

Índice

Condições contratuais gerais (CCG)	1
1. Contrato.....	1
2. Preços/Pagamento	1
3. Documentos de viagem	2
4. Alterações da reserva	2
5. Estorno e não comparecimento ao voo.....	3
6. Alteração de voos	3
7. Rescisão do contrato por razões extraordinárias	4
8. Responsabilidade.....	4
9. Outras disposições e acordos	4
Condições Gerais de Transporte	6
1. Aplicação.....	6
2. Contacto para reservas e informações.....	6
3. Garantia do transporte apenas mediante apresentação de todos os documentos de viagem válidos....	6
4. Check-in, não cumprimento dos horários de check-in e horários mínimos de embarque	6
5. Transporte da bagagem.....	7
6. Artigos não aceitáveis como bagagem.....	8
7. Excesso de bagagem/bagagem especial.....	8
8. Transporte de bebés, crianças e jovens.....	10
9. Transporte de grávidas.....	11
10. Transporte com engessadura.....	11
11. Restrições e recusa do transporte	11
12. Outras disposições	12
13. Indicações jurídicas	12

Condições contratuais gerais (CCG)

Condições contratuais gerais (CCG) da Air Berlin PLC & Co. KG, NIKI Luftfahrt GmbH (Companhia aérea), LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, Luftfahrtgesellschaft Walter mbH e Belair Airlines AG

1. Contrato

1.1. Em todas as ofertas reserváveis na internet sob www.airberlin.com ou outras páginas autorizadas para reservas de voos, o contrato é concretizado após clicar no campo “reservar de forma vinculativa” e a exibição, em seguida, de um resumo dos dados da reserva no ecrã (confirmação online da reserva). A confirmação da reserva pode ser imediatamente salva pelo cliente e/ou impressa. Para fins de informação é automaticamente reenviada dentro de 24 horas ao endereço de e-mail registado do proprietário da reserva. Em todas as outras formas de reserva (telefone, por escrito, e-mail, fax, pessoalmente), o contrato se estabelece quando do envio da confirmação da reserva ou no caso da reserva telefónica através da correspondente confirmação oral por telefone.

1.2. Em todos os casos, no âmbito do processo de reserva, deve ser informado o nome e apelido de facto do/s passageiro/s constantes em documento oficial com foto ou documento substituto. Não é permitido informar nomes fantasia ou nomes fictícios. No caso de especificação posterior de um passageiro de facto, aplica-se item 4.

2. Preços/Pagamento

2.1. Valem os serviços e preços confirmados no acto da reserva. Alterações do preço do voo após o fechamento do contrato são permitidos no caso de alteração dos custos de combustíveis ou das taxas relativas a determinados serviços, como taxas de aeroporto ou de segurança ou alterações na cotação do câmbio em no mínimo 10% sobre o preço individual, quando o período de tempo entre o fechamento do contrato e a data da viagem for superior a quatro meses, a companhia de voos deve comunicar o passageiro imediatamente após ter tomado conhecimento sobre isto e que a alteração não era conhecida no momento do fechamento do contrato. A companhia aérea pode exigir o aumento dos custos de transporte (p.ex. custos de combustível) relacionados com o número de lugares no avião; noutros casos, os custos adicionais de transporte serão divididos pelo número de lugares no avião, sendo o aumento daí resultante exigido por cada lugar individual. Se as taxas aplicáveis à data de celebração do contrato (p.ex. taxas de aeroporto) aumentarem, a companhia poderá exigir um aumento do

preço da viagem no valor proporcional correspondente. Se depois de formalizado o contrato ocorrerem flutuações ao nível das taxas de câmbio, o preço da viagem poderá ser aumentado na medida em que isso encareça o transporte para a companhia aérea. O aumento do preço só pode ser exigido até 21 dias antes da data de partida. O passageiro tem direito a rescindir o contrato sem custos acrescidos, se o aumento do preço, após celebração do contrato, representar mais de 5% do preço total da viagem. Em caso de redução ou supressão de taxas, impostos ou demais custos não incluídos no preço do bilhete, mas já pagos, será efectuado o reembolso do montante pago em excesso.

2.2. Todos os pagamentos deverão ser efectuados através de cartão de crédito aceite pela companhia aérea ou por débito directo de uma conta bancária na Alemanha, Áustria ou Países Baixos, a ser indicada pelo passageiro. O passageiro apenas poderá efectuar o pagamento em dinheiro no dia da reserva, junto do balcão de vendas no aeroporto. Não é permitida a cobrança através de mediador. Contanto que o prestatário não defina algo diferente, pagamentos serão descontados primeiro das dívidas mais antigas. Um pagamento que não seja suficiente para cobrir toda a dívida será primeiramente descontado dos juros e por último do débito principal.

2.3. No caso de atraso de pagamento, a companhia aérea encontra-se no direito de rescindir o contrato caso não obtenha sucesso com a solicitação de pagamento com prazo, conforme 5.1.1 – 5.2 e a exigir remuneração prevista. Os pontos 5.3 e 5.1.4 são aplicadas correspondentemente.

2.4. Caso a instituição do cartão de crédito ou um banco se negue a quitar o débito resultante do contrato por motivo que seja da responsabilidade do cliente, este se obriga ao pagamento de uma indemnização global de 10 EUR pela devolução da cobrança bancária. No caso, o passageiro tem, pela legislação alemã, o seu direito intocado de comprovar que não houve prejuízo ou prejuízo bem menor.

Do contrário, a companhia aérea também nesse caso encontra-se no direito de rescindir o contrato caso não obtenha sucesso com a solicitação de pagamento com prazo, conforme 5.1.1 – 5.2 e a exigir correspondente remuneração prevista. Os pontos 5.3 e 5.1.4 são aplicadas correspondentemente.

No caso de reserva na Tarifa Flex, a companhia aérea se reserva o direito à cobrança de taxa administrativa de 25 EUR por passageiro. O cliente deve provar, conforme a legislação alemã, que no caso concreto a taxa administrativa apropriada é substancialmente inferior que a taxa administrativa padronizada aproximada.

3. Documentos de viagem

3.1. No caso de utilizar o serviço AB-TIX (bilhete electrónico), o passageiro receberá uma confirmação da reserva por correio ou por e-mail, podendo levantar o cartão de embarque do respectivo voo no balcão de "check-in", mediante apresentação de um documento de identificação pessoal válido e do código de reserva.

3.2. Cada passageiro é o próprio responsável pelo cumprimento de todos os regulamentos importantes para execução da viagem (p. ex. determinações relativas ao passaporte, ao visto ou à saúde, inclusive de animais que sejam transportados) e a completitude e condições perfeitas dos documentos de viagem. No caso de não-cumprimento das determinações de entrada e de saída, em especial em função de documentos de viagem incompletas ou que não estejam em condições perfeitas de conservação, a companhia aérea está autorizada a negar o transporte e a cobrar todos os custos e prejuízos daí resultantes do passageiro.

4. Alterações da reserva

4.1. Tratar-se-á de uma alteração da reserva, quando, enquanto ainda existirem capacidades livres de assentos, por desejo do passageiro forem alterados, antes da partida do voo, a data do voo, um passageiro, o aeroporto de partida ou de destino.

4.2. Somente será possível efectuar uma alteração da reserva até 30 minutos antes da partida do voo acordado. A alteração de um passageiro é possível até a partida (voo de ida).

4.3. Em caso de mudanças da reserva deve ser pago o valor correspondente referente à diferença relativa à tarifa actual do dia da alteração ou mais alta, o que for o caso; uma mudança da reserva para voos com tarifas inferiores apenas será possível com a manutenção do preço do voo original. Adicionalmente será cobrada uma taxa administrativa de 30 EUR para voos da tarifa económica para curta e média distância (distância entre local de partida e local de destino abaixo de 3.000 milhas conforme o cálculo ortodrómico), para voos de longa distância na tarifa económica (distância entre local de partida e local de destino de no mínimo 3.000 milhas conforme o cálculo ortodrómico) será cobrada uma taxa administrativa de 50 EUR. No caso de alteração da reserva de um voo que foi reservado pela tarifa Flex ou por tarifa empresarial (CompanyFlexFare), apenas deverá ser pago o valor da diferença para a eventual tarifa mais cara válida no momento da alteração da reserva. Em todos os casos mencionados acima o passageiro tem seu direito intocado conforme a legislação alemã, de comprovar que não houve custos/despesas ou houve custos/despesas bem inferiores do que a taxa de alteração da reserva.

4.4. Também é possível proceder com alterações de reserva por telefone. Uma alteração da reserva para um voo posterior – salvo autorizações das autoridades no destino – apenas serão possíveis dentro do plano de voo publicado quando houver disponibilidade das capacidades correspondentes, e enquanto o voo postergado seja datado para no máximo 365 dias após a data do voo de ida originalmente reservado. Estão excluídas quaisquer restituições para rotas não utilizadas reservadas pela tarifa económica. Para alterações de reserva apenas será possível pagar as taxas por meio de cartões de créditos válidos ou débito em conta corrente. Não são cobradas taxas de alteração da reserva para Infants (bebés até o 2º ano de vida). Não é concedido desconto sobre a taxa de alteração da reserva. Não é possível efectuar a alteração da reserva de um voo nacional para um voo internacional e vice-versa.

5. Estorno e não comparecimento ao voo

5.1. O estorno do voo reservado ou de um outro serviço prestado (como p. ex. reserva de assento, transporte de animais, reservas especiais) deve ser comunicado por escrito (Fax para 49 (0)30-4102 1003, carta ou e-mail para Air Berlin, Service Team, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin, Alemanha; serviceteam@airberlin.com) e com indicação do número da reserva antes de iniciar a viagem ou por meio de telefone para o número 808-202 737 (0,07 EUR/min; preços podem variar a partir de telemóveis). A data de entrada da correspondência é decisiva. Após iniciar a viagem um estorno não mais será possível. Para estornos valem os seguintes regulamentos conforme a legislação alemã:

Tarifa Flex:

5.1.1. Caso o passageiro não usufrua ou estorne seu voo de curta, média ou longa distância, o valor pago para o transporte é devolvido. No caso de não comparecimento a ou de um estorno de um voo, que originalmente foi reservado pela tarifa económica, para a parcela do valor da tarifa económica original valem, correspondentemente, os itens 5.1.2 ou 5.1.3.

Tarifa económica:

5.1.2. Caso o passageiro não compareça ou faça o estorno de um voo de curta ou média distância (distância entre aeroporto de partida e de chegada conforme cálculo ortodrómico abaixo de 3.000 milhas) na tarifa económica, a companhia aérea poderá, conforme determinações legais, cobrar do passageiro o valor acordado descontado dos custos economizados e/ou outras possíveis utilizações do serviço reservado, a não ser que a circunstância que conduziu ao não comparecimento ou estorno seja de responsabilidade da companhia aérea ou se deve a motivo de força maior. Contestações por parte do passageiro serão consideradas de acordo com o parágrafo 5.3.

5.1.3. Caso não se utilize ou estorne um voo de longa distância (distância entre local de partida e local de destino é de no mínimo 3.000 milhas) na tarifa económica, a companhia aérea poderá cobrar os seguintes valores, a não ser que a circunstância que conduziu ao não comparecimento ou estorno seja de responsabilidade da companhia aérea ou se deve a motivo de força maior:

- até 21 dias antes da partida do voo: 20 % do valor referente ao transporte
- até 14 dias antes da partida do voo: 30 % do valor referente ao transporte
- até 7 dias antes da partida do voo: 40 % do valor referente ao transporte
- até 1 dia antes da partida do voo: 50 % do valor referente ao transporte
- no dia da partida do voo: 100 % do valor referente do transporte (líquido)

5.1.4. Em todos os casos mencionados acima são considerados custos economizados comuns e a utilização diversa normalmente possível do serviço reservado.

5.2. Pelo processamento e transacção de voos aos quais não tenha comparecido ou de voos estornados na tarifa económica (itens 5.1.2 e 5.1.3) a companhia aérea cobra ainda uma taxa transaccional de 25 EUR por passageiro e reserva. O cliente deve provar, conforme a legislação alemã, que no caso concreto a taxa administrativa apropriada é substancialmente inferior que a taxa administrativa padronizada aproximada.

5.3. Em todos os casos mencionados acima o passageiro tem seu direito intocado conforme a legislação alemã, de comprovar que não cabe ou cabe restituição de remuneração ou despesas bem inferior.

5.4. As regras mencionadas também valem no caso em que o passageiro não alcance seu voo em tempo hábil ou seja excluído do voo por não possuir todos os documentos necessários para a viagem. Recomenda-se fazer um seguro para o caso de desistência da viagem.

6. Alteração de voos

A companhia aérea zelarà para que o transporte dos passageiros e da respectiva bagagem se processe com a maior pontualidade possível. Os horários de voo estabelecidos poderão, por razões técnicas e dentro de limites razoáveis, estar sujeitos a alterações. Conforme com a legislação russa são possíveis, a curto prazo, alterações de rota e/ou cancelamentos em função de aspectos de segurança ou de obstáculos de ordem regulatória. Recomendamos ao passageiro que confirme o horário do voo no período de 24 a 48 horas antes do voo de ida ou de retorno por meio de telefonema à Central de Atendimento sob o nº.: 808-202 737 (0,07 EUR/min; preços

podem variar a partir de telemóveis). Além disso recomenda-se fornecer um telefone de contacto quando da efectuação da reserva do voo, sob o qual o passageiro possa ser contactado em seu local de destino. A companhia poderá – somente em caso de ser necessário - alterar o avião e transferir, total ou parcialmente, o transporte para terceiros, continuando nestes casos a assumir a responsabilidade pelo transporte. No caso de uma troca para uma outra companhia de transportes aéreos, a companhia de transportes aéreos se obriga, independentemente do motivo da alteração, a proceder de imediato com todas as medidas necessárias a fim de assegurar que o passageiro seja o mais rapidamente possível informado da troca e identidade da outra companhia aérea. Em todo caso o passageiro será informado durante o check-in e o mais tardar, no entanto, quando embarcar na aeronave (CE-VO 2111/05).

7. Rescisão do contrato por razões extraordinárias

No caso do transporte por via aérea ser gravemente dificultado, colocado em risco ou prejudicado sem aviso prévio em função de motivos de força maior, ambas as partes têm o direito de rescindir o contrato. Caso o contrato seja rescindido antes da data de partida, a companhia aérea reembolsará o valor da viagem já pago, considerando-se então liquidados todos os direitos do passageiro relacionados com o contrato, a não ser que se tratem de danos físicos ou danos provocados por negligência grave ou de forma dolosa.

8. Responsabilidade

8.1. São aplicáveis as respectivas disposições legais em vigor, bem como as normas estabelecidas na Convenção de Montreal para a Unificação de certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, em caso de danos físicos ou morte do passageiro, bem como em caso de perda ou danos da bagagem. Com excepção de prejuízos à vida, ao corpo, à saúde ou a violação de obrigações contratuais básicas, cujo cumprimento possibilitam a execução correcta do contrato e nas quais o passageiro pode confiar regularmente, a companhia aérea apenas se responsabiliza por danos quando os tiver causado por imprudência grosseira ou intencionalmente; as regulamentações do Acordo de Montreal ou outras determinações relativas à responsabilidade prioritárias (em especial a Directiva (CE) 261/2004) permanecem intocadas. Eventuais reclamações de bagagem deverão ser efectuadas junto da transportadora, logo após a chegada. De outra forma deve enviar-se uma reclamação de danos por escrito, dentro dos prazos previstos no Protocolo de Montreal à Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Abt. Kundenservice, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlin ou à LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, Secção Atendimento ao Cliente (Abt. Kundenservice), Flughafen Halle 8, 40474 Düsseldorf, Alemanha. Recomenda-se o transporte de objectos de valor, medicamentos, artigos frágeis e perecíveis na bagagem de mão (6 kg de peso máximo). De resto, aplicam-se as condições relativas às limitações de responsabilidade enunciadas no bilhete. Salvo o disposto em contrário no artigo anterior, serão aplicadas sem restrições as excepções da Convenção de Montreal e do Direito nacional aplicável.

8.2. Caso um dos trechos da viagem seja efectuado num meio de transporte diferente do avião (p. ex. Rail&Fly), neste trecho valerão as condições daquele meio de transporte (art. 38 parágr. 2 Protocolo de Montreal).

9. Outras disposições e acordos

9.1. A companhia aérea está autorizada, no âmbito da execução do contrato de acordo da lei alemã de protecção de dados e outras determinações legais, a levantar, processar e utilizar dados pessoais. Estes são levantados, processados, utilizados e transmitidos electronicamente e através da utilização de equipamentos de processamento de dados no âmbito das disposições relativas ao objectivo do contrato. O processamento ou utilização é realizado no âmbito das determinações legais para os seguintes fins: Efectuação de reservas, aquisição de um bilhete, aquisição de serviços adicionais e a execução das operações de pagamento; desenvolvimento e disposição de prestação de serviços, facilitação de processos de entrada no país e procedimentos alfandegários. Para estes fins a companhia aérea está autorizada de levantar estes dados, armazená-los e utilizá-los e de transmiti-los as suas próprias filiais, representantes autorizados bem como àqueles que disponibilizam os serviços acima mencionados por incumbência da companhia aérea. Além disso a companhia aérea tem o direito de transmitir os dados de passaporte e os dados pessoais relacionados ao transporte aéreo editados e utilizados às autoridades internas e às no exterior (inclusive as autoridades nos EUA e Canadá), quando a exigência para a transmissão de dados ocorre em função de determinações obrigatórias legais e desta forma é rigorosamente necessária para o cumprimento do contrato de transporte aéreo.

9.2. Estas condições valem caso não sejam acordados ajustes individuais em contratos em separado. Recomendamos que peça a confirmação por escrito de todos os acordos verbais. Se uma ou mais cláusulas destas condições de negócio forem ou se tornarem inválidas, as outras cláusulas permanecem intactas. Refere-se às Condições Gerais de Transporte. Se, no caso de um Code Share, uma das companhias aéreas acima mencionadas estiver registada como transportadora de carga aérea, o transporte estará sujeito às condições de transporte; a companhia aérea executante poderá prestar maiores esclarecimentos. Se ocorrerem claros erros de impressão e cálculo, a companhia aérea pode impugnar e/ou corrigir o contrato de transporte. Caso tal implique um aumento do preço, o passageiro poderá rescindir o contrato no prazo de duas semanas após a recepção da confirmação da viagem. Em todos os casos aplica-se a legislação alemã. Nas transacções comerciais fica acordada Berlim como foro competente.

Actualizado em: 01.03.2010

Condições Gerais de Transporte

Condições Gerais de Transporte da Air Berlin PLC & Co. KG, NIKI Luftfahrt GmbH (Companhia aérea), LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, Luftfahrtgesellschaft Walter mbH e Belair Airlines AG

1. Aplicação

Estas condições de transporte valem para o transporte de passageiros e bagagem, incluindo os serviços associados, pela Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, NIKI Luftfahrt GmbH, LTU Lufttransport-Unternehmen GmbH, Luftfahrtgesellschaft Walter mbH, Belair Airlines AG ou seus auxiliares realizadores (a seguir denominados companhia aérea). Estas condições de transporte também valem para transportes gratuitos, enquanto não houver condições diferentes acordadas. Valem adicionalmente, as Condições Gerais do Contrato da companhia aérea.

2. Contacto para reservas e informações

Todas as reservas ou informações são efectuadas através da Central de Atendimento da Air Berlin. Deve-se entrar em contacto com a Central através do tel.: 808-202 737 (0,07 EUR/min.), Fax: 49 (0)30-4102 1003, enviar um e-mail para serviceteam@airberlin.com ou sob Air Berlin Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, D-13627 Berlin.

3. Garantia do transporte apenas mediante apresentação de todos os documentos de viagem válidos

O transporte do passageiro pela companhia aérea apenas é efectuada quando forem apresentados - em tempo hábil durante o despacho - de documentos de viagem completos e válidos, além de documento de identificação/passaporte/visto ou documentos substitutos de mesmo valor caso os documentos originais tenham sido extraviados. Isto aplica-se também para animais que acompanham o passageiro.

A apresentação obrigatória de um documento de identidade válido (averbamento no passaporte do encarregado de educação ou bilhete de identidade próprio) aplica-se igualmente a menores. É conveniente apresentar o seu código de reserva no balcão de check-in.

A Transportadora poderá recusar o transporte do passageiro, se este não cumprir as formalidades de entrada exigidas pelo país de destino ou não apresentar os documentos de transporte/documentos comprovativos devidos.

4. Check-in, não cumprimento dos horários de check-in e horários mínimos de embarque

4.1. Caso passageiros façam o check-in por meio do balcão ou por meio do Quick-Check-in, deve atentar-se para a seguinte distinção:

- No caso de voos de curta e média distância (distância entre local de partida e local de destino abaixo de 3.000 milhas de acordo com o cálculo ortodrómico) os passageiros devem ter comparecido ao balcão de check-in para recebimento do cartão de embarque, dependendo do aeroporto de partida, o mais tardar 30, 45 ou 60 minutos antes da partida planeada do voo (no caso de Quick-Check-in no autómato do aeroporto: procedimento automático de check-in concluído para recebimento do cartão de bordo), a fim de poder atender ao voo reservado. Os horários de check-in final exactos constam da confirmação da reserva. Também é possível obter essas informações acerca dos horários finais de check-in dos respectivos aeroportos sob www.airberlin.com e junto à Central de atendimento e nos balcões de venda da Air Berlin. Recomenda-se o comparecimento antes do horário previsto de check-in no balcão de check-in, a fim de não impossibilitar um despacho pontual, por causa, por exemplo, de longas filas de espera.

- No caso de voos de longa distância (distância entre local de partida e local de destino de no mínimo abaixo de 3.000 milhas de acordo com o cálculo ortodrómico), os passageiros devem ter comparecido ao balcão de check-in para obtenção do cartão de embarque no mínimo 90 minutos antes da partida planeada do voo (no caso de Quick-Check-in no autómato do aeroporto: procedimento automático de check-in concluído), a fim de poder atender ao voo reservado. Recomenda-se o comparecimento antes do horário previsto de check-in no balcão de check-in, a fim de não impossibilitar um despacho pontual, por causa, por exemplo, de eventuais filas de espera.

4.2. No caso de check-in através do Web-Check-in os passageiros devem ter concluído o check-in na internet o mais tardar 120 minutos antes da partida planeada do voo e impresso o cartão de bordo para poder atender ao voo. Maiores informações podem ser obtidas sob Atendimento/Check-in & e-Services sob www.airberlin.com.

4.3. No caso de check-in através do MMS-Check-in (para as redes de telefonia móvel alemã e austríaca), os passageiros devem ter confirmado a solicitação da companhia aérea o mais tardar 60 minutos antes da partida planeada do voo em seu telemóvel com função de MMS para recebimento do cartão de embarque como código de barras MMS e desta forma ter concluído o check-in para poder atender ao voo. Maiores informações podem ser obtidas sob Atendimento/Check-in & e-Services sob www.airberlin.com.

4.4. Os horários exactos das partidas podem ser obtidos na respectiva confirmação de voo e do quadro mostrador no aeroporto de partida. O próprio passageiro é responsável pelo cumprimento dos horários finais de check-in.

4.5. Além disso, os passageiros devem comparecer o mais tardar 20 minutos antes da partida do voo (Horário mínimo de embarque) com o cartão de embarque válido (MMS-Check-in: MMS-Barcode) prontos para embarcar no portão de embarque/Gate.

4.6. Em caso de não cumprimento dos horários de check-in (horário final de check-in) mencionados nos parágrafos anteriores (4.1-4.4) ou o não cumprimento do horário mínimo de embarque (4.5) os passageiros perdem, independentemente de estarem de posse do cartão de embarque válido, o direito de serem transportados, no entanto, permanecem com a obrigação de pagar o preço do voo, a não ser que esta situação seja de responsabilidade da companhia aérea ou seja por motivo de força maior. No mesmo sentido, não existe o direito à reivindicações por compensação por danos ou despesas ou outras reclamações contra a companhia aérea.

5. Transporte da bagagem

5.1. A companhia aérea poderá recusar o aceite da bagagem, caso esta não esteja embalada de forma que possa ser assegurado um transporte seguro da mesma. Portanto o passageiro é responsável a acondicionar sua bagagem de tal forma, que tanto a bagagem quanto os objectos nela contidos sejam transportados sem sofrer danos.

5.2. A bagagem de mão deverá ter peso máximo de 6 kg sem laptop (8 kg para laptop). As medidas da bagagem de mão não devem ultrapassar 55 cm x 40 cm x 20 cm. Por causa da limitação de espaço e da segurança será permitido apenas uma bagagem de mão. De acordo com o regulamento 1546/2006 da CE os passageiros somente poderão levar consigo na bagagem de mão em voos que partem da Europa (também em voos de conexão) líquidos, recipientes sob pressão (p. ex. sprays), pastas, loções e outras substâncias do tipo gel até o volume máx. de 100 ml por unidade de embalagem. O volume impresso na embalagem é decisivo. Cada uma das embalagens deve caber completamente em um caso plástico, transparente e que possa voltar a ser fechado depois de aberto, com capacidade máxima de um litro e cada uma das embalagens será controlada. Cada passageiro está autorizado pode portar um saco. Para medicamentos e alimentos para bebés valem determinações especiais, que serão fornecidas pela Central de Atendimento da companhia aérea. Diversos países não membros da CE decretaram regulamentos com teor idêntico. Informações mais precisas podem ser obtidas através da Central de Atendimento da companhia aérea.

5.3. O limite de bagagem gratuita despachada é de 20 kg por passageiro, caso não haja regulações especiais (p. ex. voos para os EUA/Canadá ou programas de fidelização de clientes) não definam algo diferente. A partir de uma estadia de 29 dias e uma reserva única para voo de ida e de volta, o limite de bagagem gratuita aumenta para 30 kg.

Para a classe Business o limite de bagagem gratuita é de 30 kg por passageiro, ou, a partir de uma estadia de 29 dias e uma reserva única para voo de ida e de volta, de 40 kg.

Para voos para os EUA/Canadá, para os limites de bagagem gratuita, valem as regulações especiais descritas sob ponto 7.1.

A companhia aérea recomenda não transportar volumes de bagagem com peso superior a 32 kg. Informações mais precisas podem ser obtidas através da Central de Atendimento da companhia aérea.

O transporte de bagagem para além da quantidade de bagagem, cujo transporte é gratuito, está sujeito ao pagamento de uma taxa (ver ponto 7). O pagamento dessa taxa adicional deverá ser efectuado pela pessoa e/ou participante da viagem que aparece na reserva como cliente e destinatário da factura.

5.4. O passageiro deve levar consigo o comprovante da bagagem destinado a identificar o peso e o número de volumes registados. Recomenda-se que o nome e morada do passageiro constem no exterior e no interior da bagagem a transportar.

5.5. O passageiro deverá proceder à recolha da sua bagagem, logo que esta esteja disponível no seu destino. Caso a bagagem transportada não seja retirada ou o passageiro se recuse a recebê-la, a companhia aérea se encontrará no direito de cobrar pelo custo decorrente do armazenamento da mesma.

5.6. O próprio passageiro é responsável pelo cumprimento das obrigações alfandegárias relativas a sua bagagem.

5.7. No caso de atraso, extravio, destruição ou danificação de bagagem recomenda-se efectuar uma notificação no balcão Lost-and-Found do aeroporto de chegada correspondente imediatamente após a aterrizagem.

6. Artigos não aceitáveis como bagagem

6.1. É proibido transportar artigos susceptíveis de pôr em perigo a aeronave ou pessoas ou bens a bordo, em todos os voos da Transportadora.

6.2. O passageiro não deve incluir na sua bagagem:

- artigos susceptíveis de pôr em perigo a aeronave ou pessoas ou bens a bordo, nomeadamente explosivos, gases sob pressão, matérias oxidantes, radioactivas, corrosivas ou magnetizantes, líquidos facilmente inflamáveis, substâncias tóxicas ou agressivas e ainda substâncias líquidas de todos os tipos, isto é, todos os artigos e materiais classificados de perigosos de acordo com as instruções técnicas para a segurança do transporte aéreo de mercadorias perigosas,
- artigos que, devido ao seu peso, tamanho ou natureza, não são considerados apropriados para transporte.

6.3. Baterias de lítio ou baterias recarregáveis de lítio isoladas em bagagem (como é comum no caso de bens de consumo electrónicos como p. ex. laptops, telemóveis, relógios, câmaras fotográficas) apenas podem ser transportadas na bagagem de mão. Apenas podem ser transportadas no máximo duas baterias de lítio ou baterias recarregáveis de lítio com uma potência watt/hora de até 160Wh como células substitutas para bens de consumo electrónicos. O transporte de baterias ou baterias recarregáveis isoladas com potência de watt/hora de 100Wh a 160Wh deve ser autorizada previamente pela companhia aérea. Mais detalhes relativos ao transporte de baterias e baterias recarregáveis devem ser obtidas na instruções de segurança que constam na internet.

6.4. Não é permitido transportar para a cabina da aeronave quaisquer tipos de armas, nomeadamente armas de fogo, armas brancas, objectos contundentes, bem como recipientes sob pressão, susceptíveis de serem utilizados como armas de ataque ou de defesa. O mesmo se aplica ao transporte de qualquer tipo de munições e substâncias explosivas. É proibido transportar isqueiros a gasolina. O passageiro poderá levar consigo 1 isqueiro a gás.

6.5. Apenas na bagagem despachada podem ser transportados armas de brinquedo (de plástico ou metálicas), catapultas, talheres, lâminas de barbear (tanto com a lâmina com protecção quanto com a lâmina exposta), brinquedos usualmente vendidos no mercado que possam ser utilizados como arma, agulhas de tricô, raquetas e outros equipamentos desportivos que podem ser utilizados como arma (p. ex. skateboard, vara de pescar ou remos) e quaisquer outros objectos pontiagudos. Isso também vale para tesouras e lixas de unha, pentes com cabo e injeções (excepto para fins comprovadamente médicos), e velas com parcela em gel, palmilhas com parcela em gel, objectos decorativos que contenham líquidos independentemente de seu tamanho ou volume do líquido. Afim de evitar ferimentos, todos os objectos afiados na embalagem despachada devem ser bem fixos e embalados com segurança.

6.6. Recomendamos que na bagagem a ser despachada não se encontrem objectos quebradiços ou passíveis de deterioração, objectos de valor especial, como p. ex. dinheiro, jóias, metais ou pedras preciosas, laptops, câmaras, telefones por rádio, aparelhos de navegação ou outros aparelhos electrónicos, títulos e outros objectos ou documentos de valor declarado, amostras, documentos de identificação, chaves de casas e carros, medicamentos ou líquidos.

7. Excesso de bagagem/bagagem especial

7.1. O transporte de volumes de bagagem que ultrapassem os limites de bagagem a ser transportada gratuitamente deve ser pago. No caso de bagagem que ultrapassa o limite da bagagem a ser transportada gratuitamente, será cobrada, a não ser que tenha sido acordado algo diferente, uma taxa adicional (taxa de excesso de bagagem). Em todos os casos a taxa deverá ser paga antes da partida, do contrário o transporte da bagagem não será obrigatório. Responsável pelo pagamento da taxa adicional é a pessoa e/ou passageiro anotada na reserva como cliente e destinatário da nota fiscal. As taxas de excesso de bagagem estão subdivididas da seguinte forma:

- Rota de curta ou média distância: 10 EUR por kg e por trecho simples
- Rota de longa distância 20 EUR por kg e por trecho simples
- Regulações especiais para voos EUA/Canadá para clientes da Economy Class:
 - Limite para bagagem gratuita despachada: 1 volume de bagagem até 23 kg / 51 lbs
 - Taxa de excesso de peso para bagagem adicional: 2. Volume de bagagem até 23 kg / 51 lbs: 40 EUR (voo a partir da Alemanha) / 40 USD (voo a partir da região de destino)
 - a partir do 3º volume de bagagem até 32 kg / 71 lbs: 150 EUR (voo a partir da Alemanha) / 150 USD (voo a partir da região de destino)
 - cada volume de bagagem acima de 23 kg / 51 lbs até 32 kg / 71 lbs: 25 EUR (voo a partir da Alemanha) / 25 USD (voo a partir da região de destino)
 - cada volume de bagagem acima de 32 kg / 71 lbs: 450 EUR (voo a partir da Alemanha) / 450 USD (voo a partir da região de destino) e volumes de bagagem fora de standard
- Regulações especiais para voos EUA/Canadá para clientes da Business Class (two-piece-concept):

- Limite para bagagem gratuita despachada: 2 volumes de bagagem até 32 kg / 71 lbs por volume de bagagem
- Taxa de excesso de peso para bagagem adicional: a partir do 3º volume de bagagem até 32 kg / 71 lbs: uma vez 150 EUR (voo a partir da Alemanha) / 150 USD (voo a partir da região de destino)
- cada volume de bagagem acima de 32 kg / 71 lbs: 450 EUR (voo a partir da Alemanha) / 450 USD (voo a partir da região de destino)

Toda bagagem especial deve ser registada, a não ser que haja determinações expressas diferentes. O registo deve ser feito por escrito. A bagagem especial só será transportada depois de a Transportadora comunicar a sua autorização expressa. No pedido de autorização deverão constar as dimensões e o peso da bagagem.

A decisão sobre o transporte de excesso de peso e bagagem especial será tomada com base na capacidade disponível em espaço para carga, e as determinações de segurança e de segurança do trabalho. Excesso de peso da bagagem e bagagem especial poderá, portanto, ser limitada em sua quantidade ou ser totalmente excluída do transporte. Excesso de bagagem (acima de 10 kg), bagagem especial e excepcionalmente volumosa deve ser notificada 48 horas antes da partida do voo à agência de viagens ou à Central de atendimento, pois apenas poderá ser transportada caso haja espaço disponível.

7.2. Para bagagem comum de viagem (excepto bagagem especial ou desportiva) podem ser reservados com antecedência pacotes com excesso de bagagem. Cada pacote com excesso de bagagem permite bagagem adicional de 5 kg. Por pessoa e excesso de bagagem é cobrada taxa de 25 EUR em voos de curta e média distância, no caso de voos de longa distância a taxa dobrada é de 50 EUR. Conforme a capacidade podem ser reservados no máximo 10 pacotes de excesso de bagagem (ou seja, no máximo 50 kg) por passageiro e rota/reserva. A companhia aérea recomenda também neste caso, não despachar volumes de bagagem com peso superior a 32 kg. Pacotes com excesso de bagagem podem ser reservados até 48 horas de antecedência da partida do voo. Para voos EUA/Canadá no sentido do item 7.1 e em voos para crianças com até 2 anos não é possível reservar pacotes de excesso de bagagem. Informações mais detalhadas podem ser obtidas através da Central de Atendimento da companhia aérea.

7.3. Bagagem desportiva no sentido do item 7.3.1 é bagagem especial e deve ser notificada com antecedência ou embalada em separado. A companhia aérea recomenda despachar a bagagem desportiva numa embalagem firme. Deve poder ser reconhecida como sendo bagagem desportiva no momento do check-in.

7.3.1. Para tipos de bagagem especial de desportos valem as seguintes tarifas:

- Bicicletas (BIKE): por rota simples até no máx. 30 kg 25 EUR (rota de curta ou média distância) / 40 EUR (rota de longa distância)
- Prancha de surfe a vela (com vela e mastro)/bodyboard/kiteboard (SURF/KITE): por rota simples até no máx. 30 kg 25 EUR (rota de curta ou média distância) / 40 EUR (rota de longa distância)
- Bagagem para mergulho (DIVE): por rota simples até no máx. 30 kg 25 EUR (rota de curta ou média distância) / 40 EUR (rota de longa distância)
- Equipamento de esqui / 1 par de esquis ou 1 snowboard e botas de esqui ou um skibob por passageiro (SKI): por rota simples até no máx. 30 kg 25 EUR (rota de curta ou média distância) / 40 EUR (rota de longa distância) (em voos da NIKI Luftfahrt GmbH: gratuito)
- Bagagem para golfe (GOLFE): para todas as partidas até 30.4.2010 de até no máx. 30 kg gratuita
- Bagagem para golfe (GOLFE): para todos os voos a partir de 1.5.2010 até no máx. 30 kg por volume de bagagem isolado por passageiro e rota simples 25 EUR (rota de curta ou média distância) / 40 EUR (rota de longa distância)

Taxas relativas a outros tipos de bagagens desportivas serão comunicadas à parte quando solicitadas.

7.3.2. Bagagem desportiva no sentido do item 7.3.1 acima de 30 kg e outro tipo de bagagem desportiva/especial é regida pelas tarifas gerais para excesso de peso em bagagem contidas no item 7.1 (10 EUR / 20 EUR por kg e tipo de rota). Em voos de/para os EUA/Canadá, para bagagem desportiva com mais de 30 kg, no sentido do item 7.3.1, valem as seguintes taxas piece-concept de excesso de peso:

- por volume de bagagem notificado e rota: 150 EUR em voos a partir da Alemanha / 150 USD em voos a partir da região de destino;
- por volume de bagagem não-notificado e rota: 450 EUR em voos a partir da Alemanha / 450 USD em voos a partir da região de destino, sendo que as taxas aplicáveis relativas à bagagem desportiva (40 EUR em rotas de longa distância) estão contidas nestas taxas de excesso de bagagem.

7.3.3. Bagagem de mergulho deve ser notificada à companhia aérea antes de iniciar a bagagem. Os cintos devem ser levados sem chumbo, garrafas de ar comprimido apenas são transportadas vazias. No caso do transporte de lanternas de mergulho devem ser retiradas as baterias ou a lâmpada antes de iniciar a viagem.

7.3.4. Bicicletas devem ser notificadas à companhia aérea antes de iniciar a viagem e embaladas antes de serem despachadas. Como embalagem recomendamos malas para bicicletas ou outros recipientes firmes. As bicicletas com motor auxiliar são consideradas mercadorias perigosas, pelo que não podem ser transportadas como bagagem registada, a não ser que sejam movidas a motor eléctrico e equipadas com bateria gel.

7.3.5. Armas desportivas e a munição correspondente e todos objectos que lembrem arma, munição ou substância com perigo de explosão por seu aspecto externo ou identificação, devem ser notificados em separado à companhia aérea antes de iniciar a viagem. Recomenda-se o comparecimento adiantado no balcão de check-in no dia da partida. A companhia aérea apenas permite o transporte de tais objectos, quando forem transportados e despachados como carga ou bagagem conforme as determinações legais relativas a produtos perigosos. Por pessoa e unidade de embalagem são permitidos no máximo 5 kg de munição. Todos os pormenores são comunicados no momento do registo obrigatório.

7.4. É permitido o transporte de uma (1) cadeira de rodas por passageiro incapacitado quando tal for declarado no acto da reserva. As cadeiras de rodas eléctricas só poderão ser transportadas em certos casos, devido a limitações de espaço no porão. Estas deverão ser embaladas convenientemente de forma a permitir o seu transporte seguro. O transporte de aparelhos médicos e meios auxiliares de mobilidade, incluindo cadeiras de roda eléctricas, apenas pode ser assegurado quando os mesmos tiverem sido notificados com indicação de suas medidas e peso, houver espaço suficiente a bordo e não estiverem em conflito com as regulamentações aplicáveis relativas a produtos perigosos. Ser-lhe-ão prestadas Informações mais detalhadas a este respeito quando fizer o respectivo pedido de transporte.

7.5. O transporte de animais é passível de cobrança. Valem as regulamentações legais para o transporte de animais. Os animais devem ser acondicionados em recipiente apropriado, fechado, seguro contra fugas e escapadas. Apenas existe direito de transporte por motivos de segurança e espaço, quando a intenção de transportar o animal for anunciada na ocasião da reserva e for confirmada pela companhia aérea. A companhia aérea não aceita animais em voos de ou para a Grã-Bretanha, Irlanda e Islândia. O passageiro é responsável na observação dos documentos de vacinação, atestados de saúde e documentos de visto de entrada correspondentes. Informações mais precisas relativas ao transporte de animais podem ser obtidas na Central de atendimento da Air Berlin sob os dados de contacto mencionados sob o número 2.

A companhia aérea cobra para transportar um animal na cabine (dimensões máximas do recipiente 55 cm x 40 cm x 20 cm, até 6 kg) por rota simples 25 EUR (rota de curta/média distância) ou 40 EUR (rota de longa distância). Para o transporte no compartimento de carga (obrigatório a partir do peso de 6 kg) a companhia aérea cobra pela rota simples 40 EUR (rota de curta/média distância) ou 120 EUR (rota de longa distância). Animais que são transportados na cabine não podem sair do recipiente durante o voo. O recipiente não pode ser apoiado nos assentos.

Em cada voo, a companhia aérea só pode transportar dois (2) passageiros com deficiência visual, acompanhados dos respectivos cães-guia, na cabina de passageiros. O transporte do cão-guia só será garantido quando o passageiro, no acto da reserva, comunicar à Transportadora a sua intenção de o transportar, e depois de esta o confirmar. O transporte de cães-guias é gratuito.

8. Transporte de bebés, crianças e jovens

Por razões de saúde, as viagens aéreas não são recomendáveis a recém-nascidos com menos de 7 dias de vida.

Para o transporte de crianças/bebés (com menos de 2 anos) são cobrados 10% do preço do voo para um adulto (preço líquido do voo). Em todas as rotas dentro da Alemanha crianças/bebés (com menos de 2 anos) são transportadas gratuitamente. Para o transporte de crianças com idades entre 2 e 12 anos de vida são cobrados 67% do preço da passagem para um adulto, inclusive impostos, taxas e adicional de querosene.

Por adulto é permitido o transporte de uma criança pequena, por fila de assentos é permitido um bebé. Bebés podem ser transportados em sua própria cadeira infantil em assento reservado adicionalmente, contanto que a utilização tenha sido notificada até 48 horas antes da partida do voo. O assento infantil deve ser fixo ao assento da aeronave com o cinto previsto para tal durante toda a duração do voo. Actualmente estão autorizados os assentos infantis Römer King Quickfix, Maxi Cosi Mico, Maxi Cosi City, Storchenmühle Maximum. Em caso de notificação antecipada também é possível a autorização de outros assentos infantis. De toda forma é imprescindível que o assento infantil seja certificado e correspondentemente identificado. Em alguns tipos de aviões também está autorizado o Luftikid. Maiores informações podem ser obtidas sob Atendimento/Atendimento para famílias sob www.airberlin.com ou poderão ser comunicadas pela Central de atendimento quando da notificação correspondente.

Atenção:

A apresentação obrigatória de um documento de identidade válido (avermamento no passaporte do encarregado de educação ou bilhete de identidade próprio) aplica-se igualmente a menores.

Conforme o país de destino (p. ex. EUA), no caso de viagens de crianças, valem determinações especiais de entrada no país. Maiores informações podem ser obtidas junto a representação estrangeira responsável ou no Departamento para Assuntos Estrangeiros.

O transporte de crianças sem acompanhante (UMNR) é possível para crianças com idade entre 5 e 11 anos, contanto que as crianças que viajam desacompanhadas tenham sido registadas anteriormente na companhia aérea e este registo tenha sido confirmado pela companhia aérea. Caso uma criança com idade entre 5 e 11 anos seja acompanhada por pessoa com no mínimo 16 anos de idade, não constará como criança desacompanhada no sentido destes parágrafos. O serviço de acompanhamento para crianças desacompanhadas também poderá ser reservado para crianças entre 12 e 16 anos.

Crianças desacompanhadas serão transportadas quando puder ser apresentado um documento de identidade oficial com fotografia ou o livro de registo familiar ou uma cópia autenticada do mesmo na ocasião do check-in. Para a viagem, os responsáveis/pais devem apresentar um documento por escrito onde declarem estar de acordo com a viagem. Tenha atenção que para diversos países podem valer determinações especiais. Informações mais precisas podem lhe ser passadas pelo Service Team no momento da reserva. Durante o check-in deve ser especificada a pessoa que irá buscar a criança no aeroporto de destino. Os responsáveis/pais devem aguardar a partida do voo no aeroporto.

Para o transporte de crianças desacompanhadas é cobrada uma taxa administrativa de 40 EUR por rota. No caso de voos com mais de 3.000 milhas a taxa será de 80 EUR/kg por rota.

A Transportadora dispõe de um serviço de assistência e acompanhamento de menores que viajam sozinhos em voos de trânsito através de placas giratórias da companhia, cujo período de trânsito não ultrapasse as 2 horas. Caso contrário, a Transportadora será obrigada a recusar o transporte.

9. Transporte de grávidas

Por motivos de segurança e para se evitarem danos para a saúde, o transporte de mulheres grávidas está sujeito às seguintes condições:

Até 4 semanas antes da data prevista de nascimento, a companhia aérea transporta a grávida sem um atestado médico; a companhia aérea poderá exigir a apresentação da carteira de acompanhamento da gravidez ou de uma declaração médica para comprovar que a 36ª semana de gravidez ainda não foi ultrapassada.

Nas últimas 4 semanas anteriores à data prevista do parto não serão aceites passageiras nestas condições.

Atenção:

As disposições atrás referidas aplicam-se igualmente em relação à data de um voo de regresso eventualmente previsto.

10. Transporte com engessadura

Passageiros com ligaduras de gesso são orientados no sentido de que a mesma deve ser usada partida/aberta até sete (7) dias após a fractura óssea a fim de evitar danos à saúde (perigo de trombose, entre outros). No caso de fracturas ósseas com mais de sete (7) dias, o passageiro poderá ser transportado também com o gesso fechado. Caso o passageiro necessite de mais espaço no avião em função da ligadura de gesso, será necessário notificação com antecedência. Esta notificação deve ser feita até 24 horas antes da partida do voo, do contrário a companhia aérea poderá recusar-se, em casos isolados, a transportar o passageiro, conforme item 11.

11. Restrições e recusa do transporte

A companhia aérea poderá recusar ou interromper o transporte de um passageiro ou de sua bagagem antecipadamente, em especial quando:

- que a sua conduta a bordo é de forma a pôr em perigo a aeronave ou qualquer pessoa a bordo dela;
- que a sua conduta impede a tripulação de cumprir as suas obrigações;
- que não cumpre as instruções da tripulação, nomeadamente as respeitantes ao fumar e ao consumo de álcool;
- se comporta de um modo que provoca incómodo, danos ou lesões nos outros passageiros ou na tripulação;
- que é provável que continue a cometer tais situações;
- que a sua recusa é necessária, tendo em vista o cumprimento de quaisquer leis, regulamentos e ordens aplicáveis em qualquer país ou estado de onde ou para onde se viaje ou que se sobrevoe;
- quando o passageiro se recusar a permitir a verificação em sua pessoa ou de sua bagagem, que eventualmente se façam necessárias;

- o passageiro não estiver de posse de documentos de viagem válidos ou em perfeitas condições, seus documentos de viagem forem destruídos durante o voo ou negar-se a entregar os documentos de viagem contra recibo quando solicitado pelos membros da tripulação;
- quando a obediência a regulamentos necessários para a viagem (p. ex. determinações relativas ao passaporte, ao visto ou à saúde, inclusive de animais que sejam transportados) não for cumprida pelo passageiro;
- que não pode provar no check-in ou no embarque que é o passageiro titular do bilhete em nome do qual foi feita a reserva;
- que não respeitou as instruções de segurança da Transportadora ou as disposições do regulamento interno da companhia;
- quando o preço do voo, dos impostos, taxas ou adicionais, mesmo para voos anteriores, não se estiverem pagos;
- que transporta bagagem não autorizada;
- o passageiro não tenha efectuado a notificação com antecedência de necessidade de espaço adicional em função de ligadura de gesso.

A companhia aérea está autorizada a redestinar assentos, mesmo após a entrada no avião. Isso pode ser necessário por razões de segurança ou por motivos operacionais. Não existe a reivindicação à alocação de um determinado assento.

Para efectuar a reserva dos assim chamados assentos XL deve ser observado o seguinte:

Como os assentos XL encontram-se nas fileiras próximas à saída de emergência, trata-se de assentos relevantes para a segurança. A companhia aérea portanto apenas destina esses assentos aqueles passageiros, que em função de sua condição física e/ou mental não possam comprometer a necessidade de evacuar a aeronave, em caso de que emergência.

A companhia aérea pode retirar o passageiro em questão do avião, quando isto for necessário para a execução segura do voo ou para a protecção de passageiros e tripulação, negar o transporte dele em voos de continuação em todo sítio ou o transporte em toda malha de rotas. Além disso o condutor da aeronave poderá tomar todas as medidas necessárias e relativas, para manter ou restabelecer a segurança e a ordem a bordo. Atitudes ilegais tomadas a bordo da aeronave são processados pela legislação penal e civil.

Por razões de segurança, é proibida a utilização de todo o tipo de equipamento electrónico durante a descolagem e aterragem do avião. Não é permitido o uso de "walkie-talkies" durante todo o voo. A utilização de outro equipamento electrónico só é permitida com o consentimento dos membros da tripulação.

12. Outras disposições

Se uma ou mais cláusulas destes requisitos para o transporte forem ou se tornarem inválidas, as outras cláusulas permanecem intactas.

13. Indicações jurídicas

13.1. Nota informativa conforme anexo ao Regulamento (CE) 2027/97, na redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) 889/02:

"ANEXO

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.

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 de valor inferior a 113 110 DSE (montante aproximado na divisa local), 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.

Adiantamentos: Em caso de morte ou de lesões corporais de um passageiro, a transportadora aérea deve, 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 (montante aproximado na divisa local).

Atrasos dos passageiros: Em caso de atraso do passageiro, a transportadora aérea é responsável pelos prejuízos causados, a menos que tenha tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou tenha sido impossível tornar essas medidas. A responsabilidade pelos atrasos dos passageiros é limitada a 4 694 DSE (montante aproximado na divisa local).

Atrasos da bagagem: Em caso de atraso da bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos prejuízos causados, a menos que tenha tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou tenha sido impossível tomar essas medidas. A responsabilidade pelos atrasos da bagagem é limitada a 1 131 DSE (montante aproximado na divisa local).

Destruição, perda ou danos da bagagem: A transportadora aérea é responsável pela destruição, perda ou danos da bagagem até ao montante de 1 131 DSE (montante aproximado na divisa local). Tratando-se de bagagem registada, a transportadora é responsável pelos danos, mesmo sem culpa, excepto no caso de a bagagem ser defeituosa. No caso de bagagem não registada, a transportadora apenas é responsável se a culpa for sua.

Limites 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.

Reclamações acerca da bagagem: Se a bagagem tiver sofrido danos, atraso, perda ou destruição, o passageiro deve apresentar uma reclamação escrita à transportadora aérea, o mais rapidamente 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.

Responsabilidade da transportadora contratante e da que opera o voo: Se a transportadora aérea que assegura o voo não for a transportadora aérea contratante, o passageiro tem o direito de apresentar uma reclamação ou um pedido de indemnização por danos a qualquer das duas. Se o nome ou código de uma transportadora aérea estiver indicado no bilhete, essa transportadora aérea é a transportadora aérea contratante.

Prazo: Qualquer acção 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.

Base das informações: As regras acima descritas baseiam-se na Convenção de Montreal, de 28 de Maio de 1999, executada na Comunidade pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 com a redacção que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 e pela legislação nacional dos Estados-Membros."

Caso o destinatário aceite a bagagem despachada sem reservas, isso justifica a suposição refutável, de que se foi entregue sem danos e de acordo com o bilhete de despacho. A responsabilidade da companhia aérea em todos os casos limita-se a danos comprovados. O prejuízo a ser ressarcido será reduzido em caso de concorrência de culpas. Complementarmente, faz-se referência à regra de responsabilidade no art. 20 do Protocolo de Montreal.

13.2. Nota informativa nos termos do Regulamento (CE) nº 261/04:

A presente nota informativa constitui um resumo das regras de responsabilidade a serem aplicadas pelas transportadoras aéreas comunitárias em caso de cancelamento e de atrasos de voos e/ou recusa de embarque de passageiros em conformidade com a legislação comunitária em vigor. As disposições deste regulamento aplicam-se apenas ao passageiro que tenha uma reserva confirmada para o voo em questão e que (salvo no caso de cancelamento do voo) tenha se apresentado a tempo no horário indicado e que viaje com uma tarifa disponível ao público. A reivindicação aos benefícios de compensação abaixo mencionados pode ser excluído, caso o evento for decorrente de circunstâncias fora do comum, que nem mesmo a tomar todas as medidas cabíveis poderiam ser evitadas (por exemplo condições adversas do tempo, instabilidade política, greves, riscos de segurança, deficiências inesperadas de segurança de voo). Os passageiros também não têm direito a qualquer tipo de indemnização, se o seu embarque foi recusado por motivos considerados razoáveis, por exemplo por razões de saúde, razões de segurança geral ou operacional ou por falta da necessária documentação de viagem.

Nos termos do Regulamento comunitário nº 261/04, considera-se que um voo está atrasado quando se prevê que, em relação à sua hora programada de partida, o mesmo se vai atrasar 4 horas no caso de voos com mais de 3.500 km de distância, de 3 horas no caso de voos entre 1.500 e 3.500 km e de voos intracomunitários com mais de 1.500 km, e de 2 horas no caso de voos até 1.500 km. Quando houver motivos que permitam prever que o voo irá sofrer um atraso considerável, os passageiros têm direito a receber assistência da transportadora aérea. Este direito a assistência abrange o fornecimento de refeições em proporção razoável com o tempo de espera, eventual alojamento em hotel e a possibilidade de fazer duas breves chamadas telefónicas, enviar mensagens via fax ou mensagens por correio electrónico. A transportadora aérea não é obrigada a prestar assistência, quando for provável que o voo se atrasará ainda mais por razões relacionadas com a prestação dessa mesma assistência. No caso de atrasos superiores a 5 horas o passageiro tem o direito de solicitar o ressarcimento por custos do bilhete por trechos de viagem não realizados, por trechos da viagem já efectuados apenas quando o voo se tornou inútil em relação ao plano de viagem original, eventualmente em combinação com um voo de retorno até o local de partida original o mais cedo possível. No que diz respeito às viagens organizadas, são aplicáveis as disposições da Directiva comunitária relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados (Directiva 90/314/CEE), segundo as quais o passageiro poderá ter de suportar elevadas despesas de anulação no

caso de cancelamento da reserva confirmada. Os passageiros que, voluntária ou involuntariamente, não embarcarem no voo reservado por motivos relacionados com um overbooking, terão direito à prestação de assistência por parte da transportadora aérea e ao reembolso do bilhete no âmbito supra referido. Além disso, será oferecido aos passageiros reencaminhamento para o destino final da viagem reservada. A oferta de um voo alternativo deverá ser efectuada na primeira oportunidade e em condições de transporte equivalentes. Se houver disponibilidade de lugares, o passageiro poderá também optar por viajar para o seu destino final numa data posterior à data programada. Neste caso, será ele a suportar as despesas com refeições, alojamento e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento. O passageiro, a quem foi recusado o embarque contra sua vontade, tem ainda direito a receber uma indemnização da transportadora aérea. No caso do passageiro ter sido excluído do voo contra a sua vontade, tem adicionalmente o direito à um benefício compensatório (à vista, cheque, transferência bancária ou, caso esteja de acordo, um voucher). O montante desta indemnização será determinado em função da distância do itinerário previsto e do reencaminhamento oferecido. O valor da indemnização será de 250 EUR para voos até 1.500 km de distância, 400 EUR para voos entre 1.500 e 3.500 km de distância e voos intracomunitários com mais de 1.500 km, ou 600 EUR para todos os outros voos. Quando for oferecido aos passageiros um voo alternativo, cuja hora de chegada não exceda a hora programada de chegada do voo originalmente reservado em mais de 2 horas no caso de voos até 1.500 km, em mais de 3 horas no caso de voos entre 1.500 e 3.500 km e em mais de 4 horas no caso de todos os outros voos com mais de 3.500 km, a transportadora aérea pagará uma indemnização de apenas 50 % em relação aos montantes atrás referidos, ou seja, de 125 EUR, 200 EUR ou 300 EUR respectivamente. Os passageiros com reserva confirmada em voos posteriormente anulados têm também direito a um reencaminhamento para o seu destino final, bem como à prestação de assistência, a reembolso e ao pagamento de uma indemnização nos termos supra referidos. Os passageiros, cujo voo foi cancelado devido a circunstâncias excepcionais, não têm direito ao pagamento de uma indemnização. Os passageiros também não terão direito a receber qualquer indemnização da transportadora aérea se tiverem sido informados do cancelamento pelo menos duas semanas antes da hora programada de partida ou foram informados do cancelamento entre duas semanas e 7 dias antes da hora programada de partida e lhes tiver sido oferecido um voo alternativo que lhes permita partir até 2 horas antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até 4 horas depois da hora programada de chegada. O mesmo se aplica aos passageiros que tiverem sido informados do cancelamento menos de 7 dias antes da hora programada de partida e lhes tiver sido oferecido reencaminhamento que lhes permita partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada. Para os efeitos deste Regulamento, o organismo competente para a apresentação de queixas é, no caso de Portugal, o Instituto Nacional de Aviação Civil, sito na Rua B, Edifícios 4, 5 e 6, Aeroporto da Portela, 1749-034 Lisboa.

Atenção: A presente nota informativa é obrigatória nos termos do Regulamento (CE) n° 889/2002 e Regulamento (CE) n° 261/04. Esta nota informativa não pode, porém, servir de fundamento a um eventual pedido de indemnização, nem pode ser utilizada para interpretar as disposições da Convenção de Montreal.

Actualizado em: 01.03.2010