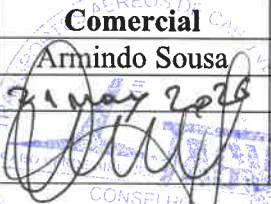
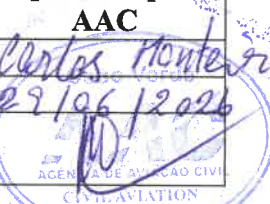


CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE DA TACV- CABO VERDE AIRLINES - CGT -

Edição: 03
Rev.00
Data: 05/05/26

Companhia	TACV S.A.		
Função	Directora Comercial	Administrador Comercial	Aprovado pela AAC
Nome	Eunice Barbosa	Armindo Sousa	Carlos Monteiro
Data	27/05/26	27/05/26	29/06/2026
Assinatura			



AVISO

Qualquer cópia / impressão deste documento é considerada NÃO CONTROLADA e é de a responsabilidade do titular verificar sua atualização.

Conteúdo

Conteúdo	1
Registo de Revisão	3
Artigo 1º – Definição das Expressões Utilizadas	4
Artigo 2º – Aplicabilidade	11
Artigo 3º – Bilhete de passagem	12
Artigo 4º – Tarifas, Impostos, Taxas e Encargos	15
Artigo 5º – Condições e restrições da tarifa aplicada	16
Artigo 6º – Impostos, Taxas e Encargos	16
Artigo 7º -Taxas de Emissão cobradas pela Transportadora	17
Artigo 8º - Serviços opcionais/extras	17
Artigo 9º - Moeda de pagamento	18
Artigo 10º - Processo de Reservas e Comercialização	18
Artigo 11º - Dados Pessoais	19
Artigo 12º - Contato na Reserva	20
Artigo 13º - Tempo limite para emissão do bilhete	20
Artigo 14º - Assentos	21
Artigo 15º - Assistência Especial	21
Artigo 16º - Reconfirmação e Cancelamento de Reservas	22
Artigo 17º - Falta ou atraso do passageiro ao embarque (<i>Noshown</i>)	22
Artigo 18º - Serviços a Bordo	23
Artigo 19º – Documento de Viagem, Registo (“ <i>Check-in</i> ”) e Embarque	23
Artigo 20º – Recusa de Entrada- Regulamentos de Entradas e Saídas	24
Artigo 21º – Registo (<i>Check-in</i>)	25
Artigo 22º – Embarque	25
Artigo 23º – Recusa e Limitação de Transporte	25
Artigo 24º – Assistência Especial e Pessoas com Mobilidade Reduzida	27
Artigo 25º – Transporte de bebés e crianças	30
Artigo 26º – Transporte de Menores não acompanhados	30
Artigo 27º – Transporte de Grávidas	31
Artigo 28º - Transporte de Doentes e/ou enfermos	32
Artigo 29º – Bagagem	32
Artigo 30º – Disposições Especiais Estados Unidos e Brasil	36

Artigo 31º – Equipamentos Diversos	37
Artigo 32º – Instrumentos Musicais, artigos de trabalho ou arte	37
Artigo 33º – Direito de proceder a revistas	37
Artigo 35º – Irregularidades de Voo (atrasos, cancelamento, recusa de embarque, antecipação e interrupção) ..	38
Artigo 36º – Alterações de Contrato de transporte	39
Artigo 37º – Recusa de Embarque	39
Artigo 38º – Mudança de classe (<i>Upgrade/Downgrade</i>)	40
Artigo 39º – Cancelamento do voo	40
Artigo 40º – Antecipação do voo/Interrupção do voo.....	40
Artigo 41º – Reembolsos	41
Artigo 42º – Conduta a Bordo.....	42
Artigo 43º – Serviços Adicionais (por terceiros)	42
Artigo 44º – Transportes aéreos sucessivos	43
Artigo 45º – Formalidades Administrativas.....	43
Artigo 46º – Responsabilidade por Danos	44
Artigo 47º – Reclamações e Ações	46
Artigo 48º – Outras Condições	48
Artigo 49º – Interpretação	49
Artigo 50º – Jurisdição.....	49
Artigo 51º – Alteração e Eliminação.....	49

Direitos do Autor

Este documento é propriedade e é publicado pela TACV © Copyright TACV 2026 / ® Todos os direitos reservados.

Este Documento não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem o consentimento por escrito da TACV e/ou de acordo com a legislação aplicável.

Registo de Revisão

A edição atual das Condições Gerais de Transporte da TACV é a Edição 3, Revisão 00 (zero).

Por favor, preencha a data efetiva, o nome da pessoa que inseriu a revisão e a data de inserção.

As alterações ou as novas folhas, que são inseridas quando o manual é alterado, serão indicadas por uma linha vertical na margem. Esta linha apenas denota uma mudança, não se tratando de uma marca de ênfase.

Quando uma secção é emitida de forma completamente revista, a linha não aparece.

Nota: Todas as revisões se tornarão efetivas sete dias após terem sido aprovadas pela Autoridade Nacional da Aviação Civil.

Edição/Revisão Número	Data Efetiva	Inserido por	Data	Justificação da Mudança
Ed.01/Rev 00	31.03.2009	DMKT	31.03.2009	
Ed. 01/Rev 1.0	14.11.2012	DCOM	14.11.2012	Estar em conformidade com a Legislação.
Ed. 01/Rev. 2.0	10.07.2017	DCOM	10.07.2017	Estar em conformidade com a Legislação.
Ed.02/Rev 00		DCOM	08.06.2023	Estar em conformidade com a Legislação e novos procedimentos, devido à mudança da política comercial.
Ed.03/Rev 00		DCOM	05.05.2026	Estar em conformidade com a Legislação e novos procedimentos, devido à mudança da política comercial e entrada de novas rotas.

Artigo 1º – Definição das Expressões Utilizadas

Salvo se do contexto resultar ou se expressamente se dispuser de outro modo, nestas condições os seguintes termos e expressões têm os seguintes significados:

AAC: Agência de Aviação Civil, entidade reguladora do setor da aviação civil em Cabo Verde;

Agente Autorizado: representa uma pessoa física ou jurídica autorizada pela TACV- Cabo Verde Airlines a representá-la na venda de seus bilhetes de transporte aéreo a seu próprio serviço ou a serviço de outra empresa de transporte aéreo, se o referido agente tiver autorização para tal;

Animal de Estimação: refere-se ao animal de estimação (cão ou gato) que acompanha, na cabine ou no porão, o passageiro que é o seu proprietário ou uma pessoa singular que assume a responsabilidade por ele em nome do proprietário durante a viagem.

Beneficiário: a pessoa que pode reclamar ou receber indenização.

Bagagem: Bem pertencente ao passageiro ou tripulante, transportados na cabine ou no porão duma aeronave em virtude de um contrato com o explorador.

Bagagem Registada (Despachada): Bagagem destinada a ser transportada no porão duma aeronave.

Bagagem não registada (ou Bagagem de Mão): bagagem destinada a ser transportada na cabine duma aeronave.

Bagagem em trânsito – Bagagem que num aeródromo chega e parte no mesmo voo, aplicando-se também nas situações em que o transportador muda de aeronave, mas mantém o número de voo de chegada.

Bagagem extraviada – Bagagem, involuntariamente ou inadvertidamente, separada dos passageiros ou dos membros da tripulação, seus proprietários.

Bagagem não acompanhada – Bagagem transportada como carga na mesma aeronave ou numa aeronave diferente daquela que transporta a pessoa a que pertence.

Bagagem não identifica – Bagagem encontrada num aeródromo, com ou sem etiqueta de registo, que não foi levantada, nem seja atribuível a um passageiro.

Bagagem não reclamada – Bagagem chegada a um aeródromo e não levantada ou reclamada por nenhum passageiro.

Bilhete: representa o documento válido que estabelece o direito ao transporte, sob a forma de um comprovante que poderá ser acompanhado de uma Etiqueta de Bagagem Despachada, ou por meios equivalentes, em formulário desmaterializado, inclusive eletrónico, emitido ou autorizado pela TACV – Cabo Verde Airlines ou seu Agente Autorizado*. O Bilhete comprova o Contrato de Transporte inclui os

Cupão de Voo, os Cupão do Passageiro, os avisos aos Passageiros e inclui as presentes Condições Gerais de Transporte;

Bilhete eletrónico: representa o bilhete armazenado pela TACV- Cabo Verde Airlines ou a seu pedido em um sistema informatizado de reservas cujo comprovante (também chamado de Itinerário ou Recibo), emitido pela TACV- Cabo Verde Airlines, ou em seu nome, o *Coupon* de Voo eletrônico ou qualquer outro documento de mesmo valor;

Bilhete complementar: bilhete emitido pela TACV-Cabo Verde Airlines ou, em seu nome, a favor do passageiro, em conjunção com outro bilhete, os quais, juntos, constituem um só Contrato de Transporte;

Canal de distribuição “online” – Forma de venda direta ou indireta ao consumidor, através do site oficial da TACV-Cabo Verde Airlines www.caboverdeairlines.com ou de um site autorizado pela TACV-Cabo Verde Airlines (OTA – *on-line Travel Agent*);

Canal de distribuição “offline” – Forma de venda direta ou indireta ao consumidor, através do Call Center e balcões de venda da companhia ou de um agente autorizado pela TACV-Cabo Verde Airlines;

Comprovativo de Viagem ou Itinerário/Recibo: significa um ou vários documentos que a Transportadora emite ao Passageiro para confirmar a emissão de um Bilhete Eletrónico e que contém nome e o apelido, informações sobre o voo ou condições Especiais de/para Transporte.

Condições Especiais: significam as Condições Especiais da Transportadora.

Condições Gerais de Transporte: significam as presentes Condições Gerais de Transporte.

Condições Gerais da Transportadora: significa as declarações e disposições que constam do Bilhete, identificadas como tal e que incluem as presentes Condições Gerais de Transporte, bem como os avisos aos Passageiros. Para determinados territórios, podem ser aplicadas regras específicas com as descritas nas Condições Especiais, diretamente acessíveis a partir do Site da Transportadora no mercado em questão.

Código designativo da transportadora aérea: código composto por caracteres numéricos e alfa numéricos que identificam cada uma das transportadoras aéreas. No caso da TACV-Cabo Verde Airlines, os códigos são “VR”, “696” (pela IATA) e “TCV” (pela ICAO);

Convenção: qualquer/quaisquer dos seguintes instrumentos que seja/sejam aplicável/eis:

Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal em 28 de maio de 1999 (doravante designada por convenção de Montreal);

Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de outubro de 1929 (doravante designada por Convenção de Varsóvia);

Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo Adicional N.º 1 de Montreal (1975);

Convenção de Varsóvia modificada em Haia e pelo Protocolo Adicional N.º 2 de Montreal (1975);

Convenção de Varsóvia modificada em Haia, em 28 de setembro de 1955;

Convenção de Varsóvia modificada em Haia e pelo Protocolo Adicional N.º 4 de Montreal (1975);

Convenção Suplementar de Guadalajara (1961, Guadalajara), suplemento da convenção de Varsóvia de 1929;

Convenção de Tóquio de 1963 (referente às infrações e a certos atos cometidos a bordo de aeronaves);

Lei, Decreto Lei (DL), Regulamento e Resolução: qualquer/quaisquer dos seguintes instrumentos que seja/sejam aplicável/eis:

Resolução nº 103/VI/2004, de 21 de junho, que aprova para adesão, a convenção para a Unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal aos 28 de maio de 1999 (Convenção de Montreal de 1999);

Decreto legislativo nº1/2001, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Legislativo nº 04, de 2009 de 07 de setembro que aprova o Código Aeronáutico que regula a aeronáutica civil no território nacional e nas suas águas jurisdicionais/territoriais como definidos na Constituição e na Lei);

Lei nº 66/VIII/2014, de 17 de julho, que define o regime jurídico de entrada, permanência, saída e expulsão de estrangeiros no território cabo-verdiano, bem como a sua situação jurídica, alterado pela Lei nº 80/VIII/2015, de 09 de janeiro, pela Lei nº 19/IX/2017, de 13 de dezembro e pela Lei n.º 27/X/2023, de 8 de maio.

Lei nº 88/V/1998, de 31 de dezembro, aprova o regime jurídico de proteção e defesa dos consumidores, definindo as funções do Estado e das autarquias locais, os direitos dos consumidores e a intervenção das associações de consumidores.

Lei n.º 72/X/2026, de 22 abril, que aprova o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), e procede à sétima alteração ao Código Penal.

Decreto-Lei nº 35/2006, de 26 de junho de 2006, que estabelece os direitos dos passageiros, em caso de recusa de embarque contra sua vontade, cancelamento e atraso de voos e cria o respetivo regime sancionatório;

Decreto-Lei nº 27/2015 de 6 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 2/2017, de 18 de janeiro; que estabelece as regras e princípios para garantir a proteção e a prestação de assistência às pessoas com mobilidade reduzida que tenham acesso ou pretendam ter acesso ao transporte aéreo;

Decreto-Lei nº 52/2006, de 20 de novembro, previne e reprime certas situações cometidas a bordo de aeronave civil, em voo comercial, por passageiros desordeiros;

Decreto-Lei nº 19/2008, de 09 de junho, que institui a obrigatoriedade da existência e disponibilidade do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de bens ou prestações de serviço;

Decreto-Lei n.º 2/2015, de 06 de janeiro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 46/2018, de 13 de agosto e pelo Decreto-Lei n.º 13/2025, de 15 maio, que regulamenta o regime jurídico de entrada, permanência, saída e expulsão do território cabo-verdiano; aprovado pela Lei n.º 66/VIII/2014 de 17 de julho, alterado pelo Decreto-Lei n.º 46/2018 de 13 de agosto;

Decreto-Lei N.º 46/2007 - Código de Publicidade

Decreto-Lei n.º 54/2019, de 10 de dezembro que regula o regime jurídico de fixação e atualização da estrutura das tarifas aéreas aplicáveis no transporte aéreo regular doméstico de passageiros.

Decreto-Regulamentar n.º 3/2006, de 26 de junho, que aprova o Regulamento que fixa o montante da indemnização em caso de destruição, perda, avaria, ou atraso das bagagens e mercadorias no transporte aéreo interno;

Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque ou atraso considerável dos voos, e que revoga o regulamento (CEE) n.º 295/91 do conselho de 04 de fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares;

Regulamento n.º 1/AAC/2025 de 6 de março – tem por objeto fixar as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.

CV-CAR 12 2.ª Edição de 25 de março 2019, emenda CV-CAR 12 de 18 de Abril de 2015, sobre o Regulamento da segurança da Aviação Civil em Cabo Verde;

CV-CAR 18 1ª Edição de 06 de julho de 2015, que regula Transporte Aéreo de Mercadorias Perigosas em Aeronaves Civis;

A regulamentação aplicável no **Brasil**, designadamente as normas da **Agência Nacional de Aviação Civil (Resolução n.º 400/2016 da ANAC)**.

A regulamentação aplicável nos **Estados Unidos**, incluindo as disposições do **Department of Transportation (CFR 14 do DOTDOT)**.

"Padronização" da Resolução IATA - Res. 600b (aplicação de 26 DSE/kg, por efeito de inflação, na cobertura de Carga em operações comerciais);

Cupão: significa um Cupão de Voo em papel ou um Cupão Eletrónico (guardado num suporte digital no sistema de reservas informatizado da Transportadora) que contém o nome do Passageiro que vai efetuar o voo identificado.

Cupão eletrónico: significa um Cupão de Voo em papel ou um Cupão Eletrónico (guardado num suporte digital no sistema de reservas informatizado da Transportadora) que contém o nome do Passageiro que vai efetuar o voo identificado.

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

Cupão de Voo: significa a parte do Bilhete identificada como "válida para o transporte" ou, no caso de um Bilhete Eletrónico, o Cupão Eletrónico que indica os pontos precisos entre os quais o Passageiro deve ser transportado.

Dano: inclui morte e lesão corporal a um passageiro, perda parcial, perda total, furto ou outro dano, resultantes de/ou relacionados com o transporte fornecido pela TACV-Cabo Verde Airlines ou com outros serviços relacionados com o mesmo.

Dano por atraso - A transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias. Não obstante, a transportadora não será responsável pelo dano resultante de atraso se provar que ela ou os seus trabalhadores ou agentes adaptaram todas as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas para evitar o dano ou que lhes era impossível adaptar tais medidas.

Dias: dias de calendário, incluindo os 7 (sete) dias da semana, ficando claro que, para efeitos de avisos e notificações, não é contabilizado o dia em que os mesmos são enviados e que, para efeitos de determinar a validade de um bilhete, não é contabilizado o dia em que o bilhete é emitido ou o dia em que o voo começa;

Direitos de Saque Especial (DSE): é a moeda do Fundo Monetário Internacional (FMI). O código de moeda “*Special Drawing Rights*” é XDR.

Escala Voluntária (ou Stopover) significa uma escala programada pelo Passageiro durante a sua viagem que se encontra entre o local de partida e o local de destino, conforme indicado no Bilhete ou nos Horários.

Escalas intermédias significam os pontos, salvo o local de partida e o local de destino, que constam do Bilhete ou são referidos nos Horários como escalas previstas no itinerário do Passageiro.

Escala: designa os pontos, com exceção dos pontos de origem e de destino, indicados no bilhete de passagem ou mencionados nos horários do transportador como paragens intermediárias previstas no itinerário do Passageiro;

Etiqueta de bagagem: documento emitido com o único fim de identificar a bagagem registada do passageiro consoante o seu voo e percurso;

Força maior: circunstâncias extraordinárias e imprevisíveis para além do controlo da TACV-Cabo Verde Airlines e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo se a TACV-Cabo Verde Airlines tivesse agido com toda a diligência;

Franquia de bagagem ou “Allowance”: peso máximo de bagagem permitido por passageiro, isento de pagamento suplementar. A franquia de bagagem atual pode/ é definida por classe de voo;

Hora limite de registo (“Check-in”): tempo limite especificado pela TACV-Cabo Verde Airlines, por escrito, incluindo por meios eletrónicos, para que o passageiro complete as formalidades de registo (“check-in”) e receber o seu cartão de embarque;

Hora limite de embarque: tempo limite especificado pela transportadora, por escrito, incluindo por meios eletrónicos, para que o passageiro possa cumprir com as formalidades do embarque;

IBE – Internet Booking Engine: Plataforma de comércio eletrónico utilizada pela TACV-Cabo Verde Airlines;

IP - Internet Protocol – ponto onde ocorreu a venda na internet;

Passageiro: qualquer pessoa, exceto membros da tripulação, transportada ou a transportar pela TACV-Cabo Verde Airlines de acordo com um bilhete de passagem;

Passageiro em trânsito: passageiros que aterram num local entre o ponto de partida e o destino final da viagem e que embarcam num voo de ligação com o mesmo número de voo, aplicando-se também nas situações em que o operador muda de aeronave, mas mantém o mesmo número de voo;

Passageiro em transferência: passageiros que num aeroporto passam diretamente de um voo para outro com números diferentes;

Pessoa com mobilidade reduzida (PMR / PCD): qualquer pessoa cuja mobilidade é reduzida ao utilizar transportes devido a deficiência física sensorial ou locomotora, permanente ou temporária, a incapacidade intelectual, a idade ou a outra causa de incapacidade, e cuja situação requer cuidados especiais e adaptação específica dos serviços disponíveis a todos os passageiros;

Piece Concept: franquia de bagagem por volume ou peças;

Pessoa com Direito à Indemnização significa o Passageiro ou qualquer pessoa que possa reclamar uma indemnização em nome do referido Passageiro em conformidade com a legislação aplicável e com as presentes Condições Gerais de Transporte;

Plano de Contingência no caso de atraso prolongado na pista significa o plano de contingência adotado pela Transportadora no caso de atraso prolongado da aeronave na pista de um aeroporto localizado no território norte-americano (EUA) conforme descrito pelo Departamento dos Transportes norte-americano (DOT).

Reserva: o facto de o passageiro dispor de um bilhete ou outra prova, que indica que a reserva foi aceite e registada pela transportadora aérea ou pelo operador turístico;

Recibo de Bagagens significa a parte do Formulário de Identificação que a Transportadora emite ao Passageiro relativa ao transporte das Bagagens Despachadas.

Reembolso: Pedido de restabelecimento de um valor económico que o passageiro ou entidade pagou anteriormente em relação a uma emissão ou transação voluntária ou involuntário.

Talão ou recibo do passageiro: documento de voo em papel ou eletrónico que dá ao passageiro nele designado o direito de viajar num determinado voo ali identificado;

Tarifas: O preço a ser pago para o transporte de passageiros, bagagem e as condições que regem a sua disponibilidade e uso.

Taxas, impostos e encargos: Todos os impostos, taxas e encargos aplicados pelos governos, por qualquer outra autoridade ou pelo operador aeroportuário a serem pagos pelo Passageiro.

Tarifa com Impostos - significa a Tarifa acrescida dos Impostos.

Taxa de serviço: referem-se às taxas faturadas ao Passageiro pela Transportadora e/ou pelo Agente Acreditado da mesma, nomeadamente como contrapartida para emissão de um Bilhete. O Passageiro é informado pela Transportadora do valor das Taxas de Serviço aplicáveis, antes da finalização do seu pedido. O valor da taxa está disponível para consulta junto da Transportadora ou do seu Agente Acreditado. Esta taxa não é reembolsável, quando o serviço é prestado diretamente pelo agente acreditado.

TRANSPORTES AÉREOS DE CABO VERDE SA, com sede social na cidade da Praia, em Avenida Amílcar Cabral, nº4, com o capital social de 1.000.000.000 CVE, registada junto da Conservatória dos Registos, Secção Comercial da região da Primeira Classe da Praia sob o número 10, titular do Número de Identificação Fiscal nº200121103.

Transportadora: designa a companhia aérea que emitiu o bilhete e/ou executa o transporte, assim como qualquer companhia aérea cujo código designador figura no bilhete do Passageiro;

Transportadora Efetiva ou Transportadora Operadora significa a Transportadora que opera efetivamente o voo.

Transportadora Contratual ou Transportadora Contratante significa a Transportadora com a qual o Passageiro celebrou um Contrato de Transporte e cujo Código de Identificação consta do Bilhete.

TACV – Transportadora Aérea Nacional companhia aérea de Cabo Verde, com licença de operação válida e em conformidade com regulamentos internacionais.

Transportadora Aérea Comunitária companhias aéreas licenciadas na União Europeia, seguindo a legislação europeia.

Voo Compartilhado ou com "Code Share" significa um voo operado por uma Transportadora que pode ser a Transportadora com a qual o Passageiro celebrou um Contrato de Transporte (Transportadora Contratante ou Transportadora Contratual) ou qualquer outra Transportadora (Transportadora Operadora ou Transportadora Efetiva) à qual a Transportadora Contratante associou o seu Código de Identificação.

Voo de ligação: entende-se por um voo subsequente a ser efetuado pela TACV-Cabo Verde Airlines ou por outra transportadora (parceira) ao abrigo de um único Bilhete;

Voo Internacional - todas as operações de transporte em que, segundo as estipulações das Partes, o ponto de partida e o ponto de destino, independentemente de se verificar uma interrupção do transporte ou um transbordo, se situam no território de dois Estados Partes ou no território de um único Estado Parte, caso tenha sido acordado uma escala no território de um terceiro Estado, mesmo que este não seja Parte da Convenção.

Nos termos da Convenção de Montreal

Voo Interno ou Voo Doméstico significa qualquer voo em que o local de partida e o local de destino se encontram no mesmo Estado, no âmbito da continuidade territorial.

Artigo 2º – Aplicabilidade

2.1 Geral

2.1.1 O transporte e quaisquer outros serviços prestados por cada transportadora estão sujeitos:

- a) Às disposições contidas no seu bilhete de passagem;
- b) À regulamentação tarifária aplicável;
- c) Às condições de transporte da transportadora e demais regulamentação vigente;
- d) Regulamentos aeronáuticos (nacionais e internacionais) vigentes;
- e) Estas Condições Gerais de Transporte podem ser obtidas junto da TACV - CABO VERDE AIRLINES ou dos seus Agentes Autorizados e consultadas no Site da TACV- CABO VERDE AIRLINES www.caboverdeairlines.com.

2.1.2 Estas condições de transporte aplicam-se:

- a) Ao passageiro que viaje em voos operados pela TACV - Cabo Verde Airlines;
- b) Aos Voos entre Cabo Verde e Estados Unidos, cujo limite é de 04 horas antes da hora de partida prevista; ao passageiro com reserva confirmada e bilhete emitido para o voo em causa e que se apresente no “check-in” para o embarque, com a antecedência que lhe tenha sido indicada por escrito (ou eletronicamente) e quando não especificado aplica-se o previsto no DL35/2006.
- c) Às operações de transporte aéreo de bagagens e cargo.

2.1.3 Salvo o disposto nos parágrafos 2.2 e 2.4 abaixo, as nossas Condições de Transporte aplicam-se apenas aos voos ou segmentos de voos, relativamente aos quais, o nosso nome ou o nosso Código Designativo de Transportadora Aérea, conste no campo do bilhete destinado ao nome da respetiva transportadora aérea operadora.

2.1.4 Quando um passageiro efetuar uma reserva, o contrato com a TACV-Cabo Verde Airlines começa com o recebimento, pela nossa parte, do pagamento total, correspondente ao serviço adquirido e com a receção do seu bilhete emitido pela TACV-Cabo Verde Airlines.

2.1.5 Operações “Charter”

No caso de transporte efetuado nos termos de um acordo “charter”, essas Condições de Transporte aplicar-se-ão, apenas, na medida em que sejam incorporadas, por referência ou de outra forma, no referido acordo ou contrato e no bilhete charter.

2.1.6 Acordos de Partilha de Códigos (*Code shares*)

- a) A TACV-Cabo Verde Airlines tem, com outras transportadoras aéreas acordos comerciais e partilha de códigos designados por “code-share”, o que permite ao passageiro viajar numa aeronave que pode ser operada por outra transportadora, mesmo que tenha uma reserva e emissão do bilhete com a TACV-Cabo Verde Airlines.
- b) Em caso de Code-Share, o passageiro será informado sobre a transportadora que opera o voo, no ato da reserva.
- c) Em voos operados por outra companhia aplicam-se as condições de transporte da companhia que opera o voo.

2.1.7 O Plano de Contingência no caso de atraso prolongado na pista aplicável no território dos Estados Unidos é o da Transportadora que opera efetivamente o voo (Transportadora Efetiva).

2.1.8 Prevalência da Lei, sobre a Regulamentação e das “Tarifas”

Estas Condições Gerais de Transporte são aplicáveis desde que não sejam contrárias às legislações em vigor e regras de ordem pública, caso em que as referidas legislações ou regras prevalecerão. A eventual invalidação de uma ou várias disposições destas Condições Gerais de Transporte não afetará a validade das outras disposições, salvo se não for possível a manutenção do Contrato de Transporte sem a disposição declarada inválida ou ineficaz e determinante ou essencial para a existência do referido Contrato.

Artigo 3º – Bilhete de passagem

3.1 Geral

3.1.1 Contrato de transporte entre a Transportadora e o passageiro cujo nome consta do Bilhete.

3.1.2 O bilhete de passagem é pessoal e intransmissível e terá, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão:

3.1.3 Nome da companhia aérea emissora;

3.1.4 Sobrenome, nome e título do passageiro;

3.1.5 Código de reserva associado ao código de barra;

3.1.6 Número do bilhete composto por treze dígitos, e ou serviços associados;

3.1.7 Código do agente emissor;

3.1.8 Itinerário da viagem e coupon, incluindo todas as escalas, nos casos de voo compartilhado (*code-share*) e do transportador sucessivo, quando for o caso;

3.1.9 Franquia de bagagem, por tipo, volume e peso de acordo com a emissão do bilhete e tarifa aplicada;

3.1.10. Horário e data do voo, salvo nos casos em que o bilhete seja aberto, de acordo com as regras estabelecidas pela TACV-Cabo Verde Airlines;

3.1.11. Identificação de regras tarifárias e restrições quanto à utilização do bilhete, quando for o caso;

3.1.12. Construção tarifária;

3.1.13 Tarifa base;

3.1.14. Taxas de impostos e encargos;

3.1.15. Valor total pago pelo adquirente do bilhete de passagem em moeda corrente nacional ou outra convertível, consoante for o canal utilizado na compra;

3.1.16. Forma de pagamento;

3.1.17. Horário de comparecimento no (s) aeródromo (s) e aeroporto (s) de partida;

3.1.18 A TACV-Cabo Verde Airlines fornecerá transporte apenas ao passageiro cujo nome está devidamente indicado no bilhete ou no(s) sistema(s), pelo que lhe deverá ser solicitado que apresente um documento de identificação apropriado, conforme normas e regulamentos da aviação civil.

3.1.19 O bilhete ou mecanismo (s) que o substitua é, e será sempre propriedade da companhia emissora.

3.1.20 O passageiro que viaja com tarifas gratuitas, reduzidas ou sob condições especiais, pode ser solicitado a fazer prova da sua elegibilidade para viajar sob tais condições, em qualquer momento da sua viagem.

3.1.21. Exceto caso de um bilhete eletrónico, não terá direito a ser transportado num voo se não apresentar um bilhete válido e em conformidade com a sua identificação, contendo o talão de voo correspondente ao voo desejado, bem como todos os outros talões de voo não utilizados e o talão do passageiro.

3.1.22. No caso de um bilhete eletrónico comprado no site da companhia em www.caboverdeairlines.com, a companhia poderá solicitar ao passageiro uma identificação pessoal, válida. O mesmo só terá direito a ser transportado se o bilhete eletrónico for válido, tiver sido emitido em seu nome e o itinerário e a tarifa, taxas e impostos pagos estiverem corretos, válidos e disponíveis.

3.2 Alteração de bilhete pelo passageiro

3.2.1 Alguns bilhetes são vendidos a tarifas reduzidas, os quais poderão ser totais ou parcialmente reembolsáveis, ou não reembolsáveis. O passageiro deverá informar-se acerca das restrições de cada tarifa,

optando pela que se adequa às suas necessidades. Poderá desejar assegurar de que tem a condição da tarifa mais apropriada para a cobertura das situações em que tenha de cancelar o seu bilhete.

3.2.2 Se o passageiro pretender alterar a sua viagem, deverá contactar os serviços da TACV-Cabo Verde Airlines ou consultar o website da companhia em www.caboverdeairlines.com, ou ainda um agente autorizado, com antecedência.

3.2.3 Algumas tarifas não permitem alteração, caso a sua tarifa permitir alteração será feito mediante aplicação da taxa de penalidade e/ou diferença tarifária caso se aplique.

3.2.4 Se o passageiro que tenha iniciado a viagem, não poder viajar por motivo de morte de algum membro da família imediata, desde que avise imediatamente e prove o referido motivo, lhe será dado um crédito no montante da parte não reembolsável para futura viagem, mas deduzido de taxa administrativa (caso se aplique); poderá alterar gratuitamente o seu bilhete, dentro do prazo de validade do bilhete; e ainda poderá solicitar a prorrogação da validade dos seus bilhetes;

3.2.5 Em caso de morte do passageiro, o bilhete será totalmente reembolsado na parte não utilizada.

3.2.6 Qualquer das modificações mencionadas será efetuada logo que recebido um atestado de óbito válido e prova de parentesco, e qualquer das disposições referidas, não excederão um período de 45 dias a contar da data do óbito.

3.2.7 No transporte de pessoas nos voos “*charter*” dos tipos IT (vinculados a pacote terrestre) e NIT (sem vinculação a pacote terrestre), a TACV-Cabo Verde Airlines emite bilhete(s) de passagem individual, correspondente à parte aérea.

3.3 Período de validade

3.3.1 Salvo disposição em contrário no bilhete, nestas Condições ou nas “Tarifas” aplicáveis (as quais podem limitar a validade de um bilhete), um bilhete é válido por um período de um ano a contar da data de emissão ou um ano a contar da data da realização da primeira viagem, desde que ocorra no período de um ano após a data da emissão do bilhete;

3.3.2 Se um passageiro for impedido de viajar durante o período de validade do bilhete, em virtude de a TACV-Cabo Verde Airlines não poder confirmar uma reserva na altura em que a solicitar, a validade do seu bilhete será prorrogada ou poderá ter direito a reembolso nos termos do Artigo 11º.

3.3.3 Se, depois de ter iniciada a sua viagem, for impedido de viajar devido a doença, lhe será permitido a alteração do seu bilhete isento do pagamento da penalidade, dentro do período de validade do mesmo, mediante pagamento de diferença tarifária, caso se aplique, desde que o Passageiro informe a Transportadora, logo que possível, sobre este caso de Força Maior e dê provas da mesma.

3.4 Uso e sequência dos talões

As regras definidas neste parágrafo podem variar em função do local de residência, da origem e do destino da viagem. Por conseguinte, os passageiros devem obrigatoriamente consultar as “Condições Especiais”

disponíveis no site TACV-CABO VERDE AIRLINES do seu local de residência que fazem parte integrante das Condições Gerais de Transporte.

3.4.1 O bilhete que o passageiro tenha adquirido só é válido para o transporte, tal como indicado no mesmo, do local de partida, via quaisquer lugares de paragem acordados, para o local de destino. A tarifa paga é baseada nas “Tarifas” da TACV-Cabo Verde Airlines e é válida para o transporte indicado no bilhete, a qual constitui uma parte essencial do nosso contrato com o passageiro. Em caso de força Maior, qualquer utilização em incumprimento por parte do Passageiro (por exemplo, caso não utilize o primeiro Cupão ou se os Cupões não forem utilizados de acordo com a sua ordem de emissão) **implica a obrigação de pagamento da taxa de alteração e de qualquer diferença tarifária aplicável**, mediante autorização prévia da companhia.

3.4.2 Cada **talão de voo** do bilhete do passageiro só pode ser utilizado **no voo, na data e na classe de serviço para os quais foi emitido**. Se o bilhete tiver sido emitido **sem reserva de lugar**, este poderá ser atribuído posteriormente, de acordo com a disponibilidade do voo e as tarifas da TACV- Cabo Verde Airlines.

3.4.3 O passageiro fica informado de que, **caso não compareça a um voo sem aviso prévio**, a TACV – Cabo Verde Airlines poderá **cancelar as reservas subsequentes**, incluindo o voo de regresso ou qualquer segmento de continuação da viagem.

3.4.4 A não utilização **sequencial e completa** de todos os cupões contidos no bilhete implica a **nulidade do bilhete**. O bilhete será considerado “**Não Cumprido**” e perderá a sua validade se algum talão não for utilizado na ordem indicada.

3.5 Nome e endereço da transportadora

3.5.1 A Transportadora poderá ser identificada através de uma abreviatura presente no Bilhete e que corresponde ao seu Código de Identificação (conforme definido no Artigo 1.º). Considera-se que a morada da Transportadora é a da sede social ou do estabelecimento principal da sua operação.

Artigo 4º – Tarifas, Impostos, Taxas e Encargos

4.1 Tarifas

O presente capítulo rege-se pelos termos e condições constantes no Regulamento nº 1/AAC/2025 de 6 de março – tem por objeto fixar as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.

Conforme estabelece o referido regulamento, o **preço total do transporte aéreo** aplicado pela **Cabo Verde Airlines (TACV)** inclui, para além do valor das tarifas, todos os impostos, taxas e outros encargos repercutidos no bilhete, assegurando ao passageiro **informação clara, adequada e inequívoca**, que permita comparar preços e condições de oferta.

No âmbito dos presentes Termos e Condições Gerais de Transporte:

4.1.2 Salvo disposição legal em contrário, as tarifas aplicam-se **apenas ao transporte entre o aeroporto de partida e o aeroporto de destino**. As tarifas **não incluem transporte terrestre** entre aeroportos nem entre os aeroportos e os terminais das cidades.

4.1.3 O preço de uma viagem depende de diversos fatores, e a TACV disponibiliza diferentes tipos de tarifas, **das mais baixas e restritivas às mais elevadas e flexíveis**, através dos canais de venda direta (sistema de reservas por telefone, portal na Internet, lojas de vendas) ou canais de venda indireta (agentes autorizados).

4.1.4 As tarifas são calculadas de acordo com a **tarifa vigente à data do pagamento e da emissão do bilhete**.

4.1.5 No interesse de uma gestão eficiente dos mercados e respeitando a legislação aplicável, **podem existir diferenças tarifárias entre os canais de venda referidos** no número anterior.

Artigo 5º – Condições e restrições da tarifa aplicada

5.1 O bilhete do passageiro está sujeito às restrições do tipo de tarifa aplicado.

5.1.1 Bilhetes emitidos nas tarifas promocionais estão sujeitos a certas restrições aprovadas pelas autoridades governamentais competentes, tais como:

5.1.2. Não endossáveis, têm validade apenas para a data, horários e voos reservados, devem estar dentro do prazo de estadia mínima e máxima no destino e podem limitar o número de paragem;

5.1.3 Quaisquer alterações estão sujeitas as condições aplicáveis.

5.1.4 Em caso de combinação de tarifas para a construção de RT (*round trip*), tarifas de ida e volta, pertencentes a tipo de tarifas distintas e com regulamento diferentes, aplica-se em cada caso o regulamento correspondente a cada segmento OW;

5.1.5 As restrições e/ou penalizações, estarão à disposição do cliente, antes e no ato da compra do bilhete. Todavia, a todo o momento, o passageiro pode consultar a TACV-Cabo Verde Airlines ou website da companhia em www.caboverdeairlines.com, ou ainda um dos agentes autorizados para conhecer as restrições/penalidades, aplicáveis à sua tarifa ou ao seu bilhete de passagem.

Artigo 6º – Impostos, Taxas e Encargos

6.1 O valor do bilhete do passageiro pode incluir impostos e taxas aplicados ao transporte aéreo, pelas autoridades governamentais, qualquer outra autoridade ou pelo operador de um aeroporto.

6.1.1 É da responsabilidade do passageiro o pagamento dos impostos e taxas que podem representar uma parcela significativa do custo da passagem aérea.

6.1.2 Os impostos, taxas e encargos não estão incluídos na tarifa. Aparecem separadamente no campo “taxas”.

6.1.3 Os impostos, taxas e encargos que incidem sobre o transporte aéreo variam permanentemente e podem ser alterados após a data de emissão do seu bilhete. Se houver um aumento de um imposto, de uma taxa ou de um encargo indicado no bilhete, o passageiro deverá pagá-lo. Invariavelmente, caso houver redução ou eliminação de uma taxa, imposto ou outros encargos, pagos previamente pelo passageiro, na altura da emissão e que não se aplicava na altura da compra, o passageiro poderá ser reembolsado o respetivo valor, mediante prova de compra.

6.1.4 O transportador poderá recusar-se a executar o transporte se a tarifa aplicável não tiver sido paga e/ou o bilhete se encontrar em situação irregular (por ex: *black list*).

6.1.5 O transportador reserva-se, ainda, o direito de recusar o transporte de qualquer pessoa que tenha adquirido um bilhete em violação às leis, regulamentos e normas aplicáveis ao caso, inclusive internos;

6.1.6 As taxas ou impostos cobrados pela TACV-Cabo Verde Airlines, no(s) bilhete(s) referem-se a valores relativos ao pagamento de taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente características de repasse a entidades públicas, quando forem devidos pelo adquirente do bilhete de passagem e recolhidos por intermédio do transportador;

6.1.7 Os valores das taxas referidos no número 6.1.2 anterior, serão apresentados ao adquirente do bilhete de passagem de forma individualizada, clara e detalhada, sem prejuízo das resoluções e das práticas recomendadas pela IATA - Associação Internacional das Transportadoras Aéreas, em matéria de emissão de títulos de transporte aéreo.

Artigo 7º - Taxas de Emissão cobradas pela Transportadora

A Transportadora poderá cobrar Taxas de Emissão ao Passageiro pela emissão do Bilhete. As Taxas de Emissão diferem de acordo com o tipo de viagem, a Tarifa e o canal de distribuição do Bilhete. Estas Taxas acrescem à Tarifa com Impostos. As Taxas de Emissão cobradas pela Transportadora, se for o caso disso, não são reembolsáveis, salvo se o Bilhete for cancelado devido a um erro da Transportadora. O Passageiro é informado sobre o montante da comissão Emissão cobradas pela Transportadora antes de terminar a sua Reserva.

Artigo 8º - Serviços opcionais/extras

A Cabo Verde Airlines (TACV) oferece aos passageiros diversos **serviços opcionais**, nomeadamente: assento/lugar preferencial, lugar extra, franquia de bagagem suplementar ou excesso de bagagem, transporte de animais de estimação, transporte de equipamentos especiais, serviço de criança não acompanhada, entre outros.

8.1 A cobrança relativa aos serviços opcionais disponibilizados pela TACV é **dissociável do serviço de transporte aéreo e não se encontra incluída no valor da tarifa aérea.**

8.1.2 Dependendo do tipo de tarifa, alguns serviços podem estar **incluídos na tarifa**, tais como: marcação gratuita de assento, direito à bagagem despachada, e possibilidade de alteração ou cancelamento do bilhete sem custos adicionais, conforme as condições específicas de cada tarifa.

Artigo 9º - Moeda de pagamento

9.1 As Tarifas sem Impostos, os Impostos e taxas e as comissões, são pagos na moeda do país em que o Bilhete foi comprado, salvo se a Transportadora ou o seu Agente Autorizado especificar outra moeda quando o Bilhete é comprado ou antes (por exemplo, devido à impossibilidade de converter a moeda local). Além disso, a seu critério exclusivo, a Transportadora pode aceitar pagamentos noutra moeda.

Nota: Informamos que **não aceitamos pagamentos em numerário (cash)**. Os pagamentos podem ser realizados através dos seguintes métodos:

- a) Máquina VINT4 POS
- b) Referência Multibanco
- c) Transferência bancária
- d) Cartões VISA e MasterCard
- e) Pagamentos internacionais via IFTHENPAY
- f) MB WAY

Artigo 10º - Processo de Reservas e Comercialização

Para efeitos do presente “Condições Gerais de Transporte” o processo de reservas e comercialização inicia-se quando o adquirente do bilhete de passagem informa o itinerário e as datas desejadas à TACV-Cabo Verde Airlines, através dos seus canais de distribuição e venda, e encerra-se com o pagamento pelo serviço de transporte aéreo.

10.1 Durante todas as fases do processo de reserva e comercialização dos serviços da TACV-Cabo Verde Airlines, serão apresentados ao adquirente dos mesmos, a tarifa expressa em valor único, independentemente do canal de comercialização utilizado, garantindo a possibilidade de comparação direta entre os preços dos serviços disponíveis no mercado.

10.1.2. Preço manifestamente incorreto/Erro de Tarifa

A Transportadora chama a atenção do Passageiro para o facto de eventuais erros de Tarifa afetarem o preço da Reserva. Em conformidade com a lei aplicável, a Transportadora poderá cancelar qualquer Reserva no caso de erro de apresentação ou erro técnico que torne o preço da Reserva manifestamente errado ou irrisório.

10.1.3. Requisitos para a reserva

As reservas apenas serão confirmadas depois de terem sido registadas no sistema de reserva da Transportadora. A pedido do Passageiro, a Transportadora fornecerá a confirmação da sua Reserva.

10.1.4 O pedido de reserva deve fazer-se acompanhar de alguns dados que são imprescindíveis para o bom cumprimento do contrato de transporte, tais como: Género; Nome e, quando couber, dois últimos sobrenomes do passageiro; Nacionalidade; Data de Nascimento; Tipo de Documento de Identificação; Número do Documento de Identificação; Validade do Documento de Identificação; Número de Telefone, (do país de residência e quando aplicável, do país de destino); Email;

Esses dados referem-se, para além do nome e sobrenome do passageiro, os contatos telefónicos no ponto de origem e de destino do passageiro, e o endereço de e-mail, o nome da TACV-Cabo Verde Airlines, lugar e data de emissão, itinerário incluindo todas as escalas, horário e data de serviço a ser prestado, salvo nos casos em que o bilhete seja aberto, de acordo com as regras estabelecidas pela TACV-Cabo Verde Airlines.

10.1.5 O passageiro será contactado sempre que se fizer necessário, em especial nos casos em que ocorrer alteração de voo.

10.1.6 A TACV-Cabo Verde Airlines ou o seu agente autorizado registará a sua solicitação de reserva e, a pedido do passageiro, fornecer-lhe-á confirmação escrita da sua reserva.

10.1.6. Algumas tarifas têm condições que limitam ou excluem o seu direito de alterar ou cancelar reservas, após a emissão do bilhete, em conformidade com o descrito no artigo 4º, o passageiro deverá ser informado, por escrito ou verbalmente, no ato de compra dessas limitações. Todavia, o passageiro, no seu interesse, sempre poderá informar-se nos balcões da TACV-Cabo Verde Airlines, website da companhia em www.caboverdeairlines.com, ou junto de um agente autorizado.

Artigo 11º - Dados Pessoais

Os dados pessoais que um passageiro fornece à TACV-Cabo Verde Airlines ou a um agente autorizado serão tratados conforme política de proteção de dados em vigor e servem para:

- a) Fazer uma reserva;
- b) Emitir um bilhete e obter serviços correlacionados;
- c) Ser contactado pelos serviços da TACV-Cabo Verde Airlines sempre que se revelar necessário;
- d) Ser utilizado no desenvolvimento e fornecimento de serviços;
- e) Facilitar os trâmites de emigração e de entrada;
- f) Disponibilizar tais dados às entidades Governamentais quando solicitados à TACV-Cabo Verde Airlines;
- g) Facilitar o contato em caso de emergência.

11.1 Para tais fins, o passageiro autoriza à TACV a reter e a usar esses dados e a transmiti-los para os seus escritórios, as suas subsidiárias e os seus agentes autorizados, para os departamentos governamentais, outras transportadoras ou prestadores dos serviços acima referidos, bem como para instituições de gestão de cartões de crédito e para processadores de dados que colaboram ou trabalham para a TACV.

11.1.2 De acordo com as leis e regulamentos aplicáveis internacionalmente, a Transportadora é também obrigada a disponibilizar dados pessoais às autoridades nacionais ou estrangeiras autorizadas (e. g. alfândega, polícia, imigração, etc.), em particular para o objetivo de prevenir e combater o terrorismo ou outros crimes.

11.1.3 A TACV-Cabo Verde Airlines verificará todas as transações para evitar fraude e qualquer tipo de abuso, utilizará, para o fazer, fontes internas e externas mediante autorização do cliente e este, aceita que também verificamos funcionalidades técnicas claramente identificáveis para o fazer.

Artigo 12º - Contato na Reserva

O Passageiro deve obrigatoriamente fornecer à Transportadora um número de telemóvel ou um endereço eletrónico através do qual possa ser contactado aquando da Reserva ou, o mais tardar, aquando do check-in. Quando a Reserva é efetuada por um Agente Autorizado, o Passageiro aceita que estas informações sejam comunicadas pelo Agente Autorizado à Transportadora. O Passageiro é informado de que, se estas informações não tiverem sido comunicadas à Transportadora, não poderá beneficiar do seu direito à informação em caso de irregularidades no voo.

12.1 Em caso de irregularidade de voo, a TACV-Cabo Verde Airlines, está obrigada a informar atempadamente os seus passageiros. Para tal, a TACV-Cabo Verde Airlines solicita introdução na reserva de um contacto dos passageiros, seja telefónico ou endereço de email; de acordo com a Resolução IATA 830d, o agente é obrigado a inserir o contato do passageiro na reserva; caso o passageiro não informe o contato, deverá ser inserida na reserva a informação de recusa pelo passageiro;

12.1.2 A TACV-Cabo Verde Airlines dispõe de serviços de notificações automáticas, através de SMS ou e-mail, visando a melhoria da comunicação com os seus clientes. Para usufruir desta facilidade, o passageiro deverá disponibilizar o seu contato de telemóvel e e-mail no ato da reserva, passando assim a poder dispor, a qualquer momento, de informação útil sobre o estado do seu voo, nomeadamente, alterações de horário do voo e reacomodações, alteração da porta de embarque, notificação de abertura do check-in, tudo para uma melhor experiência de viagem.

Artigo 13º - Tempo limite para emissão do bilhete

13.1 Caso não efetue o pagamento do bilhete antes do tempo limite para tal, designado pela TACV-Cabo Verde Airlines ou por um agente autorizado, a sua reserva poderá ser cancelada, sem aviso prévio. O passageiro deve informar-se sobre o prazo de que dispõe para pagar e emitir o seu bilhete.

13.1.2. Sujeito aos tempos limite aplicáveis, a TACV-Cabo Verde Airlines lhe permite que:

- a) Mantenha, durante 48 horas uma reserva feita nos canais da companhia “Customer Service”, Loja, website www.caboverdeairlines.com, e agentes autorizados, mediante o pagamento de uma taxa pelo serviço “*Time to Think*”; o valor pago para este serviço não é reembolsável;
- b) É permitido o cancelamento da sua reserva após a emissão do bilhete sem penalização desde que o faça no mesmo dia (até às 23h59), caso tenha efetuado a compra nos balcões da companhia ou agente autorizado;
- c) Para reservas feitas a menos de 24 horas antes do horário de partida do voo pretendido, é obrigatória a emissão do respetivo bilhete automaticamente;

Nota: Aplicável apenas a bilhetes adquiridos no site oficial da TACV (IBE/WEB). São permitidas alterações de nome, data ou horário, bem como o cancelamento de serviços duplicados ou de mala extra e pedidos de reembolso por arrependimento, sem penalidade, desde que solicitados até às 23h59 do mesmo dia da compra. Após este prazo, aplicam-se as regras tarifárias vigentes. Caso o pedido seja submetido por e-mail, considera-se como referência a data de receção, desde que coincida com a data da compra.

Artigo 14º - Assentos

14.1 Os assentos preferenciais podem ser adquiridos no ato da reserva ou posteriormente até 04H antes da partida do voo, mediante o pagamento do serviço de compra antecipada de lugares. É permitido pré-reserva de assentos gratuitamente de acordo com as condições tarifárias.

14.1.2. No momento do check-in, presencial ou on-line, um lugar será atribuído automaticamente e aleatoriamente atribuído sem custos. Caso não o aceite e pretenda alterar o mesmo, dependendo do tipo de tarifa, esta alteração poderá ter encargos;

14.1.3 A TACV-Cabo Verde Airlines reserva-se no direito de, a qualquer momento e mesmo depois do embarque, atribuir ou reatribuir os assentos, por motivos de segurança.

14.1.4. Para ocupar um assento de saída de emergência, os procedimentos de segurança exigem que o passageiro:

- a) Esteja disposto a ajudar numa evacuação;
- b) Seja capaz de operar a porta de saída e auxiliar outros passageiros;
- c) Tenha 15 anos ou mais.
- d) Não é permitido ocupar um assento junto a uma saída de emergência se o passageiro:
- e) Viajar acompanhado de uma criança menor de 15 anos ou de um passageiro que necessite de assistência;
- f) Necessitar de aparelhos corretivos além de óculos ou lentes de contacto;
- g) Requerer assistência adicional além de aparelhos auditivos para ouvir e compreender instruções verbais;
- h) Não conseguir ler ou compreender as instruções de saída ou as instruções do tripulante em português ou inglês;
- i) Possuir alguma condição física ou médica que possa impedi-lo ou causar risco próprio ou a terceiros durante uma evacuação.

Artigo 15º - Assistência Especial

15.1 O transporte de crianças não acompanhadas, Passageiros com Mobilidade Reduzida, pessoas com doenças ou quaisquer outras pessoas que necessitem de assistência especial pode estar sujeito a modalidades especiais.

Recomenda-se ao Passageiro informar a Transportadora sobre a sua incapacidade ou sobre qualquer necessidade de assistência especial ao efetuar a Reserva. Caso o pedido de assistência especial seja efetuado depois da Reserva ou, de acordo com a regulamentação aplicável, menos de 48 horas antes da partida, a Transportadora fará, naturalmente, o possível para cumprir com o pedido em conformidade com a regulamentação aplicável, tendo em conta, em especial, o prazo e as especificidades da assistência solicitada.

As modalidades especiais relativas ao transporte de pessoas conforme referidas estão disponíveis, mediante o pedido, junto da Transportadora, dos seus Agentes Autorizados e no site da TACV-CABO VERDE AIRLINES.

15.1.2. Se o Passageiro pretender uma refeição especial, deverá confirmar a sua disponibilidade ao efetuar uma Reserva (ou ao alterar uma Reserva) ou com antecedência de pelo menos 48 horas antes da data da partida do voo. Caso contrário, a Transportadora não poderá garantir a disponibilidade desta refeição especial a bordo do voo em questão.

15.1.3. Se o Passageiro tiver um historial médico ou uma condição clínica específica, compete-lhe consultar um médico antes de viajar, particularmente num voo de longo curso, e tomar todas as precauções necessárias para o voo correr sem incidentes.

Artigo 16º - Reconfirmação e Cancelamento de Reservas

A sua reserva só será considerada **confirmada** quando, no respetivo bilhete de passagem, estiverem devidamente registados, pela **Cabo Verde Airlines (TACV)** ou pelo seu agente autorizado, o **número do bilhete**, a **data e hora do voo**, a **classe de serviço** e a situação da reserva confirmada.

16.1.1 Como regra geral, **não é necessário reconfirmar a sua reserva** para os voos da TACV.

16.1.2. Caso o passageiro **não pretenda viajar**, deve **cancelar a sua reserva antecipadamente**: Para voos domésticos e internacionais **exceto EUA**: com pelo menos **24 horas de antecedência** em relação à hora de partida do voo.

Para voos entre **Cabo Verde e os Estados Unidos da América**: com pelo menos **72 horas de antecedência**.

Nota: O direito a reembolso depende da tarifa adquirida, conforme as condições aplicáveis ao bilhete. O cancelamento antecipado evita penalidades por “no-show” e mantém a possibilidade de reembolso de acordo com a tarifa escolhida ou alteração.

16.1.3 O passageiro deverá informar-se junto das **outras transportadoras** envolvidas na sua viagem sobre a necessidade de reconfirmação. Quando exigido, deverá reconfirmar as reservas junto da transportadora cujo **código aparece no bilhete** para o voo em causa.

Artigo 17º - Falta ou atraso do passageiro ao embarque (*Noshown*)

17.1 Nos termos da regulamentação da transportadora, pode ser aplicada uma penalização ao passageiro que **não utilize o lugar para o qual a reserva e emissão do bilhete foram efetuadas**, caso venha a solicitar a **reutilização do bilhete**, desde que o regulamento tarifário aplicável o permita.

17.1.2 O passageiro que não se apresentar no *check-in* no horário marcado, não apresentar os documentos necessários, e ou chegar tarde ao embarque para o qual foi feita a reserva e emitido o respetivo bilhete, passa a ser considerado pela TACV-Cabo Verde Airlines como “*no show*” e poderá perder o bilhete ou lhe ser aplicado a penalidade aplicável com base no regulamento da tarifa adquirida. Poderá consultar as regras

tarifárias nos balções da TACV-Cabo Verde Airlines, website da companhia www.caboverdeairlines.com e agentes autorizados.

Artigo 18º - Serviços a Bordo

A Transportadora envidará esforços razoáveis para atender às necessidades dos passageiros em relação aos serviços a bordo da aeronave. A atualização dos serviços a bordo prestados pela companhia poderá ser consultada no website em [Serviços a bordo - Cabo Verde Airlines](#).

Por razões de segurança ou se estiver fora do seu controlo, a transportadora poderá não atender às necessidades do passageiro.

Artigo 19º – Documento de Viagem, Registo (“Check-in”) e Embarque

19.1 Documento de viagem

O passageiro (adulto, bebé ou criança) deve viajar na posse de documentos de viagem e bilhete de passagem eletrónico.

19.1.2 O passageiro é responsável por respeitar todas as leis, regulamentos, ordens, exigências e requisitos de cada país a ser visitado, mesmo que em trânsito.

19.1.3 O documento de identificação do passageiro deve ser válido e conter a respetiva fotografia, quando couber. Os passageiros deverão identificar-se plenamente, no momento do *check-in* e do embarque, mediante a verificação de um documento de identidade e do nome no bilhete de passagem ou cartão de embarque.

São documentos legais de identificação, quando originais e válidos, os indicados no CV-CAR 12 de 25 de março de 2019 que define procedimentos para a identificação de passageiros nacionais e estrangeiros no embarque em voos domésticos e internacionais, em aeródromos nacionais, nomeadamente:

- a) Passaporte nacional ou estrangeiro, ordinário, de serviço ou diplomático;
- b) Passaporte das Nações Unidas;
- c) Bilhete de identidade de cidadão nacional;
- d) Cartão de identificação de magistrado;
- e) Bilhete de identidade militar;
- f) Bilhete de identidade policial;
- g) Cartão de identificação do pessoal da Polícia Judiciária;
- h) Carta de condução nacional;
- i) Carteiras profissionais emitidas pelas Ordens nacionais;
- j) Cartão de residência de cidadão estrangeiro emitido pela entidade responsável pela emigração e fronteiras;
- k) A Cédula Pessoal ou certidão de nascimento, no caso de menores
- l) Cartão Nacional de Identificação

Viagem com origem fora do território nacional aplica-se a legislação do país.

19.1.4 Antes da viagem, deverá apresentar à TACV-Cabo Verde Airlines todos os documentos de saída, de entrada, de saúde e outros exigidos por lei, regulamento, decisão ou outras normas dos países envolvidos e deverá permitir que a TACV faça e retenha cópias dos mesmos.

19.1.5. Em nenhum caso, a TACV-Cabo Verde Airlines será responsável perante qualquer passageiro, relativamente à obtenção dos documentos necessários ou ao cumprimento das leis, regulamentos, ordens, obrigações, requisitos ou instruções dadas, nem pelas consequências para o mesmo, derivadas da não obtenção desses documentos ou do não cumprimento dessas leis, regulamentos, ordens, obrigações, requisitos ou instruções.

19.1.6 O passageiro é o único responsável por obter, ter em seu poder e apresentar, sempre que lhe seja solicitado, pela TACV-Cabo Verde Airlines ou entidades competentes, os documentos de entrada, saída, médicos e outros, requeridos por leis, regulamentos, ordens, obrigações ou requisitos dos países de onde e para onde viaja.

19.1.7 A TACV-Cabo Verde Airlines, no âmbito da sua competência, enquanto transportador, reserva-se o direito de recusar o transporte a qualquer passageiro que não cumprir ou cujos documentos não aparentam cumprir essas leis, regulamentos, ordens, obrigações ou requisitos.

19.1.8 A TACV-Cabo Verde Airlines, no âmbito da sua competência, reserva-se o direito, de acordo com artigo 8º, a recusar o transporte, se um passageiro não respeitar as leis e regulamentos aplicáveis, se a Transportadora tiver evidência quanto à invalidade dos documentos apresentados, ou o passageiro não permitir que a transportadora faça e retenha cópias de quaisquer documentos ou outros dados relevantes contidos nos documentos.

19.1.9 A TACV não será responsável por perdas ou despesas sofridas por passageiros que não estejam em conformidade com as disposições do presente artigo.

19.1.10 A TACV-Cabo Verde Airlines, no âmbito da sua competência, deve assegurar que a identidade de cada passageiro que pretenda embarcar num voo é verificada no registo e na porta de embarque. Quando existir uma discrepância, o passageiro não será aceite nem embarcado, até que a situação esteja esclarecida e regularizada.

19.1.11 A TACV-Cabo Verde Airlines, no âmbito da sua competência, poderá recusar validamente e sem responsabilidade alguma para a mesma, o transporte do Passageiro, quando este não se identificar plenamente ou não possuir todos os documentos necessários para a viagem. A fotocópia dos documentos necessários para a viagem não será aceite. Somente serão aceites documentos originais.

Artigo 20º – Recusa de Entrada- Regulamentos de Entradas e Saídas

20.1 As leis e regulamentos em vigor no território de cada Estado contratante relativos à entrada ou saída por via aérea de passageiros, tripulantes ou carga (tais como regulamentos de entrada, despacho, imigração, passaportes, alfândegas e quarentena) serão cumpridos pelos, passageiros, tripulantes ou interessados na carga, ou pelos seus representantes, tanto à chegada como à partida ou enquanto permanecerem no território daquele Estado, nos termos e condições do Anexo 9 da Convenção de Chicago.

20.1.2 A tarifa ou o bilhete cobrado para o transporte até ao ponto em que for negada a entrada a um passageiro não será reembolsado.

20.1.3. Por razões de segurança, o comandante do voo e/ou a polícia/escolta pode reter os documentos de viagem do passageiro sob sua custódia durante o voo até o seu ponto de origem ou noutro lugar onde a sua entrada for permitida.

Artigo 21º – Registo (*Check-in*)

21.1 O horário limite de registo depende do tipo operação, variando de três (03h00) a quatro (04h00) horas antes da hora publicada do seu voo, consoante o destino. A TACV-Cabo Verde Airlines recomenda-lhe que se informe sobre as mesmas e as cumpra. Para uma viagem tranquila, o passageiro deverá chegar ao aeroporto com o tempo suficiente que lhe permita completar os procedimentos de registo de embarque e as formalidades governamentais.

21.1.2 A TACV, no âmbito da sua competência, reserva-se no direito de cancelar as suas reservas, com risco de perder o voo, se não cumprir com as horas limite de registo que lhe forem indicadas. Ser-lhe-á informado das horas limite de registo no momento do pagamento e emissão do seu bilhete.

21.1.3 O passageiro que não comparecer ao balcão do *check-in* no horário previsto, ser-lhe-á recusado o embarque e aplicado o regulamento da tarifa adquirida.

21.1.4. Relativamente aos voos subsequentes, em que viaja com bilhetes separados, deverá informar-se sobre as respetivas horas limite de registo que, para os voos da TACV-Cabo Verde Airlines, podem ser obtidas através dos seus serviços ou dos seus agentes autorizados.

Artigo 22º – Embarque

22.1 O passageiro deverá apresentar-se na porta de embarque, até a hora limite indicada pela TACV-Cabo Verde Airlines aquando do registo (“*check-in*”).

22.1.1 O embarque encerra 15 minutos antes da hora indicada para a partida do voo;

22.1.2 A TACV-Cabo Verde Airlines poderá cancelar o espaço que lhe foi reservado se não chegar a tempo à porta de embarque.

22.1.3 A TACV-Cabo Verde Airlines não será responsável por quaisquer perdas ou despesas devido ao não cumprimento pelo passageiro do disposto neste artigo.

Artigo 23º – Recusa e Limitação de Transporte

23.1 Direito de Recusar o Transporte

23.1.2 A TACV-Cabo Verde Airlines pode, nos termos e condições do número 1 do artigo 5º Decreto-Lei nº 52/2006 de 20 de novembro, recusar ou suspender o transporte e a continuação do transporte de um passageiro ou da sua bagagem, se considerar que:

- a) A sua conduta a bordo põe em perigo a aeronave ou qualquer pessoa a bordo dela;
- b) A sua conduta impede a tripulação de cumprir as suas obrigações;
- c) Não cumpre as instruções da tripulação, nomeadamente as respeitantes ao fumar e ao consumo de álcool ou droga;
- d) Comportar-se de um modo que provoca incómodo, danos ou lesões nos outros passageiros ou na tripulação;
- e) Teve um comportamento incorreto num voo anterior e pode repetir tal comportamento;
- f) Tenha insultado ou ameaçado verbalmente ou se tenha comportado de forma ameaçadora, abusiva, insultuosa ou desordeira com o pessoal de terra ou membros da tripulação;
- g) O seu estado mental ou físico, incluindo a sua afetação pelo álcool ou por estupefacientes, representa um perigo ou um risco para si próprio, para os outros passageiros e para os membros da tripulação ou para os bens;
- h) 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 viaja ou que se sobrevoe. E o seu transporte ou da sua bagagem for suscetível de pôr em perigo ou afetar a segurança, a saúde ou afetar gravemente o conforto dos outros passageiros ou dos membros da tripulação;
- i) Recusa-se a submeter-se ao controle de segurança considerada necessária à sua pessoa ou bagagem;
- j) Não procedeu ao pagamento do preço do bilhete, impostos, suplementos ou outros encargos;
- k) Tenha apresentado um bilhete que não seja válido, que tenha sido adquirido ilegalmente, comprado ou emitido por uma entidade que não é a TACV- Cabo Verde Airlines ou um agente autorizado ou um bilhete que tenha sido dado como perdido ou roubado, contrafeição, rasgado, mutilado, danificado ou com alterações que não foram efetuadas pela TACV ou por um agente ou em relação ao qual não possa provar que é a pessoa nele indicada;
- l) Não tenha cumprido os requisitos constantes do parágrafo 3.4 acima relativos ao uso e sequência dos talões;
- m) Não dispõe de documentos de viagem válidos, procura destruí-los durante o voo ou recusa-se, à entrega à tripulação, contra recibo, dos documentos de viagem, se solicitado;
- n) Não pode provar no “check-in” ou no embarque que é o passageiro titular do bilhete em nome do qual foi feita a reserva;
- o) Não cumpriu as instruções do nosso pessoal de terra ou membros da tripulação relativas à segurança;

- p) Não respeitou as instruções de segurança da transportadora ou as disposições do regulamento interno da companhia;
- q) Transporta bagagem não autorizada;
- r) Tenha feito uma ameaça de bomba;
- t) O departamento de imigração do país para onde viaja ou do país onde efetuou uma interrupção de viagem (“*stopover*”) tenha comunicado, por via oral ou escrita, que não autoriza a sua entrada nesse país, mesmo que tenha ou aparente ter documentos válidos;
- v) Se for notificado por escrito pela TACV e/ou entidade aeronáutica que nunca mais será transportado nos voos da TACV;
- w) Quando no “check-in” ou embarque, o passageiro requer assistência especial que não foi solicitada aquando da reserva de viagem, ou em conformidade com os regulamentos aplicáveis, pelo menos 48 horas antes do horário de saída, de acordo com o artigo 8.2, e que a transportadora não pode fornecer;
- x) O passageiro portador de um bilhete de tarifa reduzida ou tarifa sujeita a condições especiais incapaz de fornecer dados comprovativos para a atribuição da mesma e que se recuse a pagar a diferença tarifária;

23.1.3 O comandante da aeronave ou a transportadora poderão tomar todas as medidas consideradas necessárias e razoáveis para evitar novas consequências decorrentes dessas formas de comportamento.

23.1.4 O comandante da aeronave exerce autoridade sobre as pessoas e os bens que se encontram a bordo. Para manter a disciplina a bordo, pode adotar as seguintes providências:

- a) Impedir o embarque de passageiro alcoolizado, sob ação de entorpecentes ou de substância que determine dependência química;
- b) Impedir o embarque de passageiro que se apresentar em trajes que violem os princípios de ordem pública;
- c) Fazer desembarcar, na primeira escala, o passageiro que venha a encontrar-se nas situações referidas nos itens acima, que se torne inconveniente e importune os demais passageiros, recuse obediência às instruções dadas pela tripulação, comprometa a boa ordem ou a disciplina e ponha em risco a segurança da aeronave, das pessoas ou dos bens a bordo.

23.1.5. Por razões de segurança, é proibida a utilização de todo o tipo de equipamento eletrónico durante a decolagem e aterragem do avião. Não é permitido o uso de “*walk-talk*” durante todo o voo. A utilização de outro equipamento eletrónico só é permitida com o consentimento dos membros da tripulação.

Artigo 24º – Assistência Especial e Pessoas com Mobilidade Reduzida

Os **menores não acompanhados**, as **pessoas com mobilidade reduzida** (permanente ou temporária), as **pessoas com deficiência**, os passageiros com **necessidades especiais**, **doenças** ou **gravidez** só serão aceites

para transporte **mediante cumprimento das normas da TACV-Cabo Verde Airlines e autorização prévia** da transportadora.

24.1 Necessidades e Serviços Especiais

Ao abrigo do **Decreto-Lei n.º 27/2015, de 6 de maio**, e do **Decreto-Lei n.º 2/2017, de 18 de janeiro**, a TACV-Cabo Verde Airlines, ou os seus agentes autorizados, **não podem recusar passageiros com base em deficiência ou mobilidade reduzida.**

Serviços especiais são os serviços prestados aos passageiros de acordo com as suas necessidades ou requerimentos individuais.

24.1.2. Condições de aceitação e transporte

- a) A reserva só será aceite para um voo **cujo aeroporto de partida esteja abrangido pelas presentes CGT**;
- b) O transporte de uma pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida será autorizada desde que o passageiro possua **bilhete e reserva válidos**;
- c) Caso o passageiro **informe previamente a TACV** de qualquer requisito ou necessidade especial aquando da reserva ou emissão do bilhete, o mesmo será atendido **mediante avaliação e acordo prévio** da transportadora;
- e) Todos os passageiros **não autónomos** devem **declarar as suas necessidades de assistência** no momento da reserva, ou com pelo menos 48 horas de antecedência antes da data de partida de voo.
- f) Para além do equipamento médico, a TACV pode transportar apenas uma peça **de equipamento de mobilidade** por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, incluindo **cadeiras de rodas elétricas, estando sujeitos às condições indicadas abaixo**:
 - a) Limitações de espaço a bordo;
 - b) Legislação relativa a **mercadorias perigosas (*Dangerous Goods*)**.

Em tudo o que não estiver previsto no presente termos e CGT, aplica-se o **Decreto-Lei n.º 27/2015 de 06 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 02/2017 de 18 de janeiro** em Cabo Verde e o regulamento do País de destino.

24.1.3 – Classificação e codificação de PMR

MEDA – Caso médico. Pode ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitam de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se, preferencialmente, aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigénio durante o voo, recém-nascidos em incubadoras, etc.;

STCR – Passageiros transportados em macas;

Procedimentos:

- a) Pedido antecipado. O transporte de passageiros em maca (STCR) deve ser solicitado com antecedência mínima, para permitir a preparação adequada do voo;
- b) Aprovação médica é obrigatório apresentar certificado médico, indicando a condição do passageiro e confirmando que o transporte aéreo é seguro. A companhia reserva-se o direito de recusar o transporte se houver risco para a segurança do passageiro ou da tripulação;
- c) Equipamento e assistência A TACV disponibiliza maca e equipamento de segurança adequados;
- d) Um acompanhante ou assistente médico pode ser exigido, conforme a condição do passageiro;
- e) Responsabilidade A TACV garante transporte seguro, mas não se responsabiliza por agravamento da condição médica não declarado ou por incapacidade do passageiro em cumprir instruções de segurança;
- f) Condições tarifárias o transporte em maca pode implicar custos adicionais ou necessidade de coordenação especial com o departamento médico.

WCHR – Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para o seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio de rampa, da ponte de embarque, etc.);

WCHS – Cadeira de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio de rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa;

WCHC – Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa;

WCBD – Cadeira de rodas movida à bateria seca;

WCBW – Cadeira de rodas movida à bateria molhada;

MAAS – (*meet and assist*) – Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: gestantes, lactantes, convalescentes, idosos, pessoas acompanhadas por crianças, etc.;

BLND – Passageiro com deficiência visual (pode estar acompanhado de animal, de cão treinado para seu auxílio);

DEAF – Passageiro com deficiência auditiva (pode estar acompanhado de cão treinado para seu auxílio);

INF – Criança de colo;

OXYG – Oxigénio para passageiros viajando, tanto sentado como em maca, que necessitam de oxigénio durante o voo.

Artigo 25º – Transporte de bebés e crianças

- a) Para efeitos do serviço de transporte aéreo internacional, considera-se menor a pessoa que não tenha completado 12 anos de idade na data do voo.
- b) Por razões de saúde, as viagens aéreas não são recomendáveis a recém-nascidos com menos de 7 dias de vida;
- c) São considerados bebés os passageiros com idade até os 23 meses inclusive e pagam 10% da tarifa de adulto;
- d) As crianças com idade inferior a dois (2) anos devem viajar ao colo dos pais ou da pessoa que as acompanha, não tendo direito a assento;
- e) A apresentação obrigatória de um documento de identidade válido, aplica-se, igualmente, a menores (certidão de nascimento, cédula pessoal, CNI ou passaporte próprio nos voos domésticos);
- f) Uma pessoa adulta poderá levar, a seu cargo, no máximo, uma criança de colo com menos de 2 anos de idade;
- g) As crianças, passageiros com idades compreendidas entre os dois (2) e antes de completar os doze (12) anos de idade, pagam 75% da tarifa de adulto no transporte internacional.

Artigo 26º – Transporte de Menores não acompanhados

- a) As crianças “*Child (CHD)*” com idades compreendidas entre os cinco (5) e os doze (12) anos de idade, inclusive à data do regresso, podem ser aceites para viajarem não acompanhadas, sujeito à confirmação e autorização da TACV-Cabo Verde Airlines;
- b) Passageiro Jovem, com idade compreendida entre 12-17 anos, pode ser, a pedido, aceite como “*Youth Passenger (YP)*”, aplicando-se os mesmos procedimentos de criança não acompanhada;
- c) Os pais/tutores não deverão abandonar as instalações do aeroporto de partida até a confirmação de que o voo partiu;
- d) No destino, a transportadora só entregará o menor à pessoa previamente indicada no processo de aceitação do menor na origem da viagem, mediante apresentação da documentação de identificação;
- e) Pelo transporte de menores não acompanhados, é cobrada uma taxa de serviço variando consoante a rota. O passageiro deve solicitar informações nos balcões da TACV-Cabo Verde Airlines, website www.caboverdeairlines.com ou de um agente autorizado, aquando da solicitação do serviço;

- f) Deve informar-se nos balcões da TACV-Cabo Verde Airlines, website www.caboverdeairlines.com ou de um dos agentes autorizados dos requisitos e documentos necessários para aceitação de um menor não acompanhado;
- g) Se não reunir as condições requeridas neste artigo, o embarque da criança poderá ser recusado pela TACV-Cabo Verde Airlines;
- h) Menores não acompanhados não são permitidos levar excesso de bagagem, nem volumes extras como bagagem registada, bem como animais como bagagem de mão;
- i) Os menores não acompanhados devem manter a bagagem de mão ao mínimo possível, com identificação e informação de contato dentro ou sobre a bagagem, valendo a mesma regra de identificação e contato para as bagagens registadas/despachadas;

26.1 Entrada e saída de menores

A entrada e saída de menores de 16 anos de idade é recusada, com base na **Lei nº 72/X/2026 de 22 de abril** e no **Regulamento da Aviação Civil de 25 de março de 2019 – Alterado e Republicado o CV CAR 12, sobre Segurança da Aviação Civil de 08 de abril de 2015**, quando desacompanhados da pessoa que sobre eles exerce o poder paternal ou não seja apresentada a autorização escrita, com reconhecimento da assinatura pelo notário ou pelos serviços consulares de Cabo Verde, concedida para o efeito por essa pessoa ou quando em território nacional não exista quem se responsabilize pela sua estadia.

Artigo 27º – Transporte de Grávidas

27.1 Por motivos de segurança e para evitar danos à saúde, o transporte de mulheres grávidas está sujeito às seguintes condições:

- a) A companhia aceita o transporte de mulheres grávidas sem apresentação de declaração médica até às primeiras 32 semanas de gestação, podendo ser exigida a apresentação do boletim de grávida, comprovação do tempo de gestação. De 32 a 36 semanas (inclusive) a gestante que pretenda viajar deve solicitar, com a antecedência necessária, ao seu médico obstetra um atestado médico que ateste que está apta para realizar a viagem por via aérea, indique a estimativa da data de nascimento do bebé e especifique a origem, o destino e as datas de partida e chegada. A passageira terá de assinar um Termo de Responsabilidade no momento de sua aceitação no *check in*.
- b) A TACV não aceitará, em nenhuma circunstância, o transporte de grávida durante as últimas quatro semanas de gestação.
- c) Aquando da sua evacuação, em caso de emergência, a TACV-Cabo Verde Airlines reserva-se o direito de lhe exigir a apresentação do formulário “MEDIF” (*Medical Information Form*), autenticado pelo hospital e/ou seu médico.

A Cabo Verde Airlines não aceita passageiras com gestação superior a 36 semanas, salvo por razões médicas. Nestes casos, a gestante fica obrigada a fazer-se acompanhar pelo seu médico obstetra

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

Artigo 28º - Transporte de Doentes e/ou enfermos

A saúde do Passageiro é responsabilidade do Passageiro. Quando algum passageiro tiver algum tipo de enfermidade, a TACV-Cabo Verde Airlines poderá transportá-lo desde que o passageiro assuma a responsabilidade por qualquer efeito que o voo possa produzir no seu estado de saúde. Existem determinadas condições ou enfermidades que requerem uma autorização escrita para viagens aéreas, por parte do médico do passageiro, para garantir que não será afetada a saúde do passageiro durante todas as fases do voo, até o desembarque.

É obrigatório o preenchimento do formulário MEDIF (*Medical Information Form*), em relação a determinadas condições médicas e quando o passageiro não estiver em perfeita saúde.

É responsabilidade do passageiro documentar ou incluir na reserva a informação dos serviços especiais. A TACV-Cabo Verde Airlines não é responsável por não estar capacitado para proporcionar os serviços especiais, caso a informação da necessidade desses serviços não esteja devidamente documentada no formato estabelecido para tal fim (Solicitação de Serviços Especiais “SSR” na sua sigla em inglês).

Artigo 29º – Bagagem

Considera-se bagagem artigos, objetos e outros bens pessoais de um passageiro, conforme necessário ou apropriado para vestir, uso, conforto ou conveniência relacionada com a sua viagem. A menos que se especifique o contrário, isto abrange tanto a bagagem de mão, como a registada. Dentro da bagagem podem ser incluídas as ferramentas ou instrumentos de trabalho, relacionados com o ofício ou profissão do Passageiro, desde que seja uma quantidade razoável. Na medida do possível, a bagagem deve ser transportada no mesmo voo em que viaja o respetivo proprietário /passageiro. Toda bagagem deve ser entregue pelo Passageiro ao transportador, oportunamente no balcão reservado ao transportador, nos aeroportos.

A segurança da bagagem na TACV-Cabo Verde Airlines, rege-se pela legislação aeronáutica aplicável, designadamente o **Regulamento da Aviação Civil de 25 de março de 2019 – Alterado e Republicado o CV CAR 12**, sobre Segurança da Aviação Civil de 08 de abril de 2015.

29.1 Bagagem não registada

29.1.1. Com base no tipo de tarifa, o passageiro é autorizado a transportar, na cabine, 1 ou 2 bagagens de mão;

29.1.2. Bagagem de Mão

- a) A franquia de bagagem de mão aplica-se por passageiro e é incluída no bilhete. O seu peso e dimensões podem variar consoante o destino e tipo de voo, devendo o passageiro respeitar os limites indicados no seu bilhete ou na reserva.
- b) Para os voos da Cabo Verde Airlines (TACV):
 - a. Voos com destino à Europa: 1 peça de bagagem de mão com peso máximo de 8 kg;
 - b. Voos com destino à Estados Unidos: 1 peça de bagagem de mão com peso máximo 08 kg;
 - c. Voos com destino ao Brasil: 1 peça de bagagem de mão com peso máximo de 10 kg.
- c) A TACV reserva-se o direito de recusar embarque de bagagem que exceda os limites permitidos, podendo ser cobrada taxa adicional pelo transporte de bagagem em excesso ou direcionamento da bagagem para o porão, conforme o regulamento tarifário.
- d) Para evitar constrangimentos, recomenda-se ao passageiro consultar previamente a franquia aplicável ao seu voo no bilhete, nos canais de venda ou junto dos agentes autorizados.

29.1.3. Se os limites dispostos nos artigos 29.1.1 e 29.1.2 forem ultrapassadas, a TACV-Cabo Verde Airlines reserva-se no direito de lhe cobrar o excesso de bagagem ou peça extra, mediante disponibilidade de peso e de espaço;

29.1.4. Os objetos transportados na sua bagagem de mão devem estar devidamente condicionados e acondicionados, em conformidade com as normas e regras da aviação civil;

29.1.5. Os objetos que não possam ser transportados, não serão aceites na cabine, devendo ser transportados como bagagem registada e cobrados à parte, mediante disponibilidade de peso e espaço, exceto nos casos previstos nas normas da transportadora ou quando esta tenha emitido uma autorização expressa.

29.1.6 A transportadora poderá adotar medidas para tornar eficazes as restrições ao transporte de bagagem de mão.

29.1.7 A sua bagagem não deverá conter artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo, bem como deverão ser observadas as restrições e instruções especiais para o transporte de armas, tratadas em legislação específica.

29.1.8. Artigos que só devem ser transportados na bagagem de mão:

- a) Medicamentos pessoais e necessários durante a sua viagem, com prescrição médica;
- b) Equipamentos eletrónicos: computador portátil, tablet, telefone, agenda eletrónica, playstation, cd player, e outros similares;
- c) Dinheiro, cheques, cartão de crédito;
- d) Documentos e títulos de valor, documentos comerciais;
- e) Passaportes e outros documentos de identificação;
- f) Joias e metais preciosos ou similares;
- g) Objetos frágeis ou deterioráveis.

29.1.9. Transporte de Armas de Fogo e Munições

O transporte de armas de fogo e munições a bordo de aeronaves da Cabo Verde Airlines (TACV) é estritamente regulamentado e apenas é permitido quando autorizado e devidamente documentado, em conformidade com a legislação aplicável do país de origem, destino e de trânsito.

29.1.10. Procedimentos obrigatórios para transporte:

- a) O passageiro deve notificar previamente a TACV ou o agente autorizado no momento da reserva;
- b) Deve apresentar autorizações legais válidas para transporte de armas de fogo e munições, conforme exigido pelas autoridades competentes;
- c) As armas devem ser transportadas no porão da aeronave, devidamente embaladas e travadas, sem munições carregadas;
- d) As munições devem ser embaladas separadamente, em conformidade com a regulamentação de transporte de mercadorias perigosas (Dangerous Goods).
- e) O transporte de armas não é permitido na bagagem de mão, nem podem ser transportadas armas ou munições sem autorização expressa da TACV e das autoridades competentes.
- f) A TACV não se responsabiliza por quaisquer infrações legais resultantes do transporte indevido de armas ou munições pelo passageiro.

29.1.11. Para detalhes sobre quantidades, embalagens e documentação, os passageiros devem consultar:

- a. O balcão da TACV no aeroporto;
- a. O site oficial da companhia (www.caboverdeairlines.com);
- b. Agentes autorizados.

Nota: É proibido o transporte de artigos suscetíveis de pôr em perigo a aeronave ou pessoas ou bens a bordo dela, tais como os especificados nos regulamentos e normas para o Transporte Aéreo Seguro de Mercadorias Perigosas, da CV-CAR nº 18 de 06 de julho de 2015 e da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO).

29.1.12. Bagagem registada

- a) Ao entregar a bagagem que deseja registar, ela ficará sob a guarda da TACV-Cabo Verde Airlines e será emitida ao passageiro uma etiqueta de bagagem para cada bagagem registada, destinada a identificar o peso e o número de volumes registados.
- b) Cada bagagem registada deverá conter uma etiqueta de identificação pessoal com, pelo menos, o seu nome e morada e estar devidamente fechada, de forma a garantir um transporte seguro.
- c) A menos que, por motivos alheios à vontade da TACV-Cabo Verde Airlines, a sua bagagem registada, sempre que possível, será transportada no mesmo voo que o passageiro. Caso for transportada num outro voo, a sua bagagem registada ser-lhe-á entregue, a menos que a lei aplicável exija a sua presença para efeitos alfandegários.
- d) A sua bagagem não deverá conter artigos classificados como perigosos para o transporte aéreo, bem como deverão ser observadas as restrições e instruções especiais para o transporte de armas, tratadas em legislação específica.

- e) Objetos não apropriados para transporte no compartimento de bagagem não registada ou de cabine, nomeadamente instrumentos musicais frágeis e que não estejam de acordo com os requisitos do parágrafo acima, só serão aceites para transporte na cabina se a TACV-Cabo Verde Airlines tiver sido disso informado pelo passageiro, com antecedência e tiver consentido o respetivo transporte. O passageiro poderá ter de pagar uma taxa extra por este serviço.
- f) A TACV- Cabo Verde Airlines reserva-se o direito de não aceitar bagagens que apresentem danos.

29.1.13. Franquia de bagagem

A quantidade de bagagem registada que poderá transportar gratuitamente está indicada no seu bilhete eletrónico e itinerário de viagem.

O conceito de franquia de bagagem utilizado pela TACV-Cabo Verde Airlines, corresponder ao sistema de volume (*Piece Concept*).

Com base no tipo de tarifa, cada passageiro, adulto e criança, tem direito a uma determinada franquia de bagagem; deve informar-se nos balcões da TACV-Cabo Verde Airlines, website da companhia em www.caboverdeairlines.com ou nos agentes autorizados a franquia de bagagem de cada tipo de tarifa.

Para crianças com idade até os 23 meses inclusive, a TACV-Cabo Verde Airlines permite o transporte gratuito de até 10 kg, dimensão máxima de 55 altura x 40 comprimento x 20 largura, de bagagem de porão;

A franquia de bagagem não pode ser usada para transporte de animais vivos.

29.1.14. Excesso de bagagem

O transporte de bagagem para além da franquia de bagagem permitida, cujo transporte é gratuito, está sujeito ao pagamento de uma taxa adicional, devendo ser paga no ato da aceitação e do registo da bagagem.

O passageiro só será autorizado a transportar bagagem para além do seu limite de franquia gratuita, se houver disponibilidade no compartimento de bagagem e do voo, podendo ser impostas algumas limitações à quantidade do excesso de bagagem, inclusive à recusa total do seu transporte.

O excesso de bagagem pode ser cobrado por kg, o passageiro terá de pagar a importância referente ao transporte da bagagem em excesso, de acordo com a taxa estipulada pela transportadora, cobrada por cada kg.

29.1.15. Se for aplicável o conceito de volumes (*Piece Concept*), o excesso de bagagem será cobrado segundo:

- a) O número de peças para além do permitido;
- b) O tamanho que exceda as medidas permitidas;
- c) O peso que exceda o permitido;
- d) A combinação das situações acima.

Nota: A pedido do passageiro, a TACV-Cabo Verde Airlines ou um agente autorizado informará ao passageiro sobre tais taxas.

Artigo 30º – Disposições Especiais Estados Unidos e Brasil

30.1 Franquia de Bagagem de Mão

- a) Estados Unidos: cada passageiro pode transportar uma peça de bagagem de mão até 08 kg;
- b) Brasil: cada passageiro pode transportar uma peça de bagagem de mão até 10 kg;
- c) Bagagem que exceda os limites deverá ser transportada como bagagem despachada, sujeita a taxas adicionais.

30.1.2. Direitos do Passageiro e Reembolsos

30.1.3. Para voos com destino aos EUA, aplicam-se as normas do Departamento de Transportes dos Estados Unidos (CFR 14 DOT):

- a) Direitos em caso de overbooking, cancelamentos ou atrasos significativos;
- b) Prazos e métodos para reembolso de bilhetes e serviços opcionais.

30.1.4. Para voos com destino ao Brasil, aplicam-se as normas da ANAC (Resolução 400/2016):

- a) Direitos de assistência em caso de atraso ou cancelamento (alimentação, alojamento, transporte);
- b) Limites de responsabilidade por bagagem despachada e de mão;
- c) Procedimentos de reclamação e reembolso.

30.1.5. Transporte de Armas e Mercadorias Perigosas

Para voos com destino aos EUA:

- a) Transporte de armas de fogo e munições estritamente regulado pela TSA e FAA;
- b) Obrigatória autorização prévia e cumprimento das normas de embalagem;
- c) Armas transportadas no porão, sem munições carregadas; munições embaladas separadamente.

Para voos com destino ao Brasil:

- a) Transporte de armas e munições sujeito a regulamentação ANAC e legislação brasileira;
- b) Passageiros devem cumprir procedimentos de declaração e embalagem.

Nota: A TACV não se responsabiliza por infrações legais decorrentes do transporte indevido.

Artigo 31º – Equipamentos Diversos

Os artigos desportivos e instrumentos musicais que a TACV-Cabo Verde Airlines aceita como bagagem despachada, devem estar devidamente embalados e o passageiro deve preencher a respetiva declaração de transporte, e estão sujeitos a um custo de serviço adicional que deverá pagar no ato da compra ou no momento do registo. Para informação dos equipamentos aceites e das taxas, o passageiro a contactar a TACV-Cabo Verde Airlines, o Agente autorizado ou consultar a página da companhia www.caboverdeairlines.com.

Artigo 32º – Instrumentos Musicais, artigos de trabalho ou arte

Todo o material deve estar coberto por um material especial suficientemente resistente para resistir ao manuseamento normal do transporte. Se o passageiro deseja levar como bagagem de mão, um instrumento musical, artigo de arte ou de trabalho, cujas dimensões não permitam a colocação do referido instrumento no compartimento de bagagem de mão, localizado na parte superior do assento ou se o passageiro deseja levar o instrumento num assento, deverá pagar a tarifa correspondente ao referido assento.

Artigo 33º – Direito de proceder a revistas

Por razões de segurança a sua bagagem será sujeita a controlo de segurança, através do aparelho raio-x, realizada pela autoridade competente, com o intuito de assegurar que artigos proibidos ou perigosos não são carregados à bordo das aeronaves. A sua bagagem ainda poderá ser sujeita a uma revista manual, preferencialmente na sua presença, como medida adicional de segurança ou quando o nível de alerta daquele aeroporto assim determinar.

Se não quiser dar a sua concordância a uma tal solicitação, a TACV-Cabo Verde Airlines poderá recusar transportar a si e a sua bagagem. No caso de uma revista manual ou de um raio-x, provocar dano à sua bagagem, a TACV-Cabo Verde Airlines não será responsável por tais danos.

33.1 Artigos não aceitáveis como bagagem

33.1.1. Não deve incluir na sua bagagem:

Artigos suscetíveis de pôr em perigo a aeronave, pessoas ou bens transportados, tal como especificado nos manuais da TACV-Cabo Verde Airlines, cujo transporte é proibido pelas leis, regulamentos e decisões aplicáveis de qualquer Estado, correspondente ao ponto de partida ou de destino e da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO);

A TACV-Cabo Verde Airlines informar-lhe-á, através da sua página www.caboverdeairlines.com sobre as condições de transporte dos artigos proibidos na bagagem.

O proprietário da bagagem responde pelos danos que vier a causar à transportadora aérea ou a qualquer outra, pela inobservância das proibições estabelecidas neste artigo.

É expressamente proibido o transporte de armas de fogo, munições e outras armas como bagagem, sem a autorização da autoridade.

33.1.2. Direito de recusar transporte de bagagem

- a) A TACV-Cabo Verde Airlines recusa aceitar para transporte qualquer artigo que, no seu razoável entendimento, não esteja devida e seguramente embalado em embalagem apropriada. A seu pedido, a TACV-Cabo Verde Airlines informará sobre embrulhos e embalagens não aceitáveis a bordo das aeronaves;
- b) A TACV-Cabo Verde Airlines não tem a responsabilidade da custódia de qualquer bagagem ou artigo recusado.
- c) A TACV-Cabo Verde Airlines pode recusar o embarque de qualquer excedente de bagagem que não tenha sido paga;
- d) A TACV-Cabo Verde Airlines poderá recusar o transporte de animais vivos que não reunirem condições de viagem em conformidade com as legislações e normas do país de origem e/ou transito e/ou destino;
- e) A TACV-Cabo Verde Airlines poderá recusar o embarque de bagagens de passageiros que contactarem o “*check-in*” depois do tempo limite de comparência.

33.1.3 Recolha e entrega de bagagem registada

O passageiro deverá proceder à recolha da sua bagagem registada logo que ela esteja disponível no seu destino ou no seu lugar de interrupção de viagem;

A TACV- Cabo Verde Airlines aceita o levantamento da bagagem mediante apresentação da etiqueta ou uma autorização devidamente assinada pelo titular.

33.1.4. Líquidos

Para melhor entendimento e informação atualizada das condições do transporte de líquidos, o passageiro deve informar-se nos balcões da TACV-Cabo Verde Airlines, website da companhia em www.caboverdeairlines.com.

33.1.5. Animais

Os animais vivos poderão ser transportados em aeronaves comerciais, em compartimento destinado ao transporte de bagagem ou na cabina. Todos os animais devem ser portadores de atestado de saúde e certificado internacional de vacinação válidos expedidos por um médico veterinário. Para mais informações. Para mais informações consulte os nossos serviços junto aos balcões da TACV-Cabo Verde Airlines e o website da companhia em www.caboverdeairlines.com.

Artigo 35º – Irregularidades de Voo (atrasos, cancelamento, recusa de embarque, antecipação e interrupção)

35.1 Horários

35.1.1. Os horários, itinerários de aeronaves indicados nos bilhetes, quadros de horários ou qualquer outro meio, poderão sofrer alterações necessárias, sem aviso prévio, em caso de força maior, ficando o

transportador isento de responsabilidades, salvo de prestar assistência aos passageiros, nos termos da legislação aplicável. Em casos justificáveis, a operadora pode, sem aviso prévio, substituir a aeronave por terceiros, modificar ou suprimir pontos de escalas indicados no bilhete.

35.1.2. Caso se verifique substituição da transportadora que opera o voo sem informação prévia e não sendo essa substituição aceitável por parte do passageiro, este terá direito ao reembolso ou a embarcar no primeiro voo da transportadora em que haja lugar disponível na classe de serviço anteriormente reservada.

35.1.3 Antes de ser aceite a sua reserva, ser-lhe-á informado da hora então prevista para o voo e ela será indicada no seu bilhete. Pode acontecer que a TACV-Cabo Verde Airlines tenha de alterar a hora do voo posteriormente à emissão do seu bilhete. Deverá fornecer um contato, na origem e no destino, a fim de ser informado de qualquer alteração de horário.

35.1.4. Se, após a compra do seu bilhete, a TACV-Cabo Verde Airlines fizer uma alteração significativa à hora prevista para o voo e essa nova hora não for aceitável por si e se a TACV-Cabo Verde Airlines não conseguir fazer-lhe uma reserva noutro voo aceitável por si, terá direito a ser reembolsado nos termos do parágrafo 11.

Artigo 36º – Alterações de Contrato de transporte

36.1 Atraso de voo

Quando tiver motivos razoáveis para prever que em relação à sua hora programada de partida um voo vai se atrasar por duas horas ou mais, ou, ocorrer um atraso de igual período;

- a) A companhia aérea zelará para que o transporte dos passageiros e da respetiva bagagem se processem com a maior pontualidade possível. Os horários de voo estabelecidos poderão, por razões técnicas e/ou operacionais, estar sujeitos a alterações;
- b) A TACV-Cabo Verde Airlines tomará todas as medidas necessárias para evitar atrasos no seu transporte ou no da sua bagagem. No âmbito de tais medidas e para impedir o cancelamento de um voo, poderá, em circunstâncias excecionais, recorrer a um voo operado em seu nome por outra transportadora e/ou por outra aeronave;
- c) A companhia aérea procurará limitar as alterações dos horários ao estritamente necessário, informando os passageiros com a maior brevidade possível;
- d) No caso de atraso do seu voo, dispondo de um contrato único, a TACV-Cabo Verde Airlines implementará todas as disposições da regulamentação aplicável de acordo com a legislação local.

Artigo 37º – Recusa de Embarque

É a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque (check-in) com reserva confirmada para o voo, tal como estabelecido e com a antecedência que lhes tenha sido indicada e escrita, incluindo por meios eletrónicos, pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo

agente de viagens autorizado, ou até 45 minutos antes da hora de partida publicada em não sendo indicada qualquer horário, exceto quando haja motivos razoáveis para recusa de embarque, tais como razões de saúde, de segurança ou de falta da necessária documentação de viagem.

Se, devido a um overbooking programado, a Transportadora não puder atribuir um lugar ao Passageiro, ainda que este tenha uma Reserva confirmada, um Bilhete válido e tenha efetuado o check-in e chegado ao embarque em conformidade com as horas e condições exigidas, a Transportadora compensará o Passageiro nos termos previstos na regulamentação aplicável.

Artigo 38º – Mudança de classe (*Upgrade/Downgrade*)

No caso de o passageiro ser colocado numa classe superior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora não pode exigir qualquer pagamento suplementar.

No caso de o passageiro ser colocado numa classe inferior àquela para a qual o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora reembolsará no prazo de sete dias, através de transferência bancária eletrónica, de ordens de pagamento bancário, de cheques bancários ou, com o acordo escrito do passageiro, através de vales de viagem e ou outros serviços, a diferença do valor do bilhete, acrescendo-se ainda, uma compensação equivalente a 25% do valor do bilhete.

Artigo 39º – Cancelamento do voo

É a não realização de um voo que anteriormente estava programado e em que, pelo menos, um lugar foi reservado

No caso de cancelamento do seu voo, dispondo de um contrato único, a TACV-Cabo Verde Airlines implementará todas as disposições da regulamentação aplicável de acordo com a legislação local.

Artigo 40º – Antecipação do voo/Interrupção do voo

Quando um voo for iniciado antes da hora fixada e, por esta razão, o passageiro não pôde embarcar, ainda que estivesse à disposição do transportador no horário previsto.

40.1 Alteração no bilhete

40.1.1. Quando o passageiro solicitar alteração no itinerário original da viagem, antes ou após o seu início, dentro do prazo de validade do seu bilhete de passagem, a companhia emissora deverá substituir o bilhete, podendo realizar os ajustes de tarifas e taxas ou variações cambiais ocorridas no período da sua validade;

40.1.2 O pedido de cancelamento ou alteração, podem ser feitos através dos balcões e serviço Call Center da TACV-Cabo Verde Airlines, junto aos balcões da TACV-Cabo Verde Airlines, website da companhia em www.caboverdeairlines.com e agentes autorizados.

Artigo 41º – Reembolsos

41.1 Geral

41.1.1. Sujeito às normas tarifárias ou “Tarifas” aplicáveis, em vigor na TACV-Cabo Verde Airlines, o reembolso de um bilhete ou qualquer parte não utilizada dele, bem como quaisquer impostos, taxas e encargos será efetuada da seguinte forma:

- a) À pessoa designada no bilhete;
- b) Se um bilhete tiver sido pago por outra pessoa que não o passageiro nele designado e o bilhete indicar a existência de uma restrição de reembolso, este será devido apenas à pessoa que o tiver pago (*sponsor*) ou a alguém por este indicado.
- c) O reembolso poderá ser efetuado do mesmo modo e na mesma moeda utilizada para pagar o bilhete.

41.1.2. Reembolsos voluntário - Quando a iniciativa ou pedido parte do passageiro.

41.1.3. Reembolsos involuntário - Ocorre quando se verifica as condições descritas no artº35.

41.1.4. Reembolso de bilhetes adquiridos na Internet (OTA – *Online Travel Agencies*); os bilhetes adquiridos em agências de viagens virtuais de comércio eletrónico/ “*on-line*”, que não esteja ligada ao site da TACV-Cabo Verde Airlines, serão geridos e reembolsados pelas mesmas;

41.1.5 Reembolsos e Pagamentos com Cartão de Crédito

- a) O direito ao reembolso aplica-se nos casos previstos pelo **Decreto-Lei nº 35/2006 de Cabo Verde, Regulamento 261/2004 da EU**, e demais normas internacionais aplicáveis, incluindo cancelamentos efetuados pela transportadora.
- b) O reembolso será realizado **no mesmo método de pagamento utilizado para a aquisição do bilhete**, respeitando a moeda original do pagamento.
- c) O valor a reembolsar será **calculado de acordo com o regulamento tarifário e as condições da compra**, podendo incluir deduções aplicáveis por alterações ou cancelamentos, quando previsto.

41.1.9. Reembolsos para Cartões de Crédito

Os reembolsos de bilhetes pagos com cartão de crédito serão **creditados unicamente na conta utilizada para a compra do bilhete**.

O montante a ser creditado corresponde à **mesma moeda e valor do pagamento inicial**, podendo ocorrer **diferenças devido a variações cambiais** ou taxas aplicadas pelo operador do cartão.

Estas diferenças de conversão são **alheias à TACV-Cabo Verde Airlines e não constituem motivo de reclamação** contra a companhia.

Nota: De acordo com a regulamentação do Departamento de Transportes dos EUA (DOT), 14 CFR § 259.5(b)(4), o Passageiro tem direito a cancelar a reserva **dentro de 24 horas após a compra**, sem

penalidade e com reembolso integral, desde que o voo seja reservado com pelo menos 7 dias de antecedência. Esta regra aplica-se às reservas efetuadas diretamente com a Cabo Verde Airlines ou através dos seus canais autorizados.

41.1.10. Direito de recusar reembolso

A TACV-Cabo Verde Airlines poderá recusar um reembolso quando o pedido for apresentado depois da cessação do período de validade do bilhete.

41.1.11. Moeda

De acordo com as leis aplicáveis, as tarifas e os encargos podem ser pagos em qualquer moeda aceite pela TACV-Cabo Verde Airlines, a não ser que outra moeda seja indicada pela TACV-Cabo Verde Airlines ou pela lei aplicável. Quando o pagamento é feito no país de partida, numa moeda diferente da moeda onde a tarifa é publicada, a taxa de câmbio para esse pagamento, será feita de acordo com a taxa de compra do banco decidido pela TACV-Cabo Verde Airlines no dia em que o bilhete é emitido.

41.1.12. Destinatário do reembolso

41.1.13. Salvo se de outro modo disposto neste Artigo, à pessoa em nome de quem o bilhete foi emitido, ou à pessoa que pagou o Bilhete, desde que seja feita a prova documentada desse pagamento;

41.1.14. Se um bilhete tiver sido pago por uma pessoa diferente do/a passageiro/a nele indicado/a e houver **restrição de reembolso**, a TACV – Cabo Verde Airlines apenas efetuará o reembolso à pessoa que realizou o pagamento ou a alguém por esta expressamente designado.

41.1.15. Os reembolsos só serão realizados pela companhia aérea que originalmente emitiu o bilhete.

Artigo 42º – Conduta a Bordo

42.1.1. Geral

A conduta a bordo das aeronaves da TACV, é regida pelos manuais operacionais da companhia.

42.1.2 Voos Não – Fumadores

Todos os Voos VR da TACV-Cabo Verde Airlines são voos não-fumadores. Fumar é proibido em todas as áreas do avião.

Artigo 43º – Serviços Adicionais (por terceiros)

- a) Se for tratado com terceiro a prestação ao passageiro de quaisquer serviços que não o transporte aéreo ou se for emitido um bilhete ou um vale (“voucher”) relativo a transporte ou serviços (que não o transporte aéreo) a prestar por um terceiro, como reservas de hotel ou aluguer de viaturas sem

condutor, a TACV-Cabo Verde Airlines estará a agir apenas como agente, e não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem suplementares.

- b) Os termos e as condições do terceiro prestador de serviços serão os aplicáveis, pelo mesmo, em igualdade de circunstância;
- c) No caso de também ser-lhe fornecido transporte de superfície, o mesmo poderá estar sujeito a outras condições. Tais condições ser-lhe-ão facultadas a pedido do passageiro.

Artigo 44º – Transportes aéreos sucessivos

42.1 Considera-se que o Transporte Aéreo efetuado por várias Transportadoras sucessivas, através de um único Bilhete ou vários Bilhetes emitidos em conjunto, constitui um único transporte quando foi previsto pelas partes como uma única operação no âmbito da aplicação da Convenção de Montreal.

Em caso de bilhetes emitidos em separados a TACV- Cabo Verde Airlines não assume qualquer responsabilidade quanto à proteção dos passageiros.

42.1.2. Quando a Transportadora tiver emitido o Bilhete ou se esta for designada em primeiro lugar no Bilhete ou num Bilhete emitido em conjunto, no caso de Transporte Sucessivo, a Transportadora apenas será responsável pela parte do transporte que efetua.

42.1.3. No caso de destruição, perda, dano ou atraso das suas Bagagens, o Passageiro ou os seus beneficiários poderão apresentar uma reclamação contra a Transportadora que efetuou o transporte durante o qual ocorreu o incidente ou o atraso. Além disso, o Passageiro poderá apresentar uma reclamação contra a primeira transportadora que é a contratual, que tenha responsabilidade sobre todo o contrato.

Artigo 45º – Formalidades Administrativas

45.1 Inspeção alfandegária

Quando solicitado, o passageiro deverá estar presente na inspeção da sua bagagem por funcionários aduaneiros, policiais ou outros funcionários do governo. A TACV-Cabo Verde Airlines não será responsável, perante si, por quaisquer perdas ou danos que sofra no decurso de tal inspeção ou que resultem da sua não presença à mesma.

45.1.1. Inspeção de segurança

O passageiro deverá submeter-se e permitir que a sua bagagem seja submetida a qualquer inspeção de segurança a ser feita pela TACV-Cabo Verde Airlines ou por funcionários dos governos, dos aeroportos ou das transportadoras.

45.1.2 Informações Avançada de Passageiro

As autoridades de alguns países requerem que todas as companhias aéreas transmitem dados pessoais dos passageiros às autoridades de imigração. Estes dados são enviados antes da sua partida e/ou imediatamente após o seu embarque, conforme regulamento aplicável. No momento da reserva de bilhetes, os clientes são convidados a fornecer tais dados, não limitando apenas à recolha de dados do passaporte, contacto de emergência e endereço de residência e de destino.

- a) Os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente para o fim mencionado no ponto
- b) Os dados pessoais recolhidos são protegidos de acordo com o regulamento geral sobre a proteção de dados vigente em cada país.

Artigo 46º – Responsabilidade por Danos

- a) A responsabilidade da TACV-Cabo Verde Airlines e de cada transportadora envolvida na sua viagem, será determinada de acordo com os termos e condições gerais de transporte aplicáveis.
- b) A transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias. Não obstante, a transportadora não será responsável pelo dano resultante de atraso, se provar que ela ou os seus trabalhadores ou agentes adotaram todas as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas, para evitar o dano ou que lhes era impossível adotar tais medidas.

As disposições relativas à responsabilidade da TACV-Cabo Verde Airlines são as seguintes:

- I. Qualquer responsabilidade que a TACV-Cabo Verde Airlines tenha por dano será, nos termos da lei aplicável, reduzida por qualquer negligência do passageiro que tenha provocado ou contribuído para a sua ocorrência;
- II. Salvo disposição expressa em contrário nestas Condições, a TACV-Cabo Verde Airlines será apenas responsável por danos compensatórios relativos a perdas e custos provados nos termos da Convenção de Montreal;
- III. O contrato de transporte, nomeadamente estas Condições e as exclusões ou limitações de responsabilidade, aplica-se aos agentes, aos trabalhadores, aos funcionários, representantes e administradores da TACV-Cabo Verde Airlines. O montante total a obter não excederá o montante da responsabilidade da TACV-Cabo Verde Airlines, caso houver;
- IV. Salvo disposição expressa em contrário, nada nestas Condições de Transporte implicará a renúncia a qualquer exclusão ou limitação da responsabilidade da TACV-Cabo Verde Airlines nos termos da Convenção ou de outras leis aplicáveis;

46.1 Indemnização em caso de morte ou danos físicos

- a) No caso de a Convenção de Montreal ser aplicável, a TACV-Cabo Verde Airlines só é responsável pelo dano causado em caso de morte ou lesão corporal de um passageiro, se o acidente que causou a morte ou a lesão tiver ocorrido a bordo da aeronave ou durante uma operação de embarque ou desembarque;

- b) A TACV-Cabo Verde Airlines não poderá excluir ou limitar a sua responsabilidade pelos danos a que se refere o n.º anterior que não excedam 151,880 DSE direitos de saque especiais por passageiro;
- c) A TACV-Cabo Verde Airlines não será responsável pelos danos a que se refere o n.º 16.4.1 do ponto 16.4 (Indemnização em caso de morte ou danos físicos) que excedam 151,880 DSE (direitos de saque especiais) por passageiro, se provar que:
- d) Tais danos não foram causados por negligência ou outro ato doloso ou omissão sua ou dos seus trabalhadores ou agentes;
- e) Tais danos foram causados exclusivamente por negligência ou outro ato doloso ou omissão de terceiro.
- f) Sem demora e no prazo máximo de 21 (Vinte e Um) dias após ter sido determinada a identidade da pessoa física com direito a indemnização, a TACV-Cabo Verde Airlines fará a esta o adiantamento necessário para prover as suas carências económicas imediatas numa base proporcional ao dano sofrido.
- g) O fato de fazer um adiantamento não significa qualquer reconhecimento de responsabilidade e será deduzido de qualquer valor que seja atribuído posteriormente com base na responsabilidade da companhia.
- h) 1A TACV-Cabo Verde Airlines não será responsável por qualquer doença, lesão ou deficiência, nomeadamente morte imputável ao seu estado físico, nem pelo agravamento deste.

46.1.2. Danos à Bagagem

- a) A TACV-Cabo Verde Airlines será responsável por danos ocorridos durante o transporte ou no segmento de voo em que o Código Designativo da Transportadora Aérea aparece no campo “*carrier*” do bilhete, para tal voo ou segmento de voo. No caso de emissão de um bilhete ou de registo (“*check-in*”) de bagagem para transporte noutra transportadora, a TACV-Cabo Verde Airlines fá-lo-á, apenas na qualidade de agente dessa outra transportadora;
- b) No que respeita à bagagem de porão, poderá apresentar uma reclamação à transportadora operadora ou à transportadora contratante;
- c) Se o peso da sua bagagem de porão não estiver inscrito no seu bilhete de bagagem, presume-se que ele não é superior à franquia de bagagem cujo transporte é gratuito para a classe em que viaja;
- d) No transporte de bagagens, com base no Decreto Regulamentar nº 3/2006 de 26 de junho e na Resolução nº 103/VI/2004 de 21 de junho, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 1.519 DSE (direitos de saque especiais) por passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo passageiro no momento da entrega da bagagem à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual. Nesse caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, exceto se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino;

- e) A transportadora não será responsável se o dano tiver resultado exclusivamente de defeito, da natureza e de vício próprio da bagagem;
- f) No caso de bagagem não registada, incluindo objetos pessoais, a transportadora é responsável se o dano for causado por culpa da transportadora, seus trabalhadores ou agentes autorizados;
- g) A TACV-Cabo Verde Airlines não será responsável por qualquer dano provocado pela sua bagagem. Qualquer dano provocado pela sua bagagem a outrem ou a bens de outrem, incluindo os seus próprios bens e os bens da transportadora, será da responsabilidade do passageiro;
- h) A TACV-Cabo Verde Airlines não será, de modo nenhum, responsável por danos relativos a artigos que não deve incluir na sua bagagem, nos termos do parágrafo 9.10 (Artigos não aceitáveis como bagagem), nomeadamente artigos frágeis, perecíveis, valiosos tais como dinheiro, jóias, metais preciosos, equipamentos eletrónicos e informáticos, papéis negociáveis, garantias ou outros valores, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação.

49.1.3. Danos ao Passageiro e Responsabilidades do Transportador

Em caso de atraso no transporte de passageiros, a não ser que haja prova que a TACV-Cabo Verde Airlines ou os seus trabalhadores ou agentes adotaram todas as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas para evitar o dano ou que era impossível adotar tais medidas, a responsabilidade por danos motivados por atraso no transporte está limitada a 6.303 DSE (direitos de saque especiais) por passageiro;

49.1.4. Danos ao Transporte de Mercadorias

- a) Na TACV-Cabo Verde Airlines o transporte de mercadorias, é regulado pelos termos e condições da Convenção de Montreal. No transporte de mercadorias, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 26 DSE (direitos de saque especiais) por quilograma, salvo declaração especial de interesse na entrega, no destino, feita pelo expedidor no momento da entrega da mercadoria à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual. Nesse caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, exceto se provar que tal montante é superior ao real interesse do expedidor na entrega no destino;
- b) As disposições a danos no transporte de mercadorias, não são aplicáveis se se provar que o dano resultou de ato ou omissão da transportadora, nossos trabalhadores ou agentes, cometido com a intenção de causar dano ou de forma imprudente e com a consciência de que poderia provavelmente ocorrer dano; caso tal ato ou omissão tenha sido cometido por um trabalhador ou agente, deve igualmente ser provado que o trabalhador ou agente agia no exercício das suas funções.

Artigo 47º – Reclamações e Ações

47.1 Reclamações relativas à bagagem

- a) A receção, sem reclamações, da bagagem registada pela pessoa habilitada a recebê-la, salvo prova em contrário, constitui presunção de que a mesma foi entregue em boas condições e em harmonia com o contrato de transporte.
- b) Em caso de atraso, a reclamação deve ser apresentada e a partir de 21 dias a bagagem é considerada legalmente extraviada e deve ser iniciado o processo de indemnização por perda.
- c) As reclamações devem ser apresentadas por escrito.
- d) 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.
- e) Se o nome ou código de uma transportadora aérea estiver indicado no bilhete, essa transportadora aérea é a transportadora aérea contratante.
- f) A reclamação referente a irregularidades com as suas bagagens deve ser apresentada no Serviço de “Perdidos e Achados” antes do abandono do aeroporto, para que possa comprovar que a irregularidade com a sua bagagem ocorreu enquanto esteve sob a responsabilidade da companhia aérea.

47.1.2. Livro de Reclamações

Em cumprimento do disposto no Decreto-Lei nº 19/2008, de 09 de junho, a TACV-Cabo Verde Airlines disponibiliza e faculta livros de reclamação em todos seus estabelecimentos.

- a) Possuir o livro de reclamações nos estabelecimentos a que respeita a atividade;
- b) Facultar imediatamente e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este lhe seja solicitado;
- c) Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a informação “Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações” e a identificação completa e a morada da entidade junto da qual o utente deve apresentar a reclamação;
- d) Manter, por um período mínimo de três anos, um arquivo organizado dos livros de reclamação que tenha encerrado;
- e) O prestador de serviços não pode justificar a falta de livro de reclamações no estabelecimento onde o utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais. Cada serviço deve dispor do seu próprio livro de reclamações;
- f) O prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento não pode condicionar a apresentação do livro de reclamações à necessidade de identificação do utente;
- g) Quando o livro de reclamações não for imediatamente facultado ao utente, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou de que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o sector em causa.

47.1.3. Formulação da reclamação

A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação. Na formulação da reclamação, o utente deve:

- Preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;
- Preencher de forma correta a identificação e o local do prestador de serviço;
- Descrever de forma clara e completa os factos que motivaram a reclamação.

O prestador de serviços é obrigado a fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, devendo ainda confirmar que o utente os preencheu corretamente.

47.1.4. Envio de folha de reclamação e alegações

Após o preenchimento da folha de reclamação, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento deve:

- Destacar do livro de reclamações o original que, no prazo de 10 dias úteis, deve ser remetido à entidade reguladora do sector, a Agência de Aviação Civil – AAC;
- A remessa do original da folha de reclamação pode ser acompanhada das alegações que o prestador de serviço entender dever prestar, bem como dos esclarecimentos dispensados ao reclamante em virtude da reclamação;
- Entregar o duplicado da reclamação ao utente, conservando em seu poder o triplicado, que faz parte integrante do livro de reclamações e dele não pode ser retirado.

Sem prejuízo do acima exposto, o utente pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade reguladora do sector, a Agência de Aviação Civil – AAC.

A perda ou extravio do livro de reclamações obriga o prestador de serviços a informar o utente sobre a entidade à qual deve recorrer para apresentar a reclamação.

47.1.5. Prescrição das Ações

Qualquer direito a danos cessará se não for intentada uma ação no prazo de dois (2) anos a contar da data da chegada ao destino, da data em que a aeronave deveria ter chegado ou da data da interrupção do transporte. A forma de contagem do prazo é determinada pela lei do tribunal competente.

Artigo 48º – Outras Condições

São ainda aplicáveis ao seu transporte e ao da sua bagagem outras regulamentações adotadas pela TACV-Cabo Verde Airlines. Tais regulamentações e condições, com as alterações que lhes são introduzidas, são importantes e dizem respeito, nomeadamente a restrições ao uso de aparelhos e artigos eletrónicos, ao fumar e ao consumo de bebidas alcoólicas a bordo, a pessoas com mobilidade reduzida, a artigos proibidos na bagagem e a limites relativos a medidas, tamanho e peso da bagagem. Tais regulamentações e condições serão disponibilizadas a pedido do passageiro.

Artigo 49º – Interpretação

A epígrafe de cada artigo e de cada parágrafo destes Termos e Condições Gerais de Transporte, visa apenas facilitar a utilização deste documento e não deve ser tida em conta para interpretação do texto ou para apresentação de reclamações. As Condições Gerais de Transporte da TACV- Cabo Verde Airlines estão disponíveis em português e em inglês. Em caso de discrepância, prevalecerá a versão em português.

Artigo 50º – Jurisdição

Exceto quando declarado de outra forma, nestes Termos e Condições Gerais de Transporte, na Convenção de Montreal de 1999, ou em qualquer outra lei aplicável, qualquer disputa relacionada com o contrato de transporte entre o passageiro e a TACV-Cabo Verde Airlines, será sujeita à jurisdição dos tribunais de Cabo Verde, excluindo qualquer outro tribunal.

Artigo 51º – Alteração e Eliminação

Nenhum agente, funcionário ou representante da TACV-Cabo Verde Airlines tem autoridade para alterar ou eliminar alguma disposição destas Condições de Transporte, sem a autorização expressa do representante máximo da TACV-Cabo Verde Airlines.

Deixado
Intencionalmente
Em Branco