



Condições Gerais de Transporte de Passageiros e Bagagem (bilhete de avião CGT)

Frankfurt, Junho de 2022

Editor:

Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Artigo 1.º: Definição de Termos.....	2
Artigo 2.º: Aplicabilidade	3
Artigo 3.º: Bilhetes.....	3
Artigo 4.º: Tarifas, impostos, taxas e encargos.....	5
Artigo 5.º: Reservas	5
Artigo 6.º: Check-in e embarque	6
Artigo 7.º: Limitações e recusa de transporte	7
Artigo 8.º: Bagagem	8
Artigo 9.º: Horários, atrasos e cancelamento de voos	11
Artigo 10.º: Reembolsos	12
Artigo 11.º: Comportamento a bordo.....	12
Artigo 12.º: Serviços adicionais.....	13
Artigo 13.º: Formalidades administrativas	13
Artigo 14.º: Responsabilidade por danos.....	14
Artigo 15.º: Títulos	17
Artigo 16.º: Outras condições	17
Artigo 17.º: Comité de Conciliação do Consumidor.....	17



Artigo 1.º: Definição de Termos

Salvo se indicado ao contrário no enunciado ou no contexto, as seguintes expressões têm o significado referido a seguir:

Nós

refere-se à Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

Passageiro

refere-se a qualquer pessoa com essa condição (cf. também a definição de “passageiro”).

Reserva

inclui toda a informação acerca do transporte planeado.

Talão

é a parte do bilhete de voo que confere o direito ao passageiro de transporte num segmento individual.

Passageiro

refere-se a qualquer pessoa, na posse de um bilhete, transportada ou que será transportada num avião, com o nosso consentimento.

Bilhete de Voo

confirmação numerada de um voo pago registado eletronicamente, documentado por um recibo de bilhete (recibo de passageiro). “Bilhete de voo” e “bilhete” são utilizados como sinónimos no texto que se segue.

Interrupção de Voo

é uma pausa na viagem solicitada pelo passageiro num lugar entre a origem e o destino, que tenha sido previamente aprovada por nós.

Recibo de Bagagem

é a parte do bilhete que refere o transporte da sua bagagem de porão.

Transportadora Aérea

é a companhia aérea que transporta o passageiro e/ou a bagagem do passageiro como marcado no bilhete e cujo código de designação está incluído no bilhete.

Prazo Limite para o Check-in

é a hora especificada por nós ou pela respetiva transportadora, na qual o passageiro deve ter concluído o processo de *check-in* e estar na posse do cartão de embarque.

Danos

incluem morte, lesões, danos devido a atrasos, perdas ou outros danos de qualquer tipo, decorrentes ou relacionados com o transporte nos voos ou com quaisquer outros serviços realizados pela transportadora.



DSE

referem-se aos Direitos de Saque Especiais, tal como definido pelo Fundo Monetário Internacional.

Dias

são dias de calendário completos, incluindo domingos e dias feriados. Para efeitos de notificações, não incluimos o dia em que a notificação é enviada. Para determinar o período de validade de um bilhete, não incluimos o dia no qual o bilhete foi emitido ou o dia de partida.

Artigo 2.º: Aplicabilidade

Geral

2.1. Estas Condições de Transporte aplicam-se aos voos que contêm o código da companhia aérea "LH", no bilhete do voo.

Código partilhado

2.2. Concluímos acordos com outras companhias aéreas que são designados, por "códigos partilhados". Isto significa que outra companhia aérea pode operar um voo, mesmo quando a Lufthansa (LH) é indicada como transportadora na respetiva secção do bilhete. Na eventualidade de tratar-se de um voo de código partilhado, a Lufthansa informará o passageiro qual a transportadora que opera o voo, no momento em que este fizer a reserva.

Para serviços de código partilhado em voos operados por outras transportadoras, aplicam-se estas Condições de Transporte.

Na eventualidade de o voo é operado por uma transportadora diferente, o passageiro deve familiarizar-se com as características especiais, por exemplo, horários de *check-in*, disposições relacionadas com a reconfirmação de reservas, requisitos e políticas relacionadas com o transporte de menores não acompanhados, transporte de animais, recusa de transporte, dispositivos de oxigénio, irregularidades operacionais, indemnização por recusa de embarque e bagagem gratuita permitida/aceite, etc., por parte da transportadora que opera o voo.

Encontra-se disponível, na nossa página na Internet lufthansa.com, informação sobre os parceiros de código partilhado da Lufthansa.

Artigo 3.º: Bilhetes

Geral

3.1.

3.1.1. Proporcionamos o transporte apenas ao passageiro indicado no bilhete de voo, quando existir uma reserva confirmada. Reservamo-nos o direito de negar o transporte, na eventualidade de o passageiro não provar a sua identidade.

3.1.2. Os bilhetes não são transmissíveis.

3.1.3. As condições para o reembolso de bilhetes de voo são regulamentadas pelas respetivas disposições da tarifa em vigor, no momento da emissão do bilhete. Selecione, por favor, a tarifa que



melhor se adequa aos seus requisitos. Poderá ser aconselhável subscrever o seguro de cancelamento de viagem.

Prazo de validade

3.2.

3.2.1. Exceto quando indicado em contrário no bilhete, nestas condições ou nas tarifas aplicáveis (que podem limitar o período de validade de um bilhete, de acordo com a informação contida no mesmo), um bilhete é válido por:

3.2.1.1. um ano a contar da data de emissão; ou

3.2.1.2. um ano a partir da data da primeira viagem, desde que ocorra no período de um ano, após a data de emissão do bilhete.

Alterações a pedido do passageiro

3.3

(3.3.1. e 3.3.2. foram eliminadas)

3.3.3. Caso tenha escolhido uma tarifa que obriga a uma determinada sequência no bilhete, por favor, tenha em consideração que: se o transporte não foi usado nalguns segmentos individuais ou não foi usado na sequência indicada no bilhete, sem quaisquer outras alterações dos dados da viagem, efetuaremos novo cálculo da tarifa, de acordo com o seu itinerário alterado. A tarifa aérea será assim determinada de acordo com a tarifa que teria de pagar pela sua rota real no seu grupo de preços no dia da sua reserva. Esta tarifa poderá ser superior ou inferior à tarifa paga originalmente.

Se o grupo de preços, no qual foi efetuada a reserva originalmente, não estiver disponível para o itinerário alterado no dia da reserva, o grupo de preços anterior mais barato disponível para a rota alterada será tomado como base para o recálculo.

Se, no dia da reserva do seu itinerário alterado, tiver de ser determinada uma tarifa mais alta, recuperaremos a diferença subsequentemente, considerando a tarifa paga anteriormente. Por favor tenha, em consideração que podemos fazer depender o transporte do facto de ter ou não pago esta diferença no preço.

Caso tenha um bilhete reembolsável, conforme definido pelas condições da tarifa, e ainda não tiver consumido um único segmento do mesmo, poderá solicitar um reembolso do preço do bilhete, de acordo com as condições da tarifa. Isto significa que irá perder o direito ao transporte.

Este Artigo 3.3.3. não se aplica ao transporte de passageiros residentes na Áustria.

3.3.4. Aplica-se o seguinte ao transporte de passageiros residentes na Áustria:

Se escolheu uma tarifa que obriga a uma determinada sequência no bilhete, por favor, tenha em consideração que: se o transporte não foi usado nalguns segmentos individuais ou não foi usado na sequência indicada no bilhete, sem quaisquer outras alterações dos dados da viagem, efetuaremos novo cálculo da tarifa aérea, de acordo com o seu itinerário alterado. Isto não se aplica se os seus planos de viagem forem simplesmente alterados ou se estiver impedido, por motivos de força maior, doença ou por outro motivo pelo qual não seja responsável, de iniciar o transporte em todos os segmentos ou em segmentos individuais pela ordem indicada no bilhete do voo. Sempre que



possível, por favor informe-nos, acerca dos motivos dessas alterações, logo que tiver conhecimento dos mesmos. Na eventualidade de um novo cálculo, o preço determinado basear-se-á na tarifa aérea que teria de ter pago pelo itinerário em questão, no seu grupo de preços, no dia da sua reserva. Esta tarifa poderá ser superior ou inferior à tarifa paga originalmente.

Se o grupo de preços, no qual foi efetuada a reserva originalmente, não estiver disponível para o itinerário alterado, no dia da reserva, será considerado, como base do novo cálculo, o grupo de preços anterior mais barato disponível.

Se, no dia da reserva do seu itinerário alterado, tiver de ser determinada uma tarifa mais alta, recuperaremos a diferença subsequentemente, considerando a tarifa paga anteriormente. Tenha, por favor, em consideração que podemos fazer depender o transporte do facto de ter ou não pago esta diferença no preço.

Artigo 4.º: Tarifas, impostos, taxas e encargos

Preço final

4.1. O preço final é o da tarifa incluindo impostos, taxas e encargos.

Tarifas

4.2. A tarifa a pagar cobre o custo do transporte, do aeroporto do lugar efetivo de partida para o aeroporto do lugar efetivo de destino. A tarifa pode incluir taxas cobradas pela companhia aérea.

Impostos, taxas e encargos

4.3. Todos os impostos, taxas e outros encargos aplicáveis cobrados pelo Estado ou administração local ou por qualquer outra autoridade, ou pelo operador de um aeroporto, em relação ao passageiro ou pelos serviços prestados ao passageiro, deverão ser pagos em complemento à tarifa aérea. Quando compra o seu bilhete, será informado destes impostos, taxas e outros encargos não incluídos na tarifa aérea. Estes encargos são normalmente apresentados no seu bilhete.

Artigo 5.º: Reservas

Requisitos de reservas

5.1.

5.1.1. Cada talão de voo apenas será aceite para transporte na classe de viagem indicada no mesmo, para o dia e para o voo em questão, em relação ao qual há uma reserva de lugar. Para os bilhetes sem reserva de lugar, pode ser reservado um lugar posteriormente, caso ainda exista um disponível no voo pretendido.

5.1.2. Iremos fazer, nós ou um dos nossos agentes autorizados, um registo da(s) sua(s) reserva(s). A pedido, iremos enviar-lhe a confirmação escrita da(s) sua(s) reserva(s).

5.1.3. Algumas tarifas estão sujeitas a condições que limitam o seu direito de alterar ou cancelar reservas.

(5.2. foi eliminado.)



Dados pessoais

5.3. Nós tratamos os seus dados pessoais em conformidade com as regulamentações relevantes no âmbito da privacidade de dados e apenas para as seguintes finalidades: fazer reservas de voos, comprar bilhetes, obter serviços adicionais, desenvolvimento e prestação de serviços, facilitação dos procedimentos de imigração e de entrada, bem como para disponibilizar informação associada à organização da sua viagem às agências governamentais relevantes e a outras companhias aéreas ou a outros prestadores dos serviços atrás referidos.

Reserva de lugar

5.4.

5.4.1. Nalguns voos Lufthansa, está disponível a reserva antecipada de lugar. No âmbito deste serviço, pode selecionar – se disponível – uma categoria específica de lugar (corredor, janela ou lugar do meio, lugar com mais espaço para as pernas). Dependendo do tipo de lugar, este serviço está sujeito a uma taxa nalgumas classes de reserva. A reserva antecipada de lugar (cobrável) não é obrigatória.

5.4.2. Pode solicitar, em qualquer caso, um lugar específico quando faz o *check-in*. As alterações podem incorrer na aplicação de uma taxa, dependendo da tarifa selecionada. Sempre que usar o serviço de “*check-in* automático”, é-lhe dada a opção de, no final do processo, selecionar um lugar que diferente do que lhe foi atribuído, desde que os outros lugares à escolha permaneçam disponíveis. No entanto, não podemos garantir lugares específicos.

5.4.3. Reservamo-nos o direito de, em qualquer momento e mesmo depois do embarque no avião, atribuir ou redistribuir os lugares. Isto pode ser necessário por motivos de ordem operacional ou de segurança. Caso tenha pago por uma reserva de lugar e o seu voo seja cancelado ou o lugar seja redistribuído por motivos de segurança ou operacionais, reembolsaremos o custo da reserva de lugar. Não será reembolsado se não realizar o voo por sua própria vontade ou efetuar nova reserva ou fizer o *upgrade* para outra classe de viagem, ou caso tenha facultado informação incorreta sobre o seu direito a usar um lugar na saída de emergência.

Artigo 6.º: Check-in e embarque

6.1. Os prazos para efetuar o *check-in* variam de aeroporto para aeroporto. Recomendamos-lhe que se informe sobre os prazos para efetuar o *check-in* e que os cumpra. Reservamo-nos o direito de cancelar a sua reserva, se não cumprir os prazos indicados para o *check-in*. Será informado, por nós ou pela agência de viagens, onde o bilhete de avião foi emitido, acerca do prazo para *check-in* do primeiro segmento do seu voo com a Lufthansa. Pode encontrar os prazos para o *check-in* nos nossos voos na nossa página na Internet ou na agência de viagens responsável pela emissão do seu bilhete. Exceto indicação em contrário, os passageiros deverão efetuar o *check-in* no prazo máximo de 45 minutos, antes do horário de partida do voo regular.

6.2. Deve estar disponível na *gate*/porta de embarque até à hora por nós indicada, quando efetuou o *check-in*.

6.3. Temos o direito de cancelar a sua reserva se não comparecer na *gate*/porta de embarque a horas.



Artigo 7.º: Limitações e recusa de transporte

Direito de recusa de transporte

7.1. Podemos, se considerarmos adequado, recusar-nos a transportá-lo ou a continuar a transportá-lo, caso o tenhamos informado, por escrito, antes da sua reserva, que já não poderemos transportá-lo nos nossos voos, a partir da data da nossa notificação escrita. Isto poderá acontecer porque violou as regras de conduta estabelecidas nos Artigos 7.º e 11.º num voo anterior e o seu transporte tornou-se, consequentemente, inaceitável. Além disso, podemos igualmente recusar-nos a transportá-lo, na eventualidade de

7.1.1. esta medida ser necessária por motivos de segurança e proteção ou ordem pública, ou para prevenir qualquer violação de leis aplicáveis ou requisitos legais de qualquer estado para o qual ou do qual um voo chega, parte ou sobre o qual sobrevoa; ou

7.1.2. o seu transporte poder prejudicar a segurança e proteção, saúde ou bem-estar de outros passageiros a um nível significativo; ou

7.1.3 a sua conduta, condição, estado de espírito ou físico, por exemplo, incluindo os efeitos do consumo de álcool ou estupefacientes, serem de tal ordem que constituam um perigo para si, para os outros passageiros ou para os membros da tripulação; ou

7.1.4. o seu comportamento num voo anterior ter sido de tal forma significativamente violador das nossas regras de conduta, tendo nós motivo para acreditar que este comportamento poderá repetir-se; ou

7.1.5. ter-se recusado a submeter-se a um controlo de segurança; ou

7.1.6. não ter efetuado o pagamento do preço final aplicável; ou

7.1.7. não possuir os documentos de viagem necessários para a entrada no ponto de destino ou recusar-se a mostrá-los à tripulação, apesar de solicitado a fazê-lo; ou

7.1.8. apresentar um bilhete que tenha obtido ou recebido ilegalmente ou em violação aos termos e condições de participação no programa Miles & More, ou que tenha sido comunicado como perdido ou extraviado, ou seja falsificado ou não conseguir provar a sua identidade como passageiro designado no bilhete; ou

7.1.9. não cumprir os nossos regulamentos de segurança; ou

7.1.10. ignorar a proibição de fumar implementada em todos os nossos aviões, quando embarca e a bordo, e a proibição de utilização de dispositivos eletrónicos a bordo.

Transporte de crianças

7.2.

7.2.1. As crianças com menos de cinco anos de idade só poderão viajar quando acompanhadas por um adulto, que tenha pelo menos 18 anos de idade. O transporte de crianças não acompanhadas, entre as idades de 5 e 12 anos, tem de ser registado antecipadamente por telefone, através do



Lufthansa Service Center, estando sujeito à taxa publicada em cada caso e às disposições publicadas a este respeito.

7.2.2. As crianças podem igualmente viajar na sua própria cadeira devidamente presa a um lugar. Para tal, deve ser reservado um lugar adicional para crianças com menos de 2 anos de idade. Deverá prender a cadeira da criança durante todo o voo com o cinto de segurança disponível no lugar. A cadeira da criança tem de ser adequada para utilização a bordo de um avião. Se não for este o caso, temos o direito de recusar o transporte da cadeira da criança na cabine. Não aceitamos qualquer responsabilidade pelas consequências resultantes de uma cadeira de criança presa incorretamente, pelo funcionamento inadequado da mesma ou pelo não cumprimento das instruções.

Artigo 8.º: Bagagem

Bagagem gratuita e excesso de bagagem

8.1. Os limites de bagagem gratuita baseiam-se nas tarifas em vigor publicadas, na altura em que o voo é reservado. O transporte de bagagem, para além da bagagem gratuita permitida, e de bagagem especial está sujeito ao pagamento de uma taxa. O peso de cada peça de bagagem não pode exceder os 32 quilogramas.

Bagagem de estranhos

8.2. Transportar bagagem que recebeu de estranhos, tanto na cabine como no porão, não é permitido nos nossos voos.

Itens não aceitos como bagagem

8.3.

8.3.1. Não deve incluir na sua bagagem:

8.3.1.1. *itens* suscetíveis de pôr em perigo o avião ou pessoas ou bens a bordo dele, tais como os especificados nos Regulamentos de Produtos Perigosos da OACI ou da IATA. Incluem-se aqui, especificamente: explosivos, gases comprimidos, materiais oxidantes, radioativos ou magnetizados, materiais inflamáveis e substâncias venenosas ou agressivas.

8.3.1.2. *itens* cujo transporte seja proibido pelos regulamentos aplicáveis de qualquer estado de partida, de chegada ou de passagem;

8.3.1.3. Os itens que sejam perigosos ou inseguros ou que não sejam adequados para transporte, devido ao peso, dimensão ou tipo e devido à sua perecibilidade, fragilidade ou especial sensibilidade;

8.3.1.4. Baterias de lítio separadas ou baterias de lítio recarregáveis (normalmente usadas em bens de consumo eletrónicos, como, por exemplo, computadores portáteis, telemóveis, relógios e máquinas fotográficas) só podem ser transportadas como bagagem de mão. Podem ser transportadas no máximo duas baterias de lítio separadas ou baterias de lítio recarregáveis, com uma potência que não exceda os 160 Wh, como baterias de substituição para bens de consumo eletrónicos. O transporte de baterias separadas ou recarregáveis, com uma potência entre 100 Wh e 160 Wh, exige aprovação prévia por parte da companhia aérea. Podem ser encontrados mais detalhes sobre o transporte de baterias ou baterias recarregáveis nos Regulamentos Internacionais de Produtos Perigosos da Organização da Aviação Civil Internacional – OACI –, que podem ser



consultados na página na Internet da OACI em Mercadorias perigosas ou na página na Internet da Luftfahrt-Bundesamt LBA (a autoridade federal alemã para a aviação).

8.3.2. Deve informar-nos, antes de iniciar a sua viagem, se estiver a transportar armas de qualquer tipo, consigo ou na sua bagagem, especificamente (a) armas de fogo, contundentes ou afiadas e sprays utilizados para fins ofensivos ou defensivos, (b) munições e explosivos, (c) artigos que, a julgar pela sua aparência exterior ou marcas, aparentem ser armas, munições ou explosivos. Aceitamos transportar estes artigos, apenas se transportados como bagagem de porão ou de carga, de acordo com os regulamentos aplicáveis ao transporte de mercadorias perigosas. A 2.ª alínea não se aplica a agentes policiais que, no decurso das suas funções, tenham que utilizar armas. Durante o voo, as armas deverão ser entregues ao capitão.

8.3.3. Armas de qualquer tipo, em particular armas de fogo, armas contundentes ou afiadas, assim como dispositivos de spray e armas de desportos podem ser autorizadas como bagagem, ao nosso critério. Deverão estar descarregadas e com o bloqueio de segurança. O transporte de munições está sujeito aos regulamentos da OACI e da IATA referidos no Artigo 8.3.1.1.

8.3.3.1. Passageiros que no uso de suas funções (agentes policiais estrangeiros) tenham que utilizar armas deverão solicitar autorização prévia da empresa aérea, através dos canais de atendimento. Estes passageiros estarão sujeitos aos procedimentos previstos Resolução no. 461 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e serão responsáveis pela apresentação dos documentos de identificação, da arma e autorização de transporte, inclusive às autoridades policiais. O passageiro armado será submetido a procedimentos de inspeção específicos e a arma desmuniada na presença das autoridades policiais. Durante o voo, tais passageiros deverão entregar as suas armas ao piloto-comandante do avião.

8.3.4. Não somos responsáveis por quaisquer *itens*, se estes estiverem incluídos na sua bagagem de porão contrariamente às disposições desta secção.

Direito de recusa de transporte de bagagem

8.4.

8.4.1. Podemos recusar-nos a transportar bagagem, se a mesma não cumprir as condições indicadas no parágrafo 8.3.

8.4.2. Podemos recusar o transporte, como bagagem, de qualquer artigo que consideremos inadequado para transporte devido ao seu tamanho, forma, peso, teor, carácter ou por motivos de segurança, ou que possa afetar negativamente o bem-estar de outros passageiros. A informação sobre os artigos que não são adequados para o transporte estão disponíveis a pedido.

8.4.3. Podemos recusar a aceitação de bagagem para transporte que não esteja devidamente acondicionada em malas ou outros recipientes semelhantes, de forma a garantir o transporte seguro, quando sujeita aos habituais cuidados durante o manuseamento.

Inspeção de passageiros e bagagem

8.5. Por motivos de segurança e proteção, podemos exigir-lhe que permita uma inspeção ou rastreio da sua pessoa e da sua bagagem, bem como a uma radiografia da sua bagagem. Se não concordar com a inspeção da sua pessoa ou da sua bagagem, para confirmar a inexistência de itens não permitidos, nos termos do disposto no parágrafo 8.3., ou que não foram declarados, podemos recusar-nos a transportá-lo a si e à sua bagagem.

**Bagagem de porão****8.6.**

8.6.1. Após a entrega da bagagem de porão, assumiremos a custódia da mesma e emitiremos um recibo de bagagem e uma etiqueta de bagagem, para identificação da mesma.

8.6.2. A bagagem de porão deve conter, afixada à mesma, o seu nome ou outra identificação pessoal.

8.6.3. A bagagem de porão será transportada no mesmo avião em que é transportado, salvo se manifestamente impossível por motivos de segurança. Se a sua bagagem de porão for transportada noutra voo, entregá-la-emos no local da sua estadia, salvo se a sua presença for necessária para Inspeção aduaneira. O Artigo 14.º (Responsabilidade por Danos) permanece inalterável.

Bagagem de mão**8.7.**

8.7.1. Especificaremos o número, peso máximo e dimensões máximas para a bagagem de mão. A bagagem de mão deverá, sempre, caber por baixo do lugar à sua frente ou nos compartimentos de bagagem. Se a sua bagagem de mão não cumprir estas condições ou não cumprir os requisitos de segurança e proteção, deverá ser transportada como bagagem de porão.

8.7.2. Os artigos que não são adequados para transporte no porão como, por exemplo, instrumentos musicais frágeis, e que não cumprem os requisitos no parágrafo 8.7.1. acima, só serão aceites para transporte na cabine caso nos tenha avisado antecipadamente e os tenhamos aceitado para transporte. Podemos debitá-lo uma sobretaxa para este serviço adicional.

Devolução da bagagem de porão**8.8.**

8.8.1. Deverá recolher a sua bagagem logo que a mesma esteja disponível no seu destino ou no aeroporto onde fizer escala.

8.8.2. Apenas entregaremos a bagagem de porão ao titular do recibo de bagagem.

8.8.3. Apenas entregaremos a bagagem a alguém, que reclame a bagagem de porão, não apresente o recibo da mesma ou a identifique com uma etiqueta de bagagem (identificação), caso nos prove satisfatoriamente o seu direito a recolhê-la.

Transporte de animais**8.9.**

8.9.1. O transporte de animais de estimação requer o nosso consentimento e está condicionado ao facto de os animais serem detentores de certificados sanitários e de vacinação, autorizações de entrada e outros documentos de entrada ou de trânsito exigidos pelos respetivos países e, na eventualidade de não serem reconhecidos como cães acompanhantes e cães auxiliares, devem ser transportados devidamente em contentores de transporte próprios ou aprovados. Reservamo-nos o direito de determinar a forma de transporte e o número limite de animais que podem ser transportados num voo.

Os animais que viajam na cabine (incluindo o contentor de transporte, quando adequado), deverão caber na zona dos pés do seu assento e deverão estar presos em segurança, durante toda a estada a bordo.



Lufthansa

Tenha, por favor, em consideração a informação na nossa página na Internet relativamente ao transporte de animais, como bagagem de mão adicional, na cabine:
<https://www.lufthansa.com/xx/pt/transporte-de-animal-como-bagagem-adicional>.

O peso dos animais, incluindo o peso dos contentores de transporte e quaisquer alimentos transportados, não está incluído na bagagem gratuita permitida do passageiro. Devem ser pagas taxas de excesso de bagagem para o transporte.

8.9.2. Um cão-guia reconhecido, que seja necessário para o passageiro, será transportado gratuitamente, sendo possível o transporte em cabine. Tenha, por favor, em consideração os requisitos que podem ser descarregados em <https://www.lufthansa.com/xx/pt/caes-de-assistencia>, nos voos fora dos Estados Unidos da América.

8.9.3. Em voos de e para os Estados Unidos da América, a Lufthansa garante, dentro do âmbito especificado pelo título 14 do CFR (Code of Federal Regulations (Código dos Regulamentos Federais)), Parte 382 e outras especificações legais, o transporte gratuito de um cão auxiliar de uma pessoa com uma deficiência (como definido respetivamente no título 14, secção 382.3), se o acompanhamento de um animal auxiliar for necessário para prestar apoio ao passageiro, ao realizar tarefas e atividades a favor do mesmo. Para o transporte, aplicam-se os pré-requisitos, que podem ser consultados em <https://www.lufthansa.com/xx/pt/caes-de-assistencia>, aos voos de/para os Estados Unidos da América.

A Lufthansa apenas aceita cães como animais de apoio. Um passageiro com uma deficiência, a viajar com um animal de apoio, é totalmente responsável pela segurança, saúde, bem-estar e comportamento do mesmo. Isto também se aplica à interação do animal de apoio com os outros passageiros e membros da tripulação, enquanto estiver a bordo do avião ou numa área do aeroporto controlada pela Lufthansa.

8.9.4. O passageiro é o único responsável pela segurança, saúde e comportamento do seu animal de estimação e pelo cumprimento de todos os regulamentos e legislação de entrada, partida, saúde e outros, assim como dos requisitos aplicáveis no país, estado ou território do qual ou para o qual o animal é transportado e/ou no qual está localizado um destino temporário. Isto aplica-se em particular aos certificados sanitários, autorizações e vacinas exigidos. Em particular, a Lufthansa não é responsável por custos relacionados com o alojamento do animal de estimação em quarentena e pelas multas e custos relacionados com o repatriamento do animal para o seu lugar de origem.

É responsável por todos os custos que resultem do não cumprimento destas responsabilidades e da legislação, regulamentos e requisitos, bem como por todos os danos provocados pelo animal que o acompanha, exonerando-nos de qualquer responsabilidade a este respeito, exceto quando tenhamos causado danos de forma intencional ou por negligência grosseira.

Artigo 9.º: Horários, atrasos e cancelamento de voos

eliminado



Artigo 10.º: Reembolsos

Geral

10.1.

10.1.1. Na eventualidade de um cancelamento, nova reserva ou atraso, pode ser possível o reembolso da tarifa, em determinadas condições, adicionalmente a outras reivindicações.

10.1.2. Os reembolsos podem ser efetuados igualmente de acordo com as condições da tarifa.

Algumas tarifas incluem restrições em relação a reembolsos.

10.1.3. O valor correspondente à tarifa, impostos e taxas será calculado em conformidade com as condições da tarifa e eventuais segmentos utilizados do bilhete. O pagamento de eventuais taxas incorridas, pela utilização de um determinado método de pagamento, não será reembolsado por nós.

Destinatário do reembolso

10.2. Regra geral, o reembolso é efetuado para o método de pagamento utilizado para efetuar a reserva. O pagamento é considerado como um reembolso à parte com o direito ao mesmo.

Moeda

10.3. O reembolso será efetuado na mesma moeda em que o bilhete foi pago. O valor do reembolso pode diferir do valor originalmente pago pelo bilhete reembolsado, devido ao câmbio e encargos do seu prestador de serviços de pagamento.

Reembolso na agência de viagens

10.4. No caso de bilhetes reservados através de uma agência de viagens, o valor do reembolso pode diferir do valor pago pelo passageiro àquela, devido a encargos que a mesma tenha cobrado. Recomendamos, por isso, que contacte a agência de viagens e que solicite o reembolso através da mesma.

Artigo 11.º: Comportamento a bordo

Geral

11.1. As instruções da tripulação são para ser respeitadas. Se considerarmos que a sua conduta a bordo põe em perigo o avião ou qualquer pessoa ou bem a bordo do mesmo, impede a tripulação de cumprir os seus deveres, que não cumpre as instruções da tripulação, incluindo, sem carácter de restrição, as respeitantes ao consumo de tabaco, álcool ou drogas, ou que se comporta de um modo que pode provocar desconforto, transtorno, danos ou lesões nos outros passageiros ou na tripulação, poderemos tomar as medidas que, razoavelmente, considerarmos necessárias para impedir a continuação de tal comportamento, incluindo a imobilização. Pode ser-lhe recusado o transporte subsequente, em qualquer momento, podendo ser processado pela sua conduta a bordo do avião.

11.1.1. Ainda que tenha cumprido todos os requisitos formais e materiais para embarque, o Comandante da Aeronave poderá negar o embarque de passageiro armado, quando considerar, de forma justificada e por escrito, que o embarque armado acarrete potencial ameaça à segurança.

Dispositivos eletrónicos



11.2. A utilização de telemóveis, rádios e brinquedos de controlo remoto a bordo não é permitida. Os telemóveis, porém, podem ser usados em voos que estão equipados com tecnologia funcional de telemóveis. Nestes aviões, a utilização de telemóveis é permitida de acordo com as instruções da tripulação. A telefonia da fala é proibida sempre.

Voos para não-fumadores

11.3. Todos os voos Lufthansa são voos para não-fumadores. Fumar é proibido em todas as áreas do avião. Isto aplica-se igualmente aos cigarros eletrónicos.

Bebidas alcoólicas

11.4. O consumo de bebidas alcoólicas próprias não é permitido a bordo.

Obrigação de usar cintos de segurança

11.5. Em regra, o passageiro é obrigado a permanecer no seu lugar durante o voo. Enquanto estiver sentado, é obrigado a ter o cinto de segurança apertado.

Tirar fotos e filmar a bordo

11.6. Tirar fotos e filmar a bordo só é permitido quando os direitos das pessoas fotografadas ou filmadas — em particular, os seus direitos à privacidade — puderem ser salvaguardados e garantidos. Tirar fotos e filmar a bordo pode ser proibido pela tripulação, em qualquer altura.

Passageiros sob custódia policial

11.7. Para um passageiro sob custódia policial com partida do Brasil, serão aplicados os procedimentos estipulados na Resolução 461 da Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) e no Decreto Brasileiro n.º 11.195/2022.

Artigo 12.º: Serviços adicionais

12.1. Se organizarmos a prestação de serviços ao passageiro por parte de qualquer entidade terceira, para serviços que não estejam relacionados com voos ou para emissão de documentos de transporte para serviços de transporte não relacionados com voos, ao fazê-lo estaremos a atuar apenas como seu agente. Aplicam-se os termos e condições do prestador de serviços terceiro.

12.2. Para os serviços de vaivém que prestamos aos nossos passageiros e que não incluímos nos serviços de voo, podem aplicar-se condições separadas a estas mencionadas acima. Estas podem ser-lhe enviadas a pedido.

Artigo 13.º: Formalidades administrativas

Geral**13.1.**

13.1.1. É obrigado a, e é o único responsável por, obter todos os documentos de viagem e vistos exigidos e por cumprir as leis e regulamentos dos países de onde, para onde e pelo qual irá viajar, aplicando-se o mesmo aos nossos regulamentos e instruções neste campo. Os seus documentos de viagem e vistos devem ser válidos durante toda a sua viagem, incluindo quaisquer intervalos na viagem. Não aceitamos qualquer responsabilidade neste campo; especificamente, não somos obrigados a verificar a validade dos documentos.

13.1.2. Não seremos responsáveis perante qualquer passageiro(a) por quaisquer consequências decorrentes do facto de não dispor dos documentos ou vistos, ou de não cumprir todos os



regulamentos, leis, decisões ou instruções aplicáveis.

Documentos de viagem

13.2. Antes da viagem e se solicitado por nós, o passageiro deverá apresentar todos os documentos de entrada e de saída, bem como atestados de saúde e outros certificados exigidos pelos países de destino ou de trânsito e, se necessário, permitir-nos que façamos e conservemos cópias dos mesmos. Reservamo-nos o direito de recusar o transporte de um passageiro se este não cumprir estes requisitos ou se os seus documentos de viagem parecerem estar incompletos, não sendo nós responsáveis por quaisquer perdas sofridas ou despesas incorridas por si em resultado do seu incumprimento destas disposições.

Recusa de entrada

13.3. Se, por qualquer motivo, lhe for negada a entrada num país, é obrigado a pagar a tarifa aérea aplicável, na eventualidade de termos de trazê-lo de volta ao seu local de partida ou a qualquer outro destino, por não lhe ser permitida a entrada no país respetivo (em trânsito ou um país de destino). Poderemos aplicar no pagamento desta tarifa quaisquer fundos que nos tenha pago por transporte não utilizado. A tarifa paga pelo transporte até ao ponto em que lhe tenha sido recusada a entrada ou deportação não será reembolsada por nós.

Responsabilidade dos passageiros por coimas, etc.

13.4. Se tivermos de pagar ou depositar alguma multa ou sanção ou incorrer noutras despesas, pelo seu não cumprimento de leis ou regulamentos de entrada ou de viagem nos países em questão, ou pela sua não apresentação devida dos documentos necessários, deverá reembolsar-nos, se solicitado para tal, em relação a qualquer montante pago ou depositado.

Inspeção aduaneira

13.5. Se solicitado para tal, deverá estar presente na inspeção da sua bagagem de porão e de mão pelas autoridades aduaneiras ou outros funcionários do Estado. Não seremos responsáveis perante o passageiro por quaisquer perdas ou danos que sofra no decurso de tal inspeção ou que resultem do seu incumprimento deste requisito.

Inspeção de segurança

13.6. É obrigado a submeter-se e a submeter a sua bagagem a quaisquer controlos de segurança realizados por autoridades governamentais, oficiais do aeroporto ou por nós.

Transmissão de dados

13.7. Estamos autorizados a transmitir os dados do seu passaporte e todos os seus dados pessoais tratados e usados por nós, em relação ao seu voo, às autoridades nacionais ou estrangeiras (incluindo autoridades dos EUA e Canadá), se tal nos for solicitado por estas autoridades, para cumprimento de requisitos legais imperiosos e para executar o contrato de transporte.

Artigo 14.º: Responsabilidade por danos

Geral**14.1.**

14.1.1. O transporte está sujeito à ordem de responsabilidade do Acordo de Montreal de 28 de março de 1999 (“Convenção de Montreal”), implementado pela Comunidade Europeia através do Regulamento (CE) n.º 2027/97 na versão alterada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 e legislação nacional dos estados-membros.



14.1.2. Se a parte lesada tiver contribuído para os danos que tenham surgido, aplicam-se as normas da legislação nacional aplicável, nos termos de exclusão ou redução da responsabilidade de pagamento de danos com culpa contributiva da parte lesada.

14.1.3. Uma ação judicial para fins de indemnização deve, nos termos da Convenção de Montreal, ser intentada no prazo de dois anos a contar da data de chegada do avião ou do dia em que o mesmo chegou ou em que o transporte foi interrompido.

14.1.4. Não somos responsáveis por danos que surjam do nosso cumprimento de regulamentos estatais ou que surjam no seguimento do seu incumprimento das suas obrigações.

14.1.5. Em circunstância alguma pode a nossa responsabilidade exceder o valor dos danos documentados. Apenas somos responsáveis por danos indiretos ou subsequentes, se nós ou o nosso pessoal os causarmos por via de negligência grosseira ou intencional. Isto não se aplica a danos corporais.

14.1.6. Aplicam-se as exclusões de responsabilidade e de restrições de responsabilidade da Convenção de Montreal e a legislação nacional aplicável respetivamente, salvo se estipulado em contrário explicitamente por estas Condições de Transporte.

Indemnização em caso de morte ou lesão

14.2.

14.2.1. Não existem valores máximos de indemnização para a responsabilidade em caso de morte ou lesão dos passageiros. Para danos até 128.821 DSE (aproximadamente 150.000 EUR), a transportadora não pode contestar as reivindicações por danos com referência a culpa. Os valores a receber que excederem este valor apenas podem ser evitados pela transportadora pela última, provando que a mesma e o seu pessoal não agiram de forma negligente ou de alguma forma culpável e cuja causa não foi negligente ou de alguma forma por omissão culpável.

Pagamentos antecipados

14.2.2. Em caso de morte ou lesão de um passageiro, a transportadora deve efetuar um pagamento antecipado, no prazo de 15 dias a contar da identificação do beneficiário da indemnização, para cobrir necessidades económicas imediatas. Em caso de morte, este pagamento antecipado não deverá ser inferior a 16.000 DSE (aproximadamente 19.000 EUR).

Destrução, perda ou danos na bagagem

14.3.

14.3.1. No caso de bagagem de porão, nos termos do disposto no Art.º 8.6 destas Condições de Transporte, existe a responsabilidade independente por culpabilidade, salvo se a bagagem já tivesse sofrido danos antes. Em relação a bagagem que não é de porão, apenas somos responsáveis pelo nosso comportamento culpável e pelo do nosso pessoal.

Limites de responsabilidade por bagagem

14.3.2. Somos responsáveis pela destruição, perda ou danos da bagagem até aos 1.288 DSE (aproximadamente 1.500 EUR). Aplica-se um limite maior de responsabilidade, se o passageiro enviar uma declaração especial relativamente ao interesse, baseado no valor, na entrega da bagagem de porão no destino o mais tardar no momento de *check-in* e pagar a sobretaxa solicitada.



Neste caso, o valor acordado é tido como o limite de responsabilidade, se a transportadora não puder provar que o valor acordado é superior ao interesse efetivo do passageiro na entrega da bagagem de porão no destino.

Reclamações relacionadas com a bagagem

14.3.3. Caso aceite incondicionalmente a bagagem que lhe for entregue, consideramo-la entregue, desde que não seja provado o contrário, em boas condições e de acordo com o contrato de transporte. Em caso de destruição, danos ou perda da bagagem, o passageiro deve solicitar indemnização à companhia aérea, logo que possível, por escrito ou em formato de texto. Na eventualidade de danos na bagagem, é excluída qualquer ação judicial se a parte com direitos sobre a mesma não notificar imediatamente a transportadora, após a descoberta dos danos, mas, no caso da bagagem de porão, o mais tardar sete dias após a aceitação da mesma. Isto não se aplica se a transportadora agiu de forma fraudulenta.

14.3.4. Não somos responsáveis por danos causados por *itens* na sua bagagem, a menos que se devam a negligência grosseira ou ato intencional da nossa parte. Se estes artigos provocarem danos à bagagem de outros passageiros ou à nossa propriedade, o passageiro é obrigado a compensar-nos por todos os danos e despesas daí resultantes.

Atrasos no transporte de passageiros e de bagagem

14.4.

14.4.1. Somos responsáveis por danos devido a atrasos durante o transporte de passageiros e de bagagem de porão, a menos que tenhamos, nós e o nosso pessoal, tomado todas as medidas razoáveis para prevenir os danos ou caso a tomada destas medidas não tenha sido possível.

Limites de responsabilidade por danos decorrentes de atrasos

14.4.2. A responsabilidade por danos decorrentes de atrasos no transporte de passageiros é limitada a 5.346 DSE (aproximadamente 6.000 EUR).

14.4.3. A responsabilidade por danos que surjam de atrasos no transporte de bagagem de viagem é limitada a 1.288 DSE (aproximadamente 1.500 EUR). Aplica-se um limite maior de responsabilidade, se o passageiro enviar uma declaração especial relativamente ao interesse, baseado no valor, na entrega da bagagem de porão no destino e pagar a sobretaxa exigida, o mais tardar, no momento de *check-in*. Neste caso, o valor acordado é tido como o limite de responsabilidade, se a transportadora não puder provar que o valor acordado é superior ao interesse efetivo do passageiro na entrega da bagagem de porão no local do destino.

Reclamações relacionadas com a bagagem

14.4.4. No caso de danos que foram causados pelo atraso na entrega da bagagem, o passageiro deve notificar a transportadora, logo que possível, por escrito ou em formato de texto. Na eventualidade de danos motivados por atrasos, todas as ações judiciais ficam excluídas se a parte com direitos sobre a bagagem não enviar a notificação dos danos, no prazo de 21 dias após a entrega da mesma. Isto não se aplica se a transportadora agiu de forma fraudulenta.

Coculpabilidade do passageiro

14.4.5. Se a parte lesada tiver contribuído para o dano que tenha surgido, o valor do pedido de indemnização é reduzido proporcionalmente à sua contribuição na negligência. Especificamente, a



Lufthansa

parte lesada é obrigada a não aumentar o valor da indemnização provocado pela perda ou atraso no transporte da bagagem, através de compras de substituição irrazoáveis.

Artigo 15.º: Títulos

Os títulos nestas Condições de Transporte servem apenas para fins de transparência e não são suficientemente relevantes para a interpretação ou para efetuar pedidos de indemnização por danos.

Artigo 16.º: Outras condições

O transporte está sujeito a determinados regulamentos e condições que se aplicam às nossas circunstâncias ou que sejam publicadas por nós. Estes regulamentos e condições podem variar ocasionalmente e dizem respeito, entre outras coisas: ao transporte de menores, de mulheres grávidas, de passageiros doentes, assim como a restrições ao uso de dispositivos eletrónicos e ao consumo de bebidas alcoólicas a bordo. Tenha, por favor, em consideração a nossa informação em lufthansa.com.

Artigo 17.º: Comité de Conciliação do Consumidor

Participamos na resolução de litígios ante um comité de conciliação do consumidor. O comité de conciliação do consumidor responsável é o *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (Comité de conciliação do consumidor para transportes públicos) Fasanenstraße 81, 10623 Berlim,

<https://soep-online.de/en>

<https://soep-online.de/en/your-conciliation-request/online-form-flight/>

A Comissão Europeia põe igualmente ao dispor uma plataforma para Resolução de Litígios em Linha (RLL), que pode ser utilizada para recursos. Esta plataforma poderá ser consultada em

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>