                   | 16 |
| § 11 | Limitação ou recusa do transporte de um passageiro ou de uma bagagem (direito de recusar o transporte) .....                                                                                                        | 16 |
| § 12 | Transporte de animais em voos da Condor .....                                                                                                                                                                       | 19 |
| § 13 | Transporte de menores de 16 anos, Serviço de Acompanhamento da Condor .....                                                                                                                                         | 22 |
| § 14 | Gestantes, pessoas com necessidades de cuidados .....                                                                                                                                                               | 24 |
| § 15 | Regulamentos para bagagem .....                                                                                                                                                                                     | 25 |
| § 16 | Responsabilidade por danos e prazo-limite para reclamação.....                                                                                                                                                      | 30 |
| § 17 | Horários de voo, atrasos e cancelamentos de voos/alterações das horas dos voos, direitos dos passageiros .....                                                                                                      | 33 |
| § 18 | Equipamento eletrónico, uso obrigatório do cinto de segurança, voos de não-fumadores, bebidas alcoólicas, alergias, documentação de viagem, violação dos requisitos de entrada no país e consequências legais ..... | 36 |
| § 19 | Proteção de dados .....                                                                                                                                                                                             | 39 |
| § 20 | Seguros.....                                                                                                                                                                                                        | 39 |
| § 21 | Nota informativa nos termos do disposto no anexo ao Regulamento (CE) n.º 2027/97, na versão do Regulamento (CE) n.º 889/02 .....                                                                                    | 39 |
| § 22 | Direito aplicável, foro competente e processo de resolução de disputas .....                                                                                                                                        | 41 |
| § 23 | Rail & Fly.....                                                                                                                                                                                                     | 42 |



## **§ 1 CAMPO DE APLICAÇÃO**

Estes termos e condições gerais de transporte (T&C) são válidos para

1. contratos de transporte que celebrou com a Condor Flugdienst GmbH (Condor), independentemente de os voos individuais serem executados sob um número de voo da Condor (Carrier Code DE) e/ou sob o número de voo de outra companhia aérea;
2. transporte com a Condor em qualquer outra base (por exemplo, no âmbito de um pacote turístico);
3. contratos que celebrou com a Condor para serviços adicionais ao transporte aéreo (por exemplo, reservas de lugares ou *upgrades*);
4. contratos no âmbito das nossas vendas a bordo;
5. outros contratos em que seja feita referência a estes Termos e Condições Gerais.

## **§ 2 PAGAMENTOS À CONDOR**

### **2.1 Métodos de pagamento**

2.1.1 Existem vários métodos de pagamento para efetuar pagamentos à Condor. Poderá encontrar informação pormenorizada sobre este aspeto no nosso sítio da Internet em <https://www.condor.com/de/zahlungsmoeglichkeiten.jsp>. Não há direito à garantia de uma opção de pagamento específica; os pagamentos em dinheiro estão excluídos. Também nos reservamos o direito de excluir métodos de pagamento individuais ou para determinados pagamentos.

2.1.2 Uma transferência bancária do exterior (a conta do cliente é operada no exterior) só é possível se o cliente (pessoa que realiza a transferência) arcar com todas as despesas e a transferência for realizada na moeda indicada na respetiva fatura; se não, ou seja, em caso de inobservância, a Condor terá o direito de cobrar ao cliente os custos gerados e/ou diferenças de taxa de câmbio.

### **2.2 Consequências em caso de não pagamento: Juros de mora, indemnização por danos**

2.2.1 No caso do pagamento em falta ou não oportuno (pagamento atrasado), a Condor tem o direito de cobrar juros de mora. Os restantes direitos e reivindicações da Condor em consequência da falta de pagamento não serão afetados.

2.2.2 Se for aplicável a legislação da Suíça, a Condor tem também o direito de exigir uma indemnização pelos custos de cobrança, de acordo com as seguintes disposições:

- a) As dívidas não pagas são transferidas para uma agência externa de cobrança de dívidas para cobrança após avisos sem sucesso. Para além da liquidação do



montante da fatura, o cliente é também obrigado a reembolsar todos os custos incorridos relacionados com o atraso no pagamento (em particular, juros de mora, taxas de aviso, custos de cobrança e honorários legais).

- b) Os custos de cobrança dependem do montante da dívida, mas correspondem, no máximo, às recomendações da Association Inkasso Suisse.
- c) Para os serviços de cobrança de dívidas prestados por uma agência de cobrança de dívidas, é devido a seguinte indemnização em CHF, consoante o montante da dívida principal em causa, em caso de falta de pagamento e a partir do momento em que a agência de cobrança de dívidas é contratada:
  - máx. 80 CHF (montante da dívida até 75 CHF);
  - máx. 149,15 CHF (montante da dívida até 250 CHF);
  - máx. 195 CHF (montante da dívida até 500 CHF);
  - máx. 260 CHF (montante da dívida até 1000 CHF);
  - máx. 355 CHF (montante da dívida até 2000 CHF);
  - máx. 448,15 CHF (montante da dívida até 3000 CHF);
  - máx. 634,40 CHF (montante da dívida até 5000 CHF);
  - máx. 1100 CHF (montante da dívida até 10 000 CHF);
  - máx. 1920 CHF (montante da dívida até 30 000 CHF);
  - máx. 2740 CHF (montante da dívida até 50 000 CHF);
  - máx. 5,5% do montante da dívida (a partir de 50 000,01 CHF).
- d) Os custos de cobrança no montante destas indicações da tabela de danos causados por incumprimento da Inkasso Suisse são considerados como tendo sido aceites pelo cliente, independentemente de qualquer prova de danos.

## **2.3 Consequências de um cancelamento de ordem de débito ou de um cancelamento de pagamento com cartão de crédito: Taxa fixa**

- 2.3.1 No caso de um cancelamento de ordem de débito ou de um cancelamento de pagamento com cartão de crédito da sua responsabilidade (por exemplo, devido a informação incorreta fornecida por si ou a fundos insuficientes), a Condor tem o direito de cobrar uma taxa de cancelamento de ordem de débito ou de cancelamento de pagamento no valor de 15 unidades da moeda originalmente selecionada para pagamento (por exemplo, 15 EUR, 15 USD etc.) por reserva. Se o cancelamento de ordem de débito levar a que a sua dívida (por exemplo, o pagamento do preço total do



voo) só seja liquidada mediante pagamento no aeroporto, a taxa fixa é de 30 unidades da moeda inicialmente selecionada para pagamento (por exemplo, 30 EUR, 30 USD etc.) por reserva.

- 2.3.2 Tem o direito de provar que, no caso individual, a Condor sofreu um dano inferior à taxa fixa acima referida ou que não sofreu nenhum dano. Se apresentar uma prova desta situação, será cobrado apenas o dano inferior.
- 2.3.3 No caso de um cancelamento de ordem de débito da sua responsabilidade, a Condor também terá o direito de debitar da sua conta a dívida pendente resultante de tal, assim como a taxa fixa supramencionada. Assim, a sua autorização de cobrança também se aplica a dívidas resultantes de cancelamentos de ordem de débito em conta devidos à falta de fundos na conta e possíveis reclamações por danos (por exemplo, em resultado da rescisão de um contrato de transporte em conformidade com a cláusula 4.2.1d) destes Termos e Condições Gerais). A Condor tem o direito de encarregar um terceiro da cobrança por ordem de débito em conta.

### **§ 3 PREÇO (TOTAL) DO VOO**

- 3.1 São válidos os serviços e preços totais dos voos confirmados com a reserva.
- 3.2 O preço total do voo significa o preço do voo mais impostos e taxas e, se reservado por meio de uma agência de viagens, uma taxa de serviço. O preço do voo significa o preço do transporte, excluindo taxa de serviço, impostos, taxas e outros encargos relacionados com a aviação.

### **§ 4 PAGAMENTO DO PREÇO TOTAL DO VOO**

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

- 4.1.1 O pagamento do preço total do voo é devido na hora da reserva. Não tem direito a pagamentos parciais. Todos os pagamentos parciais serão recusados. Primeiro, o crédito resultante de tal recusa será liquidado com qualquer dívida sua perante a Condor, depois, qualquer montante restante será reembolsado. Os seus pagamentos parciais feitos para uma dívida existente serão usados para pagar a dívida mais antiga primeiro. Um pagamento que não for suficiente para pagar uma dívida completa, será aplicado aos juros primeiro e ao preço total do voo depois.
- 4.1.2 O débito do seu cartão de crédito é realizado imediatamente após a reserva e os documentos de reserva são enviados ao mesmo tempo. Se escolheu a forma de pagamento “Transferência bancária”, deve transferir imediatamente o preço total do voo e a Condor deve receber o pagamento dentro de no máximo 5 dias após a reserva.



## **4.2 Consequências em caso de não pagamento: Rescisão por parte da Condor / Taxas de cancelamento**

4.2.1 Se o preço total do voo não for pago por completo dentro de 5 dias após a reserva, a Condor tem o direito de rescindir o contrato de transporte e cancelar a reserva, assim como exigir uma indemnização de danos através da cobrança de taxas de cancelamento da tarifa selecionada de acordo com os termos do § 7.3 dos Termos e Condições, se

- a) a Condor tiver emitido um aviso, ou seja, solicitado, sem sucesso, o pagamento depois do vencimento e antes do cancelamento. O aviso significa que a Condor irá intentar ações judiciais e solicitar a injunção do pagamento;
- b) se no contrato de transporte estiver determinado o pagamento de acordo com o calendário e o mesmo não tiver sido efetuado até a devida data. Nesse caso é desnecessário um aviso por parte da Condor;
- c) se no contrato de transporte estiver determinado que o pagamento deverá ser efetuado depois de um evento mencionado e um devido prazo após o mesmo, sendo que o prazo pode ser calculado de acordo com o calendário, e o mesmo não tiver sido completamente pago até tal data. Nesse caso é desnecessário um aviso por parte da Condor;
- d) se tiver recusado o pagamento séria e definitivamente. Isto pode ser feito expressamente mediante uma declaração correspondente da sua parte à Condor ou a um terceiro por meio do qual tenha efetuado a reserva (por exemplo, a sua agência de viagens) ou implicitamente, por exemplo, mediante um cancelamento de ordem de débito, um não pagamento da taxa do cartão de crédito ou algo semelhante. Neste caso, é irrelevante se o cancelamento de ordem de débito / não pagamento se deve à sua vontade expressa ou ao facto de não ter assegurado uma cobertura suficiente da sua conta (cartão de crédito). Nesse caso é desnecessário um aviso por parte da Condor;
- e) se, sob ponderação dos interesses de ambas as partes, for justificável o início imediato da mora. Trata-se de um tal caso, em especial, se o voo de partida estiver iminente e, por isso, for impossível determinar um prazo antes do mesmo. Nesse caso, não é necessário um aviso e a Condor pode rescindir o contrato imediatamente, recusar o transporte e exigir uma indemnização.

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

4.2.3 Depois do cancelamento cessa a obrigação de transporte.



- 4.2.4 Tem o direito de provar que, no caso individual, a Condor sofreu um dano inferior à a indemnização exigida nos termos do § 4.2.1 ou que não sofreu dano nenhum. Se apresentar uma prova desta situação, será cobrado apenas o dano inferior.
- 4.2.5 Alertamos para o facto de a Condor ter o direito, nos termos do § 2.2 das presentes T&C, de exigir, entre outros, juros de mora e uma indemnização pelos custos de cobrança, se o cliente não pagar a indemnização nos termos do § 4.2.1.

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

### **5.1 Reserva de lugar**

- 5.1.1 Os lugares podem ser reservados até 48 horas antes do voo de ida, sujeito a disponibilidade. Após a primeira etapa da viagem, as taxas de reserva de lugares não são reembolsáveis. Uma nova reserva de lugar é possível até 48 horas antes da partida, dependendo da disponibilidade. No caso de uma nova reserva para um lugar mais caro, a diferença de preço é devida no momento da nova reserva.
- 5.1.2 Chamamos a sua atenção para o fato de, por imposição dos requisitos de segurança das autoridades competentes, os lugares nas filas das saídas de emergência (lugares XL) não poderem ser ocupados por pessoas nas seguintes circunstâncias:
- a) bebés e crianças de idade inferior a 14 anos,
  - b) grávidas,
  - c) pessoas que não falam alemão e / ou inglês,
  - d) pessoas que transportam animais consigo na cabina,
  - e) pessoas portadoras de deficiência física e/ou mental,
  - f) pessoas com mobilidade reduzida devido às suas medidas corporais, à sua idade ou a doença.
- 5.1.3 Ao reservar um lugar junto a uma das saídas de emergência está implicitamente a declarar que as restrições acima não se aplicam nem a si, nem às pessoas incluídas na sua reserva. Por outro lado, a reserva desses lugares também implica o fato de que está disposto a ajudar o pessoal de bordo em caso de emergência. O que, por sua vez, se pressupõe que está apto a seguir as instruções da tripulação, dadas em alemão ou em inglês. Se não for esse o caso, a Condor tem o direito de lhe atribuir um outro lugar, sem que lhe assista qualquer direito a reembolso dos custos de reserva. Se, depois de esgotadas todas as outras possibilidades, não for possível lhe atribuir outro lugar, a Condor tem o direito de recusar o transporte.
- 5.1.4 Para as crianças entre os 2 e os 11 anos paga-se a tarifa de adulto pela reserva de



lugar.

- 5.1.5 Recomendamos fazer o pedido da reserva de lugar, a tempo, o mais tardar até 48 horas antes da partida. Depois de marcar o seu voo, ou no caso de uma viagem organizada, também pode fazer a sua reserva de lugar através dos nossos serviços.
- 5.1.6 Para os passageiros da Condor Business Class e com Tarifa Economy Best, a reserva de lugar é inclusa e, se disponível, é oferecida sem taxa adicional.
- 5.1.7 Em caso de alteração do tipo de avião, não será possível considerar a reserva dos lugares. Contacte o nosso Centro de Serviços para obter um reembolso da taxa paga.

## **5.2 Lugar ao lado livre (“Lugar Extra”)**

- 5.2.1 Para os nossos passageiros da Classe Económica existe a possibilidade de reservar um lugar adicional gratuito ao lado durante o *check-in online* e no aeroporto, sujeito à disponibilidade.
- 5.2.2 O lugar livre ao lado deve ser imediatamente adjacente ao seu lugar reservado na mesma fila, inclusive do outro lado do corredor, e não pode estar à sua frente ou atrás. Os lugares ao lado gratuitos podem ser reservados para passageiros individuais numa reserva, independentemente da tarifa reservada, e estão disponíveis para adultos, crianças e bebés (com menos de 2 anos de idade). Não é possível reservar um lugar ao lado livre nas filas de saída de emergência (lugares XL).
- 5.2.3 No caso de uma mudança de avião de curto prazo, operacionalmente necessária, o lugar livre ao lado nem sempre pode ser garantido. Contacte o nosso Centro de Serviços para obter um reembolso da taxa paga.

## **5.3 Reserva de serviços especiais**

A Condor dá-lhe a possibilidade de reservar, sujeito a disponibilidade, vários outros serviços especiais, como, p. ex., o transporte de equipamento de desporto e de bagagens especiais, refeições Premium e refeições especiais. Até 48 horas antes da partida, os serviços especiais reservados podem ser remarcados ou cancelados gratuitamente. No caso de uma remarcação para um serviço especial mais caro, a diferença de preço é devida imediatamente após a remarcação. A partir de 48 horas antes da partida da primeira etapa de voo, já não é possível uma nova reserva nem o cancelamento gratuito dos serviços especiais.

## **§ 6 BILHETE DE AVIÃO**

A Condor só presta o serviço de transporte convencionado ao passageiro indicado na confirmação de reserva ou no bilhete de avião ou noutro título de transporte, sendo que o passageiro tem de comprovar a sua identidade através de um documento de identidade válido. O nome e o apelido completos do passageiro têm de coincidir com os que constam do





documento de identidade. Os títulos de transporte são pessoais e intransmissíveis. Exceto nos casos em que viajar com um bilhete eletrónico, é sempre obrigado a apresentar um título de transporte válido, emitido em seu nome, e um documento de identidade válido para poder viajar. Ao efetuar a reserva, certifique-se de que escreve tanto o seu nome, como os nomes dos seus eventuais acompanhantes, da forma como constam no documento de identidade, que vai ser apresentado.

Quando a tarifa reservada estipular uma ordem específica dos segmentos de voo reservados, a Condor reserva-se o direito de exigir o pagamento do serviço parcial restante (ou dos serviços parciais restantes) no caso de um serviço parcial estipulado na tarifa não ter sido utilizado, se este pagamento for superior ao pagamento efetivamente acordado para este serviço parcial (ou estes serviços parciais) no momento da reserva. Neste caso, o serviço de transporte será efetuado somente após o pagamento do valor da diferença. Está excluída uma cobrança adicional se a não utilização for involuntária e não for devida a culpa, por exemplo, devido a força maior ou doença. O eventual direito de rescisão parcial em conformidade com a tarifa aplicável (ver cláusula 7.3) não é afetado.

## **§ 7 REGULAMENTO SOBRE NO-SHOW, CANCELAMENTOS, REMARCAÇÃO, ALTERAÇÃO DE NOME, SUBSTITUIÇÃO DE PASSAGEIRO**

### **7.1 Regulamento geral**

7.1.1 O reembolso dos preços totais dos voos e as taxas de cancelamento ou remarcação incorridas em caso de não comparência, cancelamento ou remarcação, bem como em caso de alteração do nome ou da designação de alteração de nome, baseiam-se geralmente na tarifa reservada, no período entre a declaração de alteração e a partida e na zona a que a rota pertence.

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

|        |                                                                                                                                                                                                    |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zona 1 | Europa (exceto para os destinos listados separadamente abaixo)                                                                                                                                     |
| Zona 2 | Cabo Verde, Chipre, Finlândia, Gâmbia, Grécia, Ilhas Canárias, Islândia, Israel, Jordânia, Madeira, Malta, Norte de África (excluindo o Aeroporto Internacional Sphinx), Rússia, Turquia           |
| Zona 3 | África Oriental (excluindo Egito, Maurícia e Seicheles), América Central e do Sul (excluindo Porto Rico), Caraíbas, China, Índia, Japão, México, Sri Lanka, Sudeste Asiático (excluindo Indonésia) |



|        |                                                                               |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------|
| Zona 4 | África do Sul, Indonésia, Maldivas, Maurícia, Namíbia, Seicheles              |
| Zona 5 | Canadá, EUA (incluindo Porto Rico)                                            |
| Zona 6 | Aeroporto Internacional Sphinx, Arménia, Geórgia, Irão, Iraque, Líbano, Síria |
| Zona 7 | Península Arábica                                                             |

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

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

## **7.3 Cancelamento**

### **7.3.1 Cancelamento: Regulamento geral**

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

Os cancelamentos efetuados dentro de 24 horas após a primeira parte da viagem não serão elegíveis para reembolso da tarifa, incluindo a possível Taxa de Serviço cobrada no momento da reserva. Os impostos e encargos não utilizados são sempre reembolsáveis, sendo que os termos do § 7.3.4 se aplicam em conformidade aos reembolsos no caso das tarifas Green (código "G").

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

Uma vez ao ter feito o voo de ida, se o voo de regresso for cancelado, é excluído o reembolso da tarifa incluindo a possível Taxa de Serviço cobrada no momento da reserva. Os impostos e encargos não utilizados são sempre reembolsáveis, sendo que os termos do § 7.3.4 se aplicam em conformidade aos reembolsos no caso das tarifas Green (código "G").

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

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

### **7.3.2 Cancelamento: Regulamentos especiais na Tarifa Zero (código "LM"), na Tarifa Light (código "LC"), bem como na Tarifa Best (código "BST") e nas Tarifas Classic (código "SPO")**

Em caso de cancelamento, apenas os impostos e encargos não utilizados, com exceção da



possível Taxa de Serviço cobrada no momento da reserva, serão reembolsados a partir do preço total do voo.

### **7.3.3 Cancelamento: Regulamentos especiais nas Tarifas Green (código "G")**

Com exceção de uma eventual taxa de serviço cobrada no momento da reserva, todos os pagamentos relativos à tarifa total são reembolsáveis.

O reembolso será efetuado sob a forma de um vale que pode ser utilizado para pagar voos ou outros serviços que o titular reserve com a Condor após a emissão do vale.

O vale permanece válido até ao reembolso total do crédito, embora por um período máximo de 10 meses a contar da data de emissão.

A transferência do vale para terceiros, o levantamento do saldo em crédito e a sua utilização para pagamento de serviços já reservados estão excluídos.

### **7.3.4 Cancelamento: Regulamento especial nas Tarifas Flex (Código "F")**

Não há taxas de cancelamento para cancelamentos feitos até 24 horas antes do primeiro voo.

Todos os pagamentos sobre o total da tarifa são reembolsáveis. Os impostos e encargos não utilizados, com exceção da possível Taxa de Serviço cobrada no momento da reserva, são sempre reembolsáveis. Em todos os outros aspetos, aplicam-se as disposições gerais dos termos do § 7.3.1.

### **7.3.5 Cancelamento: Regulamentos especiais na Tarifa Visit Friends & Relatives (código tarifário "ETH")**

Em caso de cancelamento até 24 horas antes da partida do primeiro voo, deverá pagar à Condor as tarifas pro rata listadas abaixo como taxas de cancelamento.

Quaisquer pagamentos para além da tarifa do preço do voo total que excedam as taxas de cancelamento são reembolsáveis. Os impostos e encargos não utilizados, com exceção da possível Taxa de Serviço cobrada no momento da reserva, são sempre reembolsáveis. Em todos os outros aspetos, aplicam-se as disposições gerais dos termos do § 7.3.1.

- |    |                                                                            |                      |
|----|----------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| a) | Até 89 dias antes do início do respetivo voo                               | 10 % do preço do voo |
| b) | Cancelamento desde o 88.º dia até 59 dias antes do início do respetivo voo | 20 % do preço do voo |
| c) | Cancelamento desde o 58.º dia até 29 dias antes do início do respetivo voo | 50 % do preço do voo |
| d) | Cancelamento desde o 28.º dia até 15 dias antes do início do respetivo voo | 70 % do preço do voo |



- |    |                                                                            |                       |
|----|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| e) | Cancelamento desde o 14.º dia até 24 dias antes do início do respetivo voo | 80 % do preço do voo  |
| f) | Cancelamento nas 24 horas anteriores à partida programada do respetivo voo | 100 % do preço do voo |

## **7.4 Remarcação**

### **7.4.1 Remarcação: Condições gerais**

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

A nova reserva por parte do cliente só é possível até 24 horas antes da partida da rota do voo a ser alterada se for permitida na tarifa reservada de acordo com as seguintes disposições e se existirem lugares suficientes no novo voo desejado na mesma classe de transporte e/ou classe tarifária superior e se o novo voo tiver lugar na mesma estação (estação de Verão 01.05. - 31.10. / estação de Inverno 01.11. - 30.04.) e na mesma zona (Zona 1, Zona 2, Zonas 3-5, Zona 6, Zona 7) que o voo original.

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

Se a tarifa da reserva alterada for a mesma ou mais barata do que a tarifa da reserva original, a tarifa da reserva original também se aplicará à reserva alterada. Os impostos e taxas serão recalculados com base na alteração da reserva. Qualquer diferença que surja é devida e deve ser paga imediatamente. Os impostos e encargos não utilizados são sempre reembolsáveis.

Se o preço do voo da reserva alterada for mais caro do que o preço do voo da reserva original, a diferença entre o preço total do voo da reserva original e o preço total do voo da reserva alterada deve ser paga. Este montante é devido imediatamente após a remarcação. Consoante a tarifa selecionada, deve ser paga uma taxa de remarcação para além da diferença de preço, de acordo com as disposições seguintes.

### **7.4.2 Remarcação: Regulamento especial na Tarifa Zero (Código “LM”) e na Tarifa Light (código “LC”)**

Essa tarifa não permite alterações voluntárias.

### **7.4.3 Remarcação: Regulamentos especiais nas Tarifas Classic (código "SPO") e na Tarifa Best (Tarifa "BST")**

No caso de remarcação até 24 horas antes da partida do respetivo voo, são devidas as seguintes taxas de remarcação à Condor, para além de qualquer diferença de preço a pagar de acordo com os termos do § 7.4.1:



### Taxas por pessoa e segmento em EUR

|                              | Zona 1 |          | Zonas 2 e 6 |          | Zonas 3 – 5 e 7 |          |
|------------------------------|--------|----------|-------------|----------|-----------------|----------|
|                              | Normal | Reduzido | Normal      | Reduzido | Normal          | Reduzido |
| <b>Economy Class</b>         | 50     | 10       | 75          | 10       | 100             | 25       |
| <b>Premium Economy Class</b> | /      | /        | /           | /        | 150             | 25       |
| <b>Business Class</b>        | 75     | 10       | 100         | 25       | 200             | 25       |

Para as crianças com idade inferior a 2 anos que não dispõem de um lugar próprio, apenas se aplica a taxa reduzida.

#### 7.4.4 Remarcação: Regulamento especial nas Tarifas Green (código “G”) e nas Tarifas Flex (Código “F”)

No caso de remarcação até 24 horas antes da partida da rota do voo a ser alterada não se aplicam taxas de remarcação. É possível um máximo de 3 remarcações da mesma rota de voo originalmente reservada; neste caso podem ocorrer diferenças de preços de acordo com os termos do § 7.4.1. A partir da 4ª reserva da mesma rota de voo originalmente reservada, serão aplicadas taxas de remarcação e eventuais diferenças de preço de acordo com os termos do § 7.4.3 ou do § 7.4.1.

#### 7.4.5 Remarcação: Regulamentos especiais nas Tarifas Visit Friends & Relatives (código tarifário "ETH")

No caso de remarcação até 24 horas antes da partida do respetivo voo, são devidas as seguintes taxas de remarcação à Condor, para além de qualquer diferença de preço a pagar de acordo com os termos do § 7.4.1:

### Taxas por pessoa e segmento em EUR

| Zona 1 | Zonas 2 e 6 | Zonas 3 – 5 e 7 |
|--------|-------------|-----------------|
| 50     | 75          | 100             |

Para as crianças com idade inferior a 2 anos sem lugar próprio não se aplica qualquer taxa.

#### 7.5 Alteração do nome ou Substituição de passageiro

7.5.1 O nome de um passageiro reservado pode ser alterado no momento da reserva ou um passageiro substituto pode ser nomeado para um voo previamente reservado até 24 horas antes do embarque do primeiro voo apenas se o voo for realizado exclusivamente pela Condor, se uma tarifa Green, uma tarifa Flex ou a Tarifa Visit Friends & Relatives (código tarifário "G", "F" ou "ETH") estiver reservada.

7.5.2 No caso de uma mudança de nome / designação de uma pessoa substituta, a diferença



de preço para uma tarifa diária do preço de voo total possivelmente mais elevada deve ser paga.

- 7.5.3 Para além da diferença de preço a pagar em conformidade com os termos do § 7.5.2, serão cobradas as seguintes taxas pela mudança de nome / designação de uma pessoa substituta na tarifa ETH:

**Taxas por pessoa e segmento em EUR**

| <b>Zona 1</b> | <b>Zonas 2 e 6</b> | <b>Zonas 3 – 5 e 7</b> |
|---------------|--------------------|------------------------|
| 50            | 75                 | 100                    |

Para as crianças com idade inferior a 2 anos sem lugar próprio não se aplica qualquer taxa.

- 7.5.4 O parceiro contratante e a pessoa substituta são solidariamente responsáveis pelos custos de transporte.

## **§ 8 CANCELAMENTO DE UPGRADES**

### **8.1 Cancelamento de upgrades**

- 8.1.1 O cancelamento de upgrades na Premium Economy Class e na Condor Business Class está sujeito às seguintes condições de cancelamento e de alteração da reserva.
- 8.1.2 Estas condições dizem exclusivamente respeito ao preço do voo para o transporte numa categoria de reserva superior.

### **8.2 Business Class Condor**

- 8.2.1 Em caso de cancelamento por parte do cliente até 24 horas antes do voo de ida ou de regresso como previsto no contrato, aplicam-se taxas correspondentes a 50 % do preço de upgrade. Em caso de alteração da reserva por parte do cliente até 24 horas antes do início do voo previsto no contrato, aplicam-se custos correspondentes a 10 % do preço de upgrade.
- 8.2.2 No dia da partida, o cliente já não poderá efetuar cancelamentos ou alterações da reserva. Em caso de cancelamento da reserva Business Class por parte do cliente, a Condor empreenderá todos os esforços possíveis no sentido de conseguir uma utilização posterior. O cliente tem o direito de provar à Condor que não ocorreram prejuízos ou que ocorreram apenas prejuízos ínfimos.

### **8.3 Premium Economy Class**

- 8.3.1 Em caso de cancelamento por parte do cliente até 24 horas antes do voo de ida ou de regresso como previsto no contrato, aplicam-se taxas correspondentes a 50 % do preço de upgrade. Em caso de alteração da reserva por parte do cliente até 24 horas



antes do início do voo previsto no contrato, aplicam-se custos correspondentes a 10 % do preço de upgrade.

- 8.3.2 No dia da partida, o cliente já não poderá efetuar cancelamentos ou alterações da reserva. Em caso de cancelamento da reserva Premium Economy Class por parte do cliente, a Condor empreenderá todos os esforços possíveis no sentido de conseguir uma utilização posterior. O cliente tem o direito de provar à Condor que o prejuízo ocorrido foi ínfimo ou nulo.

## § 9 COMPARÊNCIA A TEMPO AO AEROPORTO

- 9.1.1 A sua hora-limite de check-in depende da distância percorrida pelo voo reservado ou do aeroporto de partida.
- 9.1.2 Por hora-limite de check-in entende-se a hora, definida por nós, em que já se deverá ter apresentado no nosso balcão de check-in/registo. Ao planear a sua viagem, leve em consideração as horas-limite de check-in a seguir mencionadas.
- 9.1.3 Para garantir que o registo se processe da melhor forma possível e que o voo parta à hora marcada, recomendamos vivamente que respeite as horas indicadas a seguir, uma vez que, se chegar atrasado ao check-in, temos o direito de cancelar a sua reserva e de recusar o seu transporte. Declinamos toda e qualquer responsabilidade por eventuais danos ou custos em que possa incorrer, por sua própria culpa, em virtude de não ter cumprido esta obrigação adicional.
- 9.1.4 Nos termos do acordo celebrado consigo, tem de se apresentar na nossa área de check-in/registo nas seguintes horas:
- |                                                 |                                                                |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| a) voos por zona 1, 2 ou 6                      | 90 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião  |
| b) voos por zona 3-5 ou 7 (exceto EUA / Canadá) | 120 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião |
| c) voos para os EUA/o Canadá                    | 180 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião |
- 9.1.5 Independentemente da classe em que tenham reservado o seu voo e da transportadora operadora, todos os nossos passageiros têm de estar na posse do seu cartão de embarque, tendo concluído todas as formalidades de check-in, o mais tardar 45 min., para voos de e para as Zonas 3-5 bem como Agadir, Dubai e Hurghada, o mais tardar 60 min. antes da hora de partida indicada no bilhete de avião (horas-limite de check-in).



- 9.1.6 Devido às disposições de segurança em vigor e à revista de pessoas e bagagens, pedimos que, imediatamente após o processo de check-in, se dirija à porta de embarque indicada no cartão de embarque e que aguarde aí até à chamada para o voo. Tem de se apresentar na porta de embarque para o avião do voo por si reservado, e para o qual já efetuou o check-in, o mais tardar à hora que lhe tiver sido indicada no check-in, caso contrário, a fim de evitar atrasos no embarque e do voo, temos o direito de cancelar a sua reserva e de lhe recusar o transporte. Declinamos a responsabilidade por todos e quaisquer danos ou custos que essa medida lhe possa causar.
- 9.1.7 Se o transporte não for efetuado pela Condor, será considerada a hora limite de acordo com as disposições do transportador que o efetua. Na ausência de tais disposições, a hora limite é fixada 120 minutos antes da hora de partida especificada no bilhete, independentemente da classe de serviço reservada e da rota de voo reservada. Por favor, chegue na área de check-in / check-in do voo especificado, o mais tardar, neste horário limite.
- 9.1.8 No caso de reserva da tarifa Zero, o passageiro deve fazer o check-in online. Se não tiver feito o check-in online, cobraremos uma taxa de 25 Euro ou — se a Condor o especificar localmente — 25 CHF, 30 USD ou 40 CAD pelo check-in efetuado por nós.

## **§ 10 COMPORTAMENTO DO PASSAGEIRO**

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

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

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

### **11.1 Violação da lei aplicável**

Se o transporte do passageiro infringir o disposto na legislação em vigor, nas determinações





ou nos requisitos aplicáveis do país de origem ou de destino ou ainda de qualquer um dos países sobrevoados.

### **11.2 Colocação da ordem pública, da segurança ou da saúde em perigo**

Se o transporte do passageiro representar um risco para a segurança, para a ordem pública ou para a saúde dos outros passageiros ou dos membros da tripulação ou se constituir uma sobrecarga inadmissível para o voo em causa.

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

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

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

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

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

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

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

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

Se o preço total do voo aplicável ou outras taxas específicas à aviação (também para voos anteriores) não tiverem sido pagos, apesar de serem devidos.

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

Se o passageiro não estiver em posse de documentos de viagem válidos ou se o passageiro quiser entrar em um país para o qual ele só tem direito ao trânsito ou para o qual ele não tem documentos de entrada válidos. Se os documentos de viagem tiverem sido destruídos durante o voo ou se a sua entrega à tripulação, contra recibo, tiver sido rejeitada pelo passageiro apesar de um pedido da tripulação.

### **11.8 Direito de recusar o transporte por incumprimento das condições de entrada**

O passageiro não cumpre as condições de entrada de um país de trânsito ou do país de



destino (nomeadamente no que respeita ao respetivo estado de saúde).

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

A bagagem não deve conter:

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

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

- e) Armas de qualquer tipo, em particular, armas de fogo, armas contundentes ou armas brancas, assim como sprays. Armas de caça e de desporto podem ser aceites como bagagem despachada. Elas devem ser descarregadas e transportadas em uma embalagem fechada, de tipo comercial. O transporte de munição está sujeito às diretivas de materiais perigosos ICAO e IATA.
- f) O transporte de cigarros eletrónicos ("e-cigarros") e bens de consumo eletrónicos (em particular, laptops, celulares, etc.) afetados por um *recall* do fabricante ou de um distribuidor, não é permitido na bagagem despachada, apenas na bagagem de mão. Além disso, é proibido ligar também carregar baterias e/ou desses dispositivos.



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

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

### **12.1 Condições gerais para o transporte de animais**

- 12.1.1 O transporte de animais só é permitido com o consentimento da Condor (e, se o voo for operado por outra transportadora, também com o consentimento da transportadora) e após notificação prévia. A comunicação deve ser efetuada pelo menos 48 horas antes da partida..
- 12.1.2 O transporte de animais está sujeito a uma taxa e não está abrangido por nenhuma franquia de bagagem gratuita, sob reserva das disposições específicas aplicáveis aos cães de assistência (ver abaixo).
- 12.1.3 A “Lista de controlo para a aceitação de animais”, preenchida e assinada, deve ser apresentada em formato impresso para transporte. A lista de controlo pode ser descarregada em <https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-tiere/tierbefoerderung/befoerderungsbestimmungen.jsp>. Além disso, cada animal que viaja consigo tem de ser registado novamente junto do pessoal da Condor no aeroporto, imediatamente antes da partida do respetivo voo. Se a lista de verificação acima mencionada não for apresentada e o animal não for registado no aeroporto, o animal não poderá ser transportado.
- 12.1.4 Apenas os cães e gatos domésticos podem ser transportados na cabina do avião. Os animais que viajam na cabina (incluindo a caixa de transporte) devem caber no espaço para os pés do seu lugar na classe de transporte reservada e estar devidamente acondicionados durante toda a estadia a bordo. Todos os outros animais são



transportados apenas como carga.

12.1.5 Os animais devem estar devidamente acondicionados numa caixa de transporte que cumpra as disposições detalhadas no nosso site ou na confirmação do registo, e devem ser acompanhados por certificados de saúde e de vacinação válidos, autorizações de entrada e outros documentos de entrada ou de trânsito exigidos pelos países; os animais não podem sair da caixa de transporte enquanto estiverem a bordo do nosso avião. A Condor reserva-se o direito de determinar o método de transporte e de limitar o número de animais permitidos num voo. Para mais informação, consultar: <https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-tiere/tierbefoerderung.jsp>.

12.1.6 É proibido transportar animais na bagagem de mão ou na bagagem registada.

12.1.7 O passageiro deve informar-se junto das autoridades competentes sobre a regulamentação aplicável à entrada ou ao trânsito do animal no país em causa. A Condor não verificará a exatidão nem a integridade da informação fornecida pelo passageiro nem dos documentos apresentados pelo passageiro. Além disso, o passageiro compromete-se a levar consigo todos os documentos necessários para o transporte do animal (documentos de entrada e saída, de saúde e outros).

12.1.8 Em todos os outros aspetos, aplicam-se ao transporte de animais as disposições atuais disponíveis no seguinte endereço: <https://www.condor.com/de/flug-vorbereiten/gepaeck-tiere/tierbefoerderung.jsp>.

## **12.2 Regulamentação especial para cães de assistência, entrada de cães de assistência nos EUA**

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

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

12.2.3 Observe que uma das condições para que o voo decorra de modo seguro e sem



problemas é que o seu cão de assistência tenha sido treinado para se comportar bem num ambiente público. Permitimos que o cão de assistência seja levado na cabine apenas sob a condição de que ele lhe obedeça e se comporte corretamente. Caso contrário, poderá ser-lhe solicitado que coloque um açaimo ao cão de assistência durante o transporte, que permita que ele seja transportado no porão de carga (se estiver disponível um contentor de transporte) ou o seu transporte poderá ser recusado.

12.2.4 Se deseja viajar para os EUA com um cão de assistência, um formulário "U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form" deve ser completamente preenchido, apresentado e transportado, e para voos com uma duração prevista de mais de oito horas, o formulário "U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form" deve também ser completamente preenchido, apresentado e transportado. O(s) documento(s) necessário(s) para viajar para os EUA para o transporte de cães de assistência deve(m) ser sempre apresentado(s) à Condor pelo menos 48 horas antes da partida; para reservas feitas com menos antecedência, a apresentação na porta de embarque no dia da partida é suficiente. Os formulários acima referidos podem ser consultados em: <https://www.condor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/passagiere-mit-besonderen-beduerfnissen/begleithunde.jsp>.

### **12.3 Direito de recusar o transporte de animais, responsabilidade**

12.3.1 A Condor tem o direito de recusar o transporte do animal se os requisitos acima mencionados forem violados. A Condor não pode ser responsabilizada por quaisquer danos daí resultantes.

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

12.3.3 Se as disposições acima mencionadas para o transporte de animais forem violadas de forma culposa pelo passageiro, este é igualmente obrigado a indemnizar a Condor pelos danos daí resultantes. Em particular, o passageiro tem de pagar quaisquer multas e/ou despesas (em particular custos de quarentena) impostas ou incorridas pela Condor.. Além disso, o passageiro é obrigado a pagar o preço total de voo aplicável, caso a Condor seja obrigada, por uma autoridade competente, a transportar o animal para o seu local de partida ou outro lugar. A Condor pode usar as verbas que o passageiro tenha pago por voos que não tenha utilizado ou os meios que estejam



no poder da Condor, para pagar o preço total desse voo. Os encargos incorridos para o transporte de animais até ao ponto de recusa de entrada ou de expulsão não serão reembolsados. O passageiro é responsável por todos os danos que o seu animal cause à Condor ou terceiros, no âmbito da responsabilidade legal, e isenta a Condor de qualquer responsabilidade.

## **§ 13 TRANSPORTE DE MENORES DE 16 ANOS, SERVIÇO DE ACOMPANHAMENTO DA CONDOR**

### **13.1 Condições para o transporte de menores de 16 anos**

13.1.1 Os regulamentos seguintes aplicam-se ao transporte de menores antes dos 16 anos de idade (doravante "**menores**") em voos operados pela própria Condor. Se o voo em questão for operado por uma transportadora aérea que não a Condor, o transporte de menores estará sujeito exclusivamente aos termos e condições da transportadora aérea em questão.

13.1.2 Sob reserva das disposições seguintes nas cláusulas 13.1.3 a 13.1.5, os menores são transportados exclusivamente na companhia das seguintes pessoas: pelo menos um dos pais que, por sua vez, tenha atingido a idade de 16 anos

- a) e não esteja ele próprio a ser assistido no âmbito do Serviço de Acompanhamento da Condor, ou
- b) um irmão que tenha pelo menos 16 anos de idade, desde que o irmão não esteja a ser assistido pelo Serviço de Acompanhamento da Condor, ou
- c) outra pessoa, desde que essa pessoa seja maior de idade.

13.1.3 Os menores de 5 a 15 anos, inclusive, podem ser transportados desacompanhados ou acompanhados por pessoas que não cumpram os critérios estabelecidos nas cláusulas 13.1.2a) a 13.1.2c) acima, desde que recorram ao Serviço de Acompanhamento da Condor pelo qual é cobrada uma taxa (ver cláusula 13.2; reserva prévia exigida).

13.1.4 Os menores entre 12 e 15 anos de idade também podem ser transportados desacompanhados ou acompanhados por pessoas que não cumpram os critérios estabelecidos nas cláusulas 13.1.2a) a 13.1.2c) acima, desde que a Condor tenha sido notificada disso o mais tardar 48 horas antes da partida. Neste caso, não é necessário recorrer ao Serviço de Acompanhamento da Condor.

13.1.5 Os requisitos para o transporte de menores em voos operados pela própria Condor resumem-se, assim, da seguinte forma:



| Idade do menor | Condições de transporte                                                                                                                                                             |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 – 4 anos     | ✓ apenas com um <b>acompanhante</b> que cumpra os requisitos da cláusula 13.1.2.                                                                                                    |
| 5 – 11 anos    | ✓ com <b>acompanhante</b> que cumpra os requisitos da cláusula 13.1.2, <b>ou</b><br>✓ com a utilização do <b>Serviço de Acompanhamento da Condor</b> .                              |
| 12 – 15 anos   | ✓ com <b>acompanhante</b> que cumpra os requisitos da cláusula 13.1.2, <b>ou</b><br>✓ com a utilização do <b>Serviço de Acompanhamento da Condor</b> ou<br>✓ <b>registo</b> prévio. |

13.1.6 Se as condições acima referidas para o transporte de menores não forem cumpridas, a Condor tem o direito de recusar o transporte.

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

13.1.8 Os limites de idade serão determinados pela idade no momento do transporte.

## 13.2 Serviço de Acompanhamento da Condor

13.2.1 No âmbito do Serviço de Acompanhamento da Condor, a Condor compromete-se a cuidar de menores não acompanhados ou menores acompanhados por pessoas que não cumpram os critérios estabelecidos na cláusula 13.1 com idades compreendidas entre os 5 e os 17 anos (doravante "**Menores**") nos aeroportos de partida e chegada e a bordo do avião.

13.2.2 O Serviço de Acompanhamento da Condor só está disponível em voos diretos operados pela própria Condor. Deve ser reservado por meio do Centro de Serviços da Condor, o mais tardar 48 horas antes da partida. As tarifas do Serviço de Acompanhamento da Condor podem ser encontradas no site da Condor (<https://www.condor.com/de/fliegen-geniessen/besondere-betreuung/familien-kinder/allein-reisende-kinder.jsp>).

13.2.3 A utilização do Serviço de Acompanhamento da Condor exige que o Menor a ser transportado seja entregue à Condor por uma pessoa autorizada no aeroporto de partida. Se isto não acontecer, a Condor tem o direito de recusar os cuidados e o transporte do Menor.



13.2.4 Ao utilizar o Serviço de Acompanhamento da Condor, os dados completos (nome, morada, número de telefone) da pessoa que traz ou recolhe o Menor são necessários no aeroporto de partida até que o Menor seja entregue ou recolhido. Se não se tratar dos pais, deve ser apresentada uma procuração dos pais para o check-in e a recolha do Menor. Por razões de segurança, a pessoa que acompanha o Menor deve identificar-se com uma identificação com foto válida ao fazer o check-in e deixar o Menor no local de chegada.

### 13.3 Taxas de transporte de bebés (menos de 2 anos)

13.3.1 Mediante o pagamento da taxa seguinte, pode ser transportada uma criança pequena até aos 2 anos de idade (doravante designada «**criança pequena**») por cada adulto pagante, sem direito a um lugar próprio.

**Taxas em EUR por segmento**

|                              | <b>Zona 1</b> | <b>Zonas 2 e 6</b> | <b>Zonas 3–5 e 7</b> |
|------------------------------|---------------|--------------------|----------------------|
| <b>Economy Class</b>         | 30            | 50                 | 100                  |
| <b>Premium Economy Class</b> | /             | /                  | 120                  |
| <b>Business Class</b>        | 50            | 75                 | 150                  |

13.3.2 Um adulto só se poderá fazer acompanhar por uma segunda criança pequena se tiver apresentado um pedido expresso nesse sentido e se tiver sido reservado um lugar, ao preço normal, para a segunda criança. Esta regra só se aplica aos voos realizados pela Condor.

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

## § 14 GESTANTES, PESSOAS COM NECESSIDADES DE CUIDADOS

### 14.1 Gestantes

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

### 14.2 Assistência especial

14.2.1 Para a melhor preparação possível, por favor informe a Condor já no momento da reserva, o mais tardar 48 horas antes da partida, sobre as necessidades de cuidados,





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

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

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

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

## **§ 15 REGULAMENTOS PARA BAGAGEM**

Dependendo da classe de transporte escolhida e, se aplicável, da passagem escolhida, poderá transportar uma certa quantidade de bagagem como bagagem gratuita quando viajar de avião. O limite de bagagem gratuita é especificado no bilhete ou no folheto de concurso em que se baseie a sua oferta para a celebração de um contrato de transporte aéreo. O transporte de peças de bagagem acima da quantidade máxima gratuita, bem como o transporte de bagagem especial, está sujeito a uma taxa. No check-in serão realizados controlos aleatórios da sua bagagem.

Chamamos a sua atenção para o facto de os objetos referidos na cláusula 11.9 não poderem ser transportados nem na bagagem de porão, nem na bagagem de mão. Além disso, lembramo-lo de que não é permitido transportar objetos pontiagudos e afiados, como p. ex. facas, tesouras, peças de um conjunto de manicura, etc., na bagagem de mão. Esse tipo de objetos tem de ser transportado na bagagem de porão.

Não é permitido levar a bagagem de mão nem a bagagem registada de outras pessoas (incluindo a de outros passageiros).

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



## 15.1 Bagagem de mão

15.1.1 As seguintes dimensões e restrições de peso referem-se à franquia de bagagem de mão normal da respetiva tarifa ou da respetiva classe e aplicam-se por pessoa. O peso máximo permitido para cada tarifa ou cada classe refere-se a todos os itens de bagagem no total:

| <b>Tarifa</b>                                                             | <b>Zero*</b><br>(todas as zonas) | <b>Light*</b><br>(aplica-se apenas a reservas efetuadas após 02.04.2025!) | <b>Economy Classic, Economy Green, Economy Flex*</b><br>(todas as zonas) | <b>Best</b><br>(Zona 1, 2 e 6) |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Saco pequeno de mão<br>(dimensões máximas de 40 x 30 x 10 cm)             | Incluído                         | Incluído                                                                  | Incluído                                                                 | Incluído                       |
| Primeira peça de bagagem de mão<br>(dimensões máximas de 55 x 40 x 20 cm) | Não Incluído*                    | Incluído                                                                  | Incluído                                                                 | Incluído                       |
| Segunda peça de bagagem de mão<br>(dimensões máximas 55 x 40 x 20 cm)     | Não Incluído                     | Não Incluído                                                              | Não Incluído                                                             | Não Incluído                   |
| Peso máximo permitido de toda a bagagem de mão no total                   | 8 kg                             | 8 kg                                                                      | 8 kg                                                                     | 10 kg                          |

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

| <b>Tarifa ou classe</b>                                                   | <b>Visit Friends &amp; Relatives</b><br>(Zona 1 a 4, 6 e 7) | <b>Premium Economy Class</b><br>(Todas as tarifas, zona 3 a 5 e 7) | <b>Business Class</b><br>(Todas as tarifas, todas as zonas) |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Saco pequeno de mão<br>(dimensões máximas de 40 x 30 x 10 cm)             | Incluído                                                    | Incluído                                                           | Incluído                                                    |
| Primeira peça de bagagem de mão<br>(dimensões máximas de 55 x 40 x 20 cm) | Incluído                                                    | Incluído                                                           | Incluído                                                    |
| Segunda peça de bagagem de mão<br>(dimensões máximas 55 x 40 x 20 cm)     | Não Incluído                                                | Não Incluído                                                       | Incluído                                                    |
| Peso máximo permitido de toda a                                           | 8 kg                                                        | 10 kg                                                              | 16 kg, não podendo as                                       |



|                         |  |  |                                                              |
|-------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------|
| bagagem de mão no total |  |  | peças individuais da bagagem de mão pesar mais de 10 kg cada |
|-------------------------|--|--|--------------------------------------------------------------|

15.1.2 Assim que o peso máximo permitido ou as dimensões permitidas ou o número de bagagens de mão permitido seja ultrapassado, o excesso de bagagem deve ser arrumado no porão e é cobrada uma sobretaxa para o excesso de bagagem. Pode consultar as atuais taxas por excesso de bagagem na nossa página web. As crianças pequenas com menos de 2 anos de idade não têm direito a bagagem de mão.

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

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

## 15.2 Excesso de bagagem

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

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

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



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

15.3.1 Segundo o Regulamento da UE, os bebés (seguidamente designadas por crianças com menos de 2 anos de idade) deverão ser transportados seguros com um cinto suplementar de laço/argola ou numa cadeira para bebés. A Condor recomenda a utilização de uma cadeira para bebés homologada, sobretudo para crianças pequenas. Não se esqueça de reservar um lugar para a criança. A bordo existem determinados lugares concebidos para a utilização de cadeiras para bebé. Se desejar utilizar a sua cadeira para bebé a bordo, informe-nos a tempo sobre essa intenção (de segunda a sexta, pelo menos 48 horas antes do voo de ida). Sem uma reserva prévia, não é possível atribuir um lugar a uma cadeira para bebés cuja utilização não nos tenha sido previamente comunicada e o seu transporte na cabina pode ser recusado.

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

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

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

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

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



15.3.5 Pedimos a sua compreensão para o fato de, por norma, estas serem as únicas cadeiras para bebê que aceitamos a bordo dos nossos aviões. Se uma cadeira não cumprir os requisitos, os nossos assistentes de bordo têm o direito de recusar a sua utilização e de a guardar separadamente no porão. Nesse caso, as crianças pequenas (com menos de 2 anos de idade) têm de ser transportadas seguras ao colo do adulto acompanhante mediante a técnica de “Lap Holding”, ou seja, com um cinto suplementar de laço/argola. Nessa situação não é possível qualquer reembolso do valor do bilhete de avião adquirido para a cadeira para bebê (criança com menos de 2 anos de idade).

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

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

15.4.2 Para os nossos clientes na Classe Executiva Condor, transportamos bagagem desportiva até 30 kg (comprimento 200 cm x largura 40 cm x altura 100 cm ou comprimento 300 cm x largura 40 cm x altura 60 cm) sem taxa. Vale a notificação a tempo dentro do prazo de 8 horas antes da partida. Queira efetuar a notificação de sua bagagem de desporto sem taxa adicional através de nosso Service Center, ou numa agência de viagem da sua escolha. Em caso de falta de notificação anterior, não há garantia de transporte.

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

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

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



15.5.2 Desde que não os pretenda utilizar a bordo, não tem de nos notificar sobre o transporte de carrinhos de bebé, camas de viagem para bebé e cadeiras para bebés para o carro (bagagem especial). Além disso, também não tem de nos notificar previamente se pretender transportar guarda-sóis ou se o peso da sua bagagem exceder em 20 kg o peso da bagagem de porão permitida e transportada gratuitamente. Devido ao tempo necessário para efetuar o check-in da bagagem especial e do equipamento de desporto, pedimos que se apresente no balcão de check-in o mais tardar até 120 min. (no caso dos voos para os EUA/o Canadá até 180 min.) antes do voo de ida. As taxas aplicáveis ao transporte de bagagem especial e de equipamento de desporto, bem como ao excesso de bagagem, têm de ser pagas com cartão de crédito, o mais tardar, no momento do check-in. Não é possível efetuar um pagamento posterior.

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

#### **15.6 A bagagem despachada não pode conter:**

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

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

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

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



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

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

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

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





- c) No transporte de passageiros, em caso de dano causado por atraso, a responsabilidade da transportadora está limitada a 5.346 DSE (aprox. 6.835 Euro).

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

- 16.2.1 Em caso de avaria, perda (incluindo perda parcial) ou destruição da bagagem, tem de nos informar do ocorrido, por escrito, o mais rapidamente possível. Em caso de avaria ou perda (incluindo perda parcial) da bagagem, tem de comunicar o sucedido no próprio aeroporto, onde lhe será entregue um PIR (relatório de irregularidade de bagagem/property irregularity report). Se aceitar a bagagem de porão sem um PIR, e a menos que nos seja apresentada prova em contrário, partimos do pressuposto de que toda a bagagem de porão lhe foi entregue intata. Riscos, pequenas amolgadelas e arranhões não constituem quaisquer danos na bagagem de porão, sendo considerados sinais de desgaste resultantes de uma utilização normal. Certifique-se sempre de que a sua bagagem satisfaz os requisitos impostos a um transporte aéreo e, sobretudo, de que oferece uma proteção suficiente contra a infiltração de humidade. As limitações da responsabilidade não se aplicam se os danos tiverem sido provocados pela Condor por dolo ou negligência.
- 16.2.2 Em caso de avaria ou de perda parcial da bagagem registada, deve apresentar-nos a reclamação imediatamente após a descoberta da mesma, por escrito, e o mais tardar 7 dias a contar da receção da bagagem; em caso de atraso na chegada da sua bagagem, deve apresentar-nos a reclamação, o mais tardar, no prazo de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada ao seu dispor. Este prazo é contado a partir do momento de envio da comunicação escrita. A entrega de um PIR não constitui cumprimento dos prazos supracitados.
- 16.2.3 Se o lesado tiver sido corresponsável pelos danos, é válido o disposto na legislação aplicável relativamente à exclusão ou à redução da obrigação de indemnização por corresponsabilidade do lesado. Isto também se aplica no caso de o lesado não cumprir a sua obrigação de atenuação do dano e de o manter reduzido. A Condor declina toda e qualquer responsabilidade por danos causados tanto pelo cumprimento de normas e regras nacionais, como pelo não-cumprimento, por parte do passageiro, das obrigações em que incorre ao abrigo dessas normas e regras.
- 16.2.4 As determinações supracitadas não afetam, nem de qualquer outra forma alteram, as regras da Convenção de Montreal.





### **16.3 Prazo para intentar uma ação**

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

17.3.1 A Condor – se necessário - tem o direito de alterar o avião selecionado para o voo e de transferir para terceiros/agentes, total ou parcialmente, o transporte, sendo que, nesse caso, a Condor continuará a ser a responsável pelo transporte contratado e reservado.

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

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

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

17.4.2 Tais circunstâncias geralmente incluem, não estando limitadas a guerra, graves problemas de segurança como atividades terroristas, fechamento de aeroportos, fechamento de espaço aéreo (assim como outras decisões de gestão de tráfego aéreo que possam causar longos atrasos noturnos ou cancelamentos de um voo ou mais), conflitos civis ou eventos decorrentes de instabilidade política, disputas industriais ou greves, incêndio, desastres naturais ou nucleares, más condições climáticas e todas as circunstâncias similares, sejam elas, em todos estes casos, reais ou ameaçadas. Referências nestas condições gerais de transporte a “circunstâncias excepcionais” significam tais circunstâncias.

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

17.5.1 Em caso de recusa de embarque devido a “overbooking”, em caso de cancelamento de um voo ou de atraso igual ou superior a 2 horas, e nos termos do disposto no



Regulamento mencionado acima, assistem-lhe os direitos que mencionamos em seguida. Apesar de estas notas informativas serem necessárias, elas não constituem qualquer base para reivindicação de direitos a uma indemnização e não podem ser utilizadas para a interpretação das disposições sobre a responsabilidade, ao abrigo da Convenção de Montreal.

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



de 50%. Não terá qualquer direito à assistência ou às indenizações mencionadas acima sempre que o embarque lhe tiver sido justificadamente recusado com base nas determinações já aqui estipuladas ou as que, a seguir, se estipulam.

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

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

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

### **18.1 Equipamento eletrónico**

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

### **18.2 Obrigação de permanecer no lugar atribuído e obrigação de usar o cinto de segurança**

Para sua própria segurança, note que os cintos de segurança são obrigatórios durante todo o voo. É obrigado a sentar-se no seu lugar durante o voo. Cumpra rigorosamente as instruções que lhe forem dadas pelo pessoal de bordo.



### **18.3 Voos de não-fumadores**

Durante todo o tempo de permanência a bordo é estritamente proibido fumar em qualquer zona do avião. Isto também se aplica à utilização de cigarros eletrônicos, aquecedores de tabaco, vaporizadores e dispositivos semelhantes, bem como quando são utilizados para consumir substâncias que não a nicotina. A violação desta norma será objeto de uma chamada de atenção imediata e pode implicar uma interrupção do voo. Os custos inerentes serão sempre da responsabilidade do passageiro, que incorrer na infração desta regra.

### **18.4 Bebidas alcoólicas**

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

### **18.5 Alergias**

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

### **18.6 Documentos de viagem**

18.6.1 Na sua qualidade de passageiro, tem a obrigação e a responsabilidade de providenciar toda a documentação de que precisa para efetuar a viagem, incluindo todos os vistos eventualmente necessários, e ainda de cumprir todas as normas e regulamentos aplicáveis em vigor em todos os países a serem sobrevoados, de destino ou de partida; da mesma forma, tem igualmente a obrigação e a responsabilidade de cumprir todos os nossos regulamentos e instruções aplicáveis relativamente a estas questões. A Condor declina toda e qualquer responsabilidade pelas eventuais consequências que possa sofrer por não ter providenciado a documentação necessária ou por não ter cumprido as normas, regulamentos ou instruções aplicáveis. Além disso, fica por esta forma obrigado a, antes de embarcar no voo, apresentar toda a documentação de viagem, atestados de saúde e demais certidões ou atestados requeridos pelos países em causa e a permitir-nos tirar fotocópias desses documentos. Caso seja necessária a obtenção a curto prazo dos dados necessários para a entrada no aeroporto, somos



obrigados a cobrar, para esse efeito, uma taxa de processamento. O valor da taxa para a obtenção dos dados do passageiro no aeroporto pode ser consultado no site da Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

- 18.6.2 Reservamo-nos o direito de lhe recusar o embarque sempre que não cumprir os regulamentos e as normas obrigatórios ou sempre que a sua documentação não estiver completa. Declinamos toda e qualquer responsabilidade por prejuízos ou despesas em que possa incorrer como resultado da violação destas determinações.

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

- 18.7.1 Se lhe for negada a entrada num país, fica obrigado ao pagamento da multa que nos for cobrada pelo país em causa. Além disso, se, por não lhe ser permitido entrar num dado país (país de escala ou país de destino), uma qualquer autoridade desse país nos obrigar a transportá-lo de volta ao local de onde partiu ou a qualquer outro local, fica igualmente obrigado a pagar o preço total do voo utilizado para esse efeito. Podemos utilizar as verbas que nos tenha pago por voos que não tenha utilizado ou que tenhamos em nosso poder para pagar o preço total desse voo. O preço total pago pelo voo até ao local em que lhe foi negada a entrada ou do qual tenha sido expulso não lhe será restituído.
- 18.7.2 Se formos obrigados a pagar sanções ou multas, ou a efetuar depósitos com vista ao pagamento das mesmas, ou se formos forçados a incorrer em quaisquer despesas em virtude da violação, pela sua parte, das normas ou regulamentos aplicáveis à viagem para, ou através, do país em causa ou em virtude de não dispor da documentação exigida pelas referidas normas e referidos regulamentos, incorre desde já na obrigação de, se tal lhe for exigido pela Condor, nos reembolsar os montantes pagos ou depositados e as despesas em que tivermos incorrido. A Condor ou os funcionários da companhia aérea operadora têm o direito de utilizar o dinheiro em seu poder para cobrir as despesas referidas acima. O montante das sanções e multas aplicáveis varia de país para país, podendo ser muito superior ao preço total do voo. Assim, e no seu próprio interesse, cumpra rigorosamente todos os requisitos de entrada.



## **§ 19 PROTEÇÃO DE DADOS**

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

## **§ 20 SEGUROS**

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

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

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

Responsabilidade das transportadoras aéreas pelos passageiros e pela sua bagagem

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





### **21.1 Indemnização em caso de morte ou danos físicos**

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

### **21.2 Adiantamentos**

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

### **21.3 Atrasos no transporte dos passageiros**

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

### **21.4 Atrasos no transporte da bagagem**

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

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

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

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

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





### **21.7 Reclamações sobre a bagagem**

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

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

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

### **21.9 Prazos para imposição de queixa**

Qualquer ação judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado. As regras acima descritas baseiam-se na Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, transposta para a Comunidade pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/02 e pela legislação nacional dos Estados-Membros.

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

### **22.1 Direito aplicável**

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

### **22.2 Foro competente**

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

### **22.3 Processo de resolução de disputas**

Condor participa de um processo de resolução de disputas diante de uma autoridade de resolução de litígios do consumidor. No caso de disputas relacionadas a um voo, tem o direito de recorrer à Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. Entre em contato com a autoridade de



resolução de litígios responsável via:

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

Alemanha

<http://schlichtung-reise-und-verkehr.de>

## § 23 RAIL & FLY

- 23.1 Os bilhetes de comboio “Rail&Fly” só podem ser reservados juntos com um voo da Condor (código de companhia aérea DE num avião da Condor Flugdienst GmbH, através da venda de bilhetes individuais, numa agência de viagens, em [www.condor.com](http://www.condor.com) ou através do serviço de apoio ao cliente da Condor. Neste caso, a Condor limita-se a ser um intermediário dos serviços de transporte da Deutsche Bahn AG, declinando toda e qualquer responsabilidade pelos mesmos.
- 23.2 O bilhete “Rail&Fly” está disponível para a 1.<sup>a</sup> e 2.<sup>a</sup> classe. O bilhete de comboio permite ao seu detentor realizar qualquer viagem em qualquer comboio e em qualquer linha da Deutschen Bahn AG, incluindo conexões com comboios ICE (InterCity Express). Os bilhetes de comboio podem ser utilizados um dia antes da data de partida, no próprio dia da partida, no dia da chegada e ainda um dia após o dia da chegada. Ao optar pela ligação ferroviária, certifique-se sempre de que ela constitui um percurso direto entre o seu local de residência e o aeroporto.
- 23.3 Chamamos a atenção para o fato de não poderem ser excluídos atrasos na circulação dos comboios da Deutschen Bahn AG, provocados por circunstâncias alheias à vontade desta entidade. Assim, deverá escolher as conexões ferroviárias de modo a garantir que é possível sempre se apresentar no balcão de check-in o mais tardar 180 min. (nos voos para os EUA/Canadá, 240 min.) antes da hora prevista para a partida do voo. A responsabilidade por uma chegada atempada ao aeroporto de origem é exclusivamente sua.
- 23.4 Os bilhetes de comboio (Rail&Fly) podem ser gratuitamente cancelados até, no máximo, 24 horas antes da hora prevista para a partida do voo. Depois de decorrido esse prazo, os bilhetes já não podem ser cancelados, nem mesmo o bilhete para a viagem de regresso. Para que os bilhetes sejam por nós considerados como tendo sido devidamente cancelados a tempo, têm de nos ser devolvidos os respetivos originais, pelo correio, sendo que, para efeitos da contagem do prazo, é levada em consideração a data e a hora do seu recebimento pelos nossos serviços. A cobrança



dos bilhetes da Deutschen Bahn AG será efetuada por nós, em nome da Deutschen Bahn AG.

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

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



Versão 10 de abril de 2025, sob reserva de alterações

Condor Flugdienst GmbH  
An der Gehespitz 50  
63263 Neu-Isenburg  
Alemanha

