

## CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

### 1. DEFINIÇÕES

#### 1.1. BILHETE

Significa o número de localizador e, em cada caso, talão de bagagem, emitido por ou em nome da World2Fly que dá direito ao seu titular ou ao passageiro a viajar da origem para o destino de acordo com os termos e condições contidos no mesmo e nestas Condições Gerais de Transporte.

#### 1.2. CODESHARE

Significa que a World2Fly pode vender bilhetes para voos operados por outras companhias aéreas com as quais mantenha um acordo para tal.

#### 1.3. CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE OU “CONDIÇÕES”

Significa estas condições gerais do contrato de transporte aéreo de Passageiros e bagagem.

#### 1.4. CONVENÇÃO DE MONTREAL

Significa a Convenção para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional assinada em Montreal a 28 de maio de 1999.

#### 1.5. DIREITOS ESPECIAIS DE GIRO (DEG)

Refere-se a um valor cuja equivalência estabelece, periodicamente, Fundo Monetário Internacional.

#### 1.6. PASSAGEIRO

Qualquer pessoa portadora de um bilhete.

#### 1.7. REGULAMENTO (UE) 185/2010

Significa o Regulamento 185/2010 de 4 de março de 2010 da Comissão, através do qual se estabelecem medidas detalhadas para a aplicação das normas básicas comuns de segurança aérea.

#### 1.8. REGULAMENTO 261/2004

Significa o Regulamento 261/2004 de 11 de fevereiro do Parlamento Europeu através do qual se estabelecem normas comuns sobre compensação e assistência aos Passageiros aéreos no caso de ser negado o embarque e de cancelamento ou grande atraso dos voos.

#### 1.9. REGULAMENTO 2027/97

Significa o Regulamento 2027/1997 de 9 de outubro do Conselho Europeu, relativo à responsabilidade das companhias aéreas relativamente ao transporte aéreo dos Passageiros e sua bagagem, modificado pelo Regulamento 889/2002 de 13 de maio do Parlamento Europeu e do Conselho.

#### 1.10. REGULAMENTO (CE) 2111/2005

Significa o Regulamento 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de dezembro que estabelece uma lista comunitária das companhias aéreas sujeitas a uma proibição de exploração na Comunidade e às informações que devem receber os Passageiros aéreos sobre a identidade da companhia operadora e que revoga o artigo 9 da Diretiva 2004/36/CE

#### 1.11. REGULAMENTO DELEGADO (UE) 2020/1118

Significa o Regulamento da Comissão de 27 de abril de 2020 através do qual se modifica o Regulamento (CE) nº 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre os requisitos de seguro das companhias e operadores aéreos. Concretamente, relativamente à responsabilidade pela bagagem, a cobertura mínima do seguro será de 1288 DEG por passageiro nas operações comerciais. E relativamente à responsabilidade pela carga, a cobertura mínima do seguro será de 22 DEG por quilograma nas operações comerciais.

#### 1.12. TRANSPORTADORA

Significa a World2Fly S.L.U sociedade com domicilio em C/General Riera 154, Palma de Maiorca e NIPC B16668451, e inscrita no Registo Comercial de Palma de Maiorca, Folha PM-88709 Tomo 2852 Página 211 para todos os voos operados de e para Espanha

Significa a World2Fly Portugal S.A. Sociedade portuguesa com Domicílio em General Firmino de Miguel, 3, 2ºB Torre 2, 1600-100 de Lisboa e NIPC 516147447 para todos os voos operados de e para Portugal.

## 2. OBJETO E NORMA APLICÁVEL

### 2.1. OBJETO

O objeto das presentes Condições Gerais de Transporte é regular os termos e condições nos quais a World2Fly transportará o Passageiro e a sua bagagem até ao destino especificado no bilhete e prestará, em cada caso, outros serviços relacionados com dito transporte aéreo.

### 2.2. NORMATIVA APLICÁVEL

Todo o transporte realizado e demais serviços prestados pela World2Fly submeter-se-ão à seguinte normativa (a "normativa aplicável"): (i) as condições que figuram no bilhete e sua tarifa; (ii) as disposições que constam nestas Condições Gerais de Transporte; (iii) as condições particulares e especiais que, em cada caso, sejam aplicáveis a um grupo de Passageiros ou a um ou vários deles de forma individualizada, respetivamente; e (iv) a normativa internacional, comunitária e estatal sobre a matéria, que seja aplicável a cada momento. As Condições Gerais encontram-se à disposição do Passageiro na página web da World2Fly [www.w2fly.es](http://www.w2fly.es), e poder-se-á obter cópia das mesmas na sede social da World2Fly.

Nenhuma destas Condições de Transporte anulará qualquer direito indisponível que reconheça a legislação que seja aplicável ao Passageiro.

Se o Passageiro comprou o bilhete com a ajuda ou através de um terceiro, será este o encarregue, tanto de entregar ao Passageiro uma cópia das presentes Condições Gerais, como de notificar o Passageiro das eventualidades que ocorram no seu voo. Em caso algum a World2Fly responderá pelas consequências que tenha para o Passageiro a não assunção das obrigações expressas neste parágrafo pelo terceiro através do qual o Passageiro tiver efetuado a reserva.

## 3. BILHETE

### 3.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

O bilhete será válido exclusivamente para o voo que no mesmo se indique e para a pessoa que figure como passageiro uma vez que o bilhete é intransferível.

O bilhete incluirá além de uma referência a estas Condições Gerais de Transporte e qualquer outra informação que a World2Fly considere indispensável.

Uma vez realizada a reserva mediante o pagamento correspondente, o bilhete estará sujeito às condições de tarifa de mudanças e reembolsos da tarifa selecionada, salvo no caso de ocorrência de circunstâncias excecionais contempladas no ponto 4.5 e expressamente previsto nestas Condições Gerais de Transporte.

### 3.2. CODESHARE

A World2Fly pode alcançar acordos com outras companhias aéreas para oferecer voos operadores por ditas companhias. Em cada caso, a World2Fly comunicará, durante o processo de reserva, a identidade da companhia aérea operada do voo. Nos voos com codeshare, aplicarão as condições de transporte da companhia aérea operadora do voo, pelo que o Passageiro deve consultar ditas condições para se familiarizar com as dimensões de bagagem aceites e custos da mesma, tempos de check-in, ou transporte de animais entre outras condições.

### 3.3. IDENTIDADE DA COMPANHIA OPERADORA

No caso de necessidades pontuais, a World2Fly poderá contratar determinados voos com aeronaves operadas por outras companhias. Neste caso, a World2Fly informará os passageiros sobre a identidade da companhia operadora do voo atendendo ao artigo 11 do Regulamento (CE) 2111/2005.

Em caso algum se utilizarão companhias aéreas cuja exploração fica proibida ou sujeita a restrições dentro da União Europeia cumprindo o Regulamento (CE) núm. 474/2006.

Ver listagem em: [EUR-Lex - 32021R2070 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

PDF em espanhol: [undefined \(europa.eu\)](#)

## 4. PREÇOS

### 4.1. DISPOSIÇÕES GERAIS

O preço do bilhete inclui apenas o transporte desde o aeroporto de saída até ao aeroporto de destino. O preço do bilhete não inclui o serviço de transporte terrestre entre aeroportos, nem entre os aeroportos e/ou os terminais da cidade de destino.

Os preços dos bilhetes da World2Fly são dinâmicos e dependem do canal de comercialização.

A World2Fly não responde pelos custos adicionais que possa realizar a entidade que facilite ao Passageiro o meio de pagamento em concreto.

#### 4.2. IMPOSTOS, DIREITOS E TAXAS

A World2Fly inclui sempre nos seus preços o IVA, os suplementos de combustível, em cada caso, e as taxas que estabelecer cada autoridade aeroportuária/governamental. Outros custos por serviços serão expressamente advertidos e deverão ser aceites pelo Passageiro antes de efetuar o pagamento.

Os impostos e direitos aplicáveis que o passageiro deve pagar são taxas que impõem os governos ou outras autoridades ou os operadores do aeroporto. No momento da compra do bilhete deverá notificar-se o viajante dos impostos, direitos e taxas não incluídos no prelo, a maioria dos quais normalmente serão indicados separadamente no bilhete.

Os impostos, direitos e taxas que se aplicam a uma viagem aérea mudam constantemente e podem impor-se depois da data de emissão do bilhete. Se ocorrer, em conformidade com a legislação aplicável, um aumento do imposto, direito ou taxa indicado no bilhete, o passageiro deverá pagar a diferença correspondente. Assim, no caso de

Algum imposto, direito ou taxa que o passageiro tenha pago à World2Fly no momento da emissão do bilhete que tenha eliminado ou reduzido de forma que já não se aplique o deva pagar-se um montante inferior, o passageiro terá direito a reclamar o reembolso do montante correspondente.

#### 4.3. MOEDA

O preço e os serviços adicionais são pagáveis em Euros. Não obstante, a World2Fly tem a discricionariedade para aceitar o pagamento em outras moedas. Nesse caso, a World2Fly estará legitimada para fixar o tipo de câmbio tendo em conta o preço da moeda nos mercados internacionais e, em cada caso, outros critérios objetivos adicionais como, por exemplo, os gastos de gestão.

#### 4.4. CIRCUNSTÂNCIAS EXCECIONAIS

O Passageiro, perante a ocorrência de uma circunstância excecional que o impeça de realizar o transporte, deverá notificá-lo ao departamento de Atendimento ao Cliente da World2Fly e transmitir uma cópia de qualquer documentação acreditativa das seguintes situações que terão carácter de circunstância excecional, sendo que se avaliará caso a caso:

##### FALECIMENTO

Acreditar-se-á o falecimento de algum Passageiro ou seu familiar até ao segundo grau de consanguinidade ou afinidade, ou seja, cônjuge, união de facto, filhos, pais, irmãos, netos, avós ou sogros, transmitindo a certidão de óbito e o livro de família (ou seu equivalente) dentro do prazo de trinta (30) dias contados a partir da data de saída do voo.

##### DOENÇA GRAVE OU INTERVENÇÃO CIRÚRGICA EM RELEVANTE ENTIDADE

Doença grave ou intervenção cirúrgica de relevante entidade, acreditar-se-á em relação a um familiar dentro do primeiro grau de consanguinidade ou afinidade, ou seja cônjuge, união de facto, filhos, pais ou sogros, transmitindo a certidão de óbito no qual se estabeleça com clareza e precisão que, devido à doença grave ou à intervenção cirúrgica de relevante entidade, o Passageiro ou seu familiar não podem voar, além de anexar o livro de família (ou seu equivalente) dentro do prazo de trinta (30) dias contados a partir da data de saída do voo.

## GRAVIDEZ

Poder-se-á acreditar a incapacidade para voar devido a gravidez própria ou de algum familiar até ao primeiro grau de consanguinidade ou afinidade, tendo na sua posse certificado médico que indique incapacidade para voar e o livro de família (ou seu equivalente) dentro do prazo de trinta (30) dias contados a partir da data de saída do voo.

Uma vez aceite o pedido do Passageiro por ocorrer a indicada circunstância excepcional, o Passageiro poderá solicitar a mudança da data, a mudança da rota ou uma nota de crédito no montante equivalente ao montante pago na reserva, o qual deverá ser utilizado no prazo de um (1) ano a partir da data de saída do voo original. Qualquer modificação estará sujeita à tarifa disponível no momento de fazer a mudança na reserva. Não se admitirá uma mudança de nome do bilhete nem reembolso parcial do mesmo.

Não obstante, no pressuposto de falecimento, o Passageiro ou seu familiar terá também a opção de solicitar o reembolso do bilhete.

Não serão tidos em conta pedidos recebidos fora do prazo, salvo casos de força maior. Em todo o caso, dever-se-á avisar a World2Fly antes da saída do voo afetado.

Recomendamos que os Passageiros obtenham um seguro de viagem adequado que faça a cobertura neste tipo de circunstâncias.

## 4.5. FATURAÇÃO

A World2Fly expedirá fatura aos Passageiros que assim o solicitem expressamente através da nossa página web no ponto [Gestão de faturas](#).

# 5. RESERVA E LUGARES. RESERVA ANTECIPADA DE LUGARES

## 5.1. REQUISITOS PARA A RESERVA

A reserva de lugar para um voo fica confirmada quando a World2Fly emite o Bilhete.

## 5.2. ALTERAÇÕES NA RESERVA

As tarifas da World2Fly estarão sujeitas a mudanças sempre que as [Condições de Tarifas](#) o permitam. Sem prejuízo do anteriormente indicado, os bilhetes que permitam alterações poderão ser alterados, sujeitos a disponibilidade, data, rota e hora do voo, assim como o nome dos passageiros, pagando um montante por passageiro e trajeto mais o montante resultante da possível diferença entre a tarifa do bilhete original e a tarifa do novo bilhete. Em caso algum se reembolsará a diferença se o preço do novo bilhete for mais baixo.

As alterações na reserva realizar-se-ão através da página web no ponto [Gestão de reserva](#) ou através Do departamento de Atendimento ao Cliente.

A reserva de qualquer tipo de bilhete deverá ter o mesmo titular em todos os voos a que diga respeito, de forma que não se poderá alterar o titular do bilhete se se tiver concluído qualquer um dos seus voos.

## 5.3. PAGAMENTO

O preço do bilhete, todos os impostos e taxas, bem como as despesas relativas à sua reserva deverão ser satisfeitos na íntegra no momento de confirmar a reserva. [Ver Condições de pagamento](#) No caso de não se

verificar dito pagamento, entender-se-á que não se celebrou o contrato de transporte com o Passageiro e a World2Fly cancelará a reserva sem notificação prévia à viagem.

#### 5.4. RESERVA ANTECIPADA DE LUGARES

A reserva de lugares de pagamento antecipado é opcional e está sujeita à disponibilidade de lugares no momento do pedido e aplica-se, exclusivamente, a passageiros com bilhete previamente emitido, sendo que o montante pela reserva de lugar de pagamento antecipado terá incluídos os impostos que, em cada caso, sejam aplicáveis.

Este serviço pode ter determinadas limitações de forma pontual. Para conhecer as características do avião que vai operar a sua rota, deverá entrar em contacto connosco nas 24 horas anteriores ao voo através do departamento de Atendimento ao Cliente, em todo o caso a World2Fly reserva-se o direito a alterar o tipo de avião por outro de similares características por razões comerciais ou operacionais.

A World2Fly poderá modificar a atribuição dos lugares reservados por razões operativas, de segurança ou de controlo, especialmente no caso dos lugares situados junto às saídas de emergência, onde não se podem sentar Passageiros que necessitem de extensão de cinto de segurança, grávidas, menores de quinze anos, Passageiros com crianças pequenas ou com incapacidades funcionais ou, em geral, todos os que, em caso de acidente, não possam prestar ao pessoal de voo a ajuda devida de acordo com a normativa aeronáutica internacional aplicável aos Passageiros situados nos ditos lugares.

Se o Passageiro desejar, posteriormente, alterar um lugar previamente reservado de forma voluntária, a World2Fly atribuirá um novo lugar de acordo com a disponibilidade ou escolha, mas em caso algum reembolsará o montante extra pago pelo primeiro lugar. A reserva e utilização do lugar não poderá ser transferida voluntariamente para outro Passageiro.

## 6. BAGAGEM

### 6.1. GERAL

O passageiro deverá colocar na sua bagagem uma etiqueta identificativa com informações de contacto reais e atualizadas antes do check-in. Por outro lado, a World2Fly assumirá a responsabilidade pela bagagem do passageiro a partir do momento em que a bagagem for despachada.

A World2Fly entregará ao passageiro um talão de bagagem que acreditará que o check-in foi realizado, devendo ser conservado pelo Passageiro até à recolha do mesmo.

### 6.2. MERCADORIAS PERIGOSAS

Não se aceitará transportar no porão ou no compartimento da cabine, sem o consentimento prévio e expresso da World2Fly, objetos que possam pôr em perigo a aeronave ou as pessoas ou os bens a bordo, tais como os especificados na Normativa de Mercadorias Perigosas da Organização da Aviação Civil Internacional (OACI) e a Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA) que incluem, sem limitações, garrafas de gás, líquidos e sólidos inflamáveis, venenos, material radioativo, corrosivos, armas de fogo e explosivos. Para mais informações, o Passageiro deve consultar o citado regulamento para obter mais informações sobre mercadorias perigosas:

[http://www.aena.es/csee/ccurl/430/1018/Lista\\_de\\_objetos\\_permitidos\\_y\\_prohibidos\\_segun\\_la\\_IATA.pdf](http://www.aena.es/csee/ccurl/430/1018/Lista_de_objetos_permitidos_y_prohibidos_segun_la_IATA.pdf)

Se tiver qualquer dúvida sobre que artigos se podem transportar na cabina da aeronave ou no porão, ou sobre onde se devem transportar, o Passageiro deverá entrar em contacto com a World2Fly antes da sua viagem ou, dependendo do caso, perguntar no balcão de Atendimento ao Cliente à chegada ao aeroporto.

### 6.3. DIREITOS DA WORLD2FLY A INSPECIONAR A BAGAGEM

Por motivos de segurança, a World2Fly poderá requerer ao Passageiro que permita um registo de Raio-X ou de outro tipo de leitor de bagagem e a bagagem poderá ser registada ou ter sido registada na ausência do passageiro (inclusivamente danificando os fechos de dita bagagem), juntamente com as autoridades competentes a fim de determinar se está na posse de qualquer elemento mencionado na cláusula 8.2 e na cláusula 8.5 destas Condições Gerais.

Se o Passageiro não estiver disposto a cumprir o requisito que se indica no parágrafo anterior, a World2Fly poderá recusar, sem reembolso ou outra responsabilidade, transportar o Passageiro e/ou a sua bagagem. Caso um registo ou leitura provoque danos, ou os raio-X ou o leitor causem danos na sua bagagem, a World2Fly não será responsável por ditos danos salvo se se deverem à sua negligência.

Se se tal for requerido ao Passageiro, este deverá ajudar na inspeção da sua bagagem, tanto da bagagem de mão, como da bagagem despachada, por parte dos agentes da alfândega ou outros funcionários governamentais. A World2Fly não será responsável perante o Passageiro por qualquer perda ou dano que o Passageiro possa sofrer pelo incumprimento, da sua parte, deste requisito, salvo se tal se dever a negligência por parte da World2Fly.

### 6.4. PESO DA BAGAGEM DESPACHADA POR PASSAGEIRO E ITENS NÃO ACEITOS

Nas viagens inclui-se o check-in de uma ou mais bagagens de até 23 kg sem custos extra dependendo das [Condições de Tarifa](#).

É permitido aumentar o peso despachado pagando o montante correspondente e com o limite de 27 kg por peça.

A World2Fly poderá negar-se a transportar a totalidade, ou parte, da bagagem que exceda este peso ou que não tenha sido previamente paga, ou que não se encontre dentro do permitido na sua pesagem, nem como bagagem extra, por motivos operativos.

Em todo o caso, para os bebés menores de dois anos, poder-se-á transportar, sem custos, um carrinho de passeio, um ovo ou um berço totalmente dobrados.

Artigos que não são aceites como bagagem despachada:

Dinheiro, joias, metais preciosos, tabaco, artigos frágeis e perecíveis ou valiosos, computadores, aparelhos eletrónicos pessoais, valores negociáveis, garantias ou outros valores, óculos, lentes de contacto, próteses ou qualquer tipo de aparelho ortopédico, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identidade e amostras não devem ser colocados na bagagem despachada, uma vez que não assumiremos a responsabilidade por qualquer perda, roubo ou dano que afete ditos artigos.

### 6.5. BAGAGEM DE MÃO

Cada Passageiro poderá levar consigo apenas uma peça de bagagem de mão com um peso máximo de 10 kg e cujas dimensões em caso algum excedam 50x40x25 cm dependendo das [Condições de Tarifa](#).



Além disso, pode levar sem custos extra um só elemento adicional de dimensões substancialmente inferiores a 35x20x20 como, por exemplo, uma pequena pasta, ou uma mala de senhora ou uma máquina fotográfica ou de vídeo e deverão ser colocados debaixo do assento.

Na porta de embarque, a bagagem de mão que não cumpra a normativa da World2Fly, ou seja, que exceda a quantidade, peso e/ou as medidas indicadas anteriormente, será retirada e colocada no porão da aeronave, pagando um montante adicional.

A World2Fly reserva-se o direito a cancelar a reservar e a negar o embarque aos passageiros que não cumpram os requisitos de bagagem de mão anteriormente indicados.

Tudo isto salvo se, por questões de segurança locais vigentes no país de origem ou de destino, não sejam admitidos no voo ditos artigos, e sem prejuízo das normas que regem o transporte como bagagem de mão de determinados produtos.

Os objetos (incluindo instrumentos musicais e similares) que não cumpram os requisitos de tamanho previstos para a bagagem de mão não serão aceites para transporte no compartimento da cabina de passageiros, salvo se o passageiro tenha pago um bilhete adicional para ditos objetos.

Não se poderão transportar como bagagem de mão os seguintes objetos:

- Armas de fogo e outros dispositivos que descarreguem projéteis (entre os quais se incluem todo o tipo de armas de fogo como, por exemplo, pistolas, espingardas ou escopetas, pistolas de brincar, imitações, peças advindas de armas de fogo, exceto miras telescópicas, armas de ar comprimido e CO<sub>2</sub>, pistolas lança-foguetes e pistolas de arranque ou de sinalização, arcos, molas e setas, arpões ou fuzis de pesca e fundas e estilingues).
- Dispositivos destinados especificamente a atordoar ou imobilizar (entre as quais se incluem pistolas de atordoar, pistolas elétricas tipo "Taser" ou bastões de atordoar, atordoadores para animais e pistolas de matadouro e produtos químicos, gases e nebulizadores neutralizadores ou incapacitantes como, por exemplo, gases lacrimogéneos, pulverizadores de ácido e aerossóis repelentes de animais).
- Objetos de ponta afiada ou extremidade cortante (entre os quais se incluem machados, machadinhas e cutelos, piquetas e picadores de gelo, facas e navalhas com folhas superiores a 6 cm de comprimento, facas e navalhas de barba, bisturis, bastões de esqui e passeio, tesoura com folhas superiores a 6 cm de comprimento, equipamentos de artes marciais perfurantes ou cortantes e espadas e sabres).
- Instrumentos rombos (como, por exemplo, tacos de basebol e softbol, tacos e bastões ou equipamentos de artes marciais).
- Substâncias e dispositivos explosivos ou incendiários (tais como munições, fulminantes, detonadores e espoletas, reproduções ou imitações de dispositivos explosivos, minas, granadas e outras cargas explosivas de uso militar, fogos de artifício e outros artigos de pirotecnia, frascos de fumo e cartuchos gerados de fumo, dinamite, pólvora e explosivos plásticos).
- Ferramentas de trabalho que possam ser utilizadas para causar feridas graves ou ameaçar a segurança da aeronave (tais como alavancas, brocas, ferramentas dotadas de uma folha ou eixo de mais de 6 cm de comprimento como, por exemplo, desaparafusadores e formões, serras, tochas de soldadura, pistolas de projétil fixo e pistolas agrafadoras).

Em conformidade com o previsto no Regulamento 185/2010, só se podem transportar como bagagem de mão embalagens com líquidos, aerossóis e géis (por exemplo, pasta de dentes, fixador para cabelo, bebidas,



sopas, perfumes, espuma de barbear, loções, cremes de barrar alimentares e outros artigos de consistência similar, etc.) que não excedam os 100 ml, os quais se colocarão dentro de um saco transparente com uma capacidade máxima de 1000 mililitros, ou equivalente, que se possa fechar na totalidade. Só será permitido um saco por passageiro.

Também serão permitidos produtos dietéticos, medicamentos (líquidos ou semissólidos) que devem ser consumidos a bordo, bem como utensílios médicos tais como seringas e dos quais o Passageiro deverá apresentar teste de autenticidade nos controlos de qualidade quando tal for requerido.

Permite-se a entrada na aeronave de líquidos comprados em:

- Lojas do aeroporto situadas após o controlo de talões de embarque, em pontos de venda sujeitos a procedimento de segurança aprovados como parte do programa de segurança do aeroporto, sempre que estejam embalados num saco à prova de manipulações e se ofereça acreditação de que a compra foi adquirida nesse aeroporto específico, nesse preciso dia.
- Em pontos de venda situados na zona restrita de segurança sujeitos a procedimentos de segurança aprovados como parte do programa de segurança do aeroporto.
- Em lojas de outros aeroportos comunitários, sempre que os líquidos estejam embalados num saco à prova de manipulações e se mostre uma prova satisfatória de que a compra foi efetuada na zona de operações desse aeroporto específico, nesse preciso dia.

Recomenda-se a leitura do citado Regulamento 185/2010 para consultar, em detalhe, todas as proibições de transporte em matéria de bagagem de mão vigentes. A World2Fly negará o embarque a qualquer momento e sem compensação económica das bagagens de mão que não cumpram os requisitos previstos no citado Regulamento.

A bagagem de mão deve localizar-se nos compartimentos fechados instalados para o efeito na parte superior a cabina, debaixo do assento do Passageiro ou em outro lugar que seja especificado pela tripulação a cada momento. O Passageiro responderá pelos prejuízos causados à World2Fly ou a terceiros pela sua bagagem, salvo quando estes forem produzidos por uma negligência grave ou dolo da World2Fly.

## 6.6. RETIRADA E ENTREGA DE BAGAGEM

O Passageiro poderá retirar a sua bagagem a partir do momento em que a World2Fly a ponha à sua disposição nos pontos que sejam indicados para tal efeito no aeroporto de destino. O talão da bagagem sem reclamar por parte do detentor do talão ou Bilhete nos prazos legalmente estabelecidos implica a renúncia a qualquer reclamação posterior.

O Passageiro autoriza a World2Fly para que, no caso de extravio da sua bagagem, realize por si mesmo ou através de terceiros, as pesquisas necessárias para encontrar o titular, utilizando, para tal, objetos ou elementos existentes, tanto no interior como no exterior da bagagem, e com o devido respeito pela confidencialidade dos dados pessoais obtidos.

Pressupondo que o Passageiro não recolhe a sua bagagem após 7 dias a partir da data da sua colocação à disposição, a World2Fly poderá exigir o custo pelo armazenamento da bagagem. Se o Passageiro não recolher a bagagem no período máximo de seis (6) meses a contar a partir da sua colocação à disposição, a World2Fly poderá dispor de dita bagagem sem incorrer em qualquer responsabilidade. Em qualquer caso, se deitar mau odor ou se se observarem derrames, após a revisão, poder-se-ia proceder à destruição da bagagem não retirada.

Pressupondo que um Passageiro reclama uma peça de bagagem e não tenha consigo o correspondente talão de bagagem, dita bagagem só lhe será entregue se conseguir provar, para satisfação da World2Fly, que tem direito à mesma. Se a World2Fly o solicitar, em casos justificados, dita pessoa deverá fornecer a cobertura económica antes da retirada da bagagem adequada para indemnizar por qualquer perda, dano ou gasto em que possa incorrer a World2Fly como consequência dessa entrega.

A World2Fly poderá bloquear ou negar a entrega ao Passageiro que transporte qualquer bagagem que seja suspeita, ou perante um pedido neste sentido de outro Passageiro ou dos corpos de segurança de cada país. Nestes casos, o Passageiro deverá cumprir os trâmites legalmente previstos para recolher a bagagem e a World2Fly não assumirá responsabilidade alguma por dito atraso ou pela rejeição da entrega.

No caso de o Passageiro comprar mais voos em ligação, é responsabilidade do próprio Passageiro ter tempo suficiente para recolher a bagagem do primeiro voo, em cada caso, voltar a despachá-la, passar o controlo de segurança e passaportes e chegar até à porta de embarque do voo seguinte.

## 6.7. DANOS NA BAGAGEM

No caso de perda ou danos na bagagem, aplicar-se-ão as regras que estabeleçam as normas em vigor, em especial a Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, bem como o Regulamento (CE) nº 2027/97, do Conselho.

A World2Fly é responsável, no caso de destruição, perda, atraso ou danos na bagagem, até ao montante de 1288 Direitos Especiais de Giro por Passageiro de acordo com o Regulamento Delegado (UE) 2020/1118. O Passageiro pode acolher um limite de responsabilidade mais elevado efetuando uma declaração especial de valor para o qual deverá pagar um montante adicional (15% do valor declarado com um máximo de 6000€ de declaração). Relativamente à bagagem não despachada, a World2Fly será responsável pelos danos que tenham sido causados por sua culpa grave ou atuação dolosa.

Se a bagagem despachada tiver sido danificada, perdida, destruída ou tiver sido entregue com atraso, o Passageiro deve indicá-lo por escrito à World2Fly o quanto antes e, em qualquer caso, antes de 7 dias no caso de danos e de 21 dias no caso de perda. Ditos prazos contar-se-ão a partir da colocação à disposição da bagagem ao Passageiro no primeiro caso e desde o momento em que a bagagem tiver sido recebida pelo Passageiro no aeroporto à chegada do voo, no segundo.

A World2Fly não será responsável, em caso algum, por amolgadelas, rasgos, manchas, pegas e/ou rodas danificadas que ocorram na bagagem salvo se o Passageiro (i) provar o perfeito estado da bagagem antes de a deixar sob controlo da World2Fly, (ii) se especifique o dano e (iii) se demonstre que o alegado dano ocorreu enquanto a World2Fly foi responsável pela bagagem.

Adverte-se os Passageiros que a World2Fly não será responsável por danos em artigos perecíveis e frágeis transportados como Bagagem de porão ou de mão.

No interior da bagagem não se devem transportar artigos frágeis, perecíveis ou valiosos como, por exemplo, joias ou dinheiro, pois caso contrário, de acordo com as normas internacionais, a empresa não cobrirá os problemas que ocorram nestes artigos por perdas ou danos.

Se a companhia aérea encarregue do voo não for a World2Fly, o Passageiro poderá formular uma queixa ou reclamação perante qualquer uma delas.

## 6.8. ANIMAIS E EQUIPAMENTOS ESPECIAIS

O passageiro que habitualmente requeira um cão-guia poderá viajar com ele na cabina, sempre que o animal estiver corretamente com trela e o Passageiro responda pelos prejuízos que possa causar à restante passagem.

Considera-se cão de assistência aquele que tenha sido treinado para ajudar pessoas com alguma necessidade especial. Para voar com ele é necessário que disponha de um certificado físico oficial que acredite o seu treino como cão de assistência ou cão-guia, emitido por uma organização membro da Federação Internacional de Cães de Assistência (ADI) em <https://assistancedogsinternational.org/> ou da Federação Internacional de Escolas de Cães-Guia (IGDF) em <http://www.igdf.org.uk/>

O Passageiro poderá, durante o seu processo de reserva, optar por contratar o serviço de transporte de um animal de estimação na cabina da aeronave, ou o transporte de animais no porão da aeronave.

- Só se admitirão a bordo animais como, por exemplo, cães e gatos. Não serão admitidas outras famílias de animais como, por exemplo, roedores, mamíferos lagomorfos (por exemplo: coelhos), aves, peixes, tartarugas, animais de quinta, nem animais que libertem odores (furões) ou ruídos que possam pôr em perigo a segurança a bordo da aeronave.
- O animal deverá estar fechado numa caixa transportadora de viagem que não seja um recipiente rígido e que tenha buracos de respiração e fundo impermeável, não sendo válida uma caixa caseira manipulada. Se o recipiente não for aceitável ou seguro, de acordo com a decisão exclusiva do pessoal de terra ou de voo, será recusado.
- As medidas máximas da caixa transportadora serão 45 cm de comprimento, 39 cm de largura e 21 cm de altura.
- O peso máximo da caixa transportadora (incluindo o animal e seus acessórios) será de 8 kg.
- Os recipientes de comida e bebida deverão estar cobertos para evitar que o seu conteúdo se derrame.
- O transporte da caixa deve realizar-se no solo, colocando-as entre os pés do Passageiro ou debaixo do seu assento. É proibido transportar a caixa no assento ao lado do Passageiro, ainda que esteja vazio, ou sobre as pernas.
- A World2Fly poderá recusar animais que, pelas suas características especiais (mau odor, estado de saúde, higiene ou comportamento violento) possam incomodar ou se perigosos para os restantes passageiros.
- Os passageiros que transportem animais deverão encarregar-se deles a todo o momento, respondendo por todos os problemas que possam causar.
- O animal não pode ser retirado ao recipiente em caso algum desde o embarque até ao desembarque da aeronave.
- Só poderá ser transportador um único animal por caixa.
- Os animais não poderão ser transportados em assento situado nas saídas de emergência ou na primeira fila da aeronave.

O Passageiro dever-se-á certificar de que a normativa do país de destino permite o transporte e a entrada no país do animal de acordo com a legislação local e de que este (i) cumpre com todas as medidas higiénicas exigidas e (ii) que dispõe de toda a documentação necessária para a sua posse e transporte.

O Passageiro responsabilizar-se-á em exclusivo por todos os prejuízos (tais como multas impostas pelo país de destino do voo, etc.) que possa sofrer a World2Fly pelo transporte do seu animal sem a documentação adequada.

O passageiro contactará por e-mail o departamento de pedidos especiais, [special.requirements@w2fly.es](mailto:special.requirements@w2fly.es), para confirmar o seu transporte que poderá ser negado se o espaço de animais por cabina está completo.

## 6.9. TRANSPORTE DE BAGAGENS ESPECIAIS E DESPORTIVAS

Para o transporte de bagagens desportivas e especiais, o Passageiro deverá aceitar as condições e tarifas no momento da sua contratação.

### 6.10. TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS DE PESSOAS DE MOBILIDADE REDUZIDA

De acordo com o estabelecido no Regulamento (CE) 1107/2006, permite-se o transporte de até dois equipamentos de mobilidade por pessoa com incapacidade ou mobilidade reduzida, sem custos adicionais. Para mais informações pode consultar [Passageiros com necessidades especiais](#).

## 7. CONTROLO DE SEGURANÇA

Os Passageiros dever-se-ão submeter à normativa de controlo de segurança previstas no Regulamento (CE) 185/2010.

## 8. CHECK-IN E FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

### 8.1. PRAZO MÁXIMO DE CHECK-IN

O Passageiro deve chegar ao aeroporto com antecedência suficiente relativamente à hora de saída do voo para cumprir todas as formalidades governamentais e, se for o caso, despachar a bagagem. Os balcões de check-in abrirão quatro horas antes e fecharão uma hora antes da saída do voo prevista (ainda que o voo esteja atrasado).

Decorrido este tempo, não será aceite qualquer bagagem, nem serão emitidos cartões de embarque. Decorrido o prazo máximo de check-in, a World2Fly poderá aceder os assentos dos Passageiros com reserva e sem cartão de embarque antecipada que não tenham sido identificados no balcão de check-in correspondente ou em qualquer outra dependência indicada pela World2Fly antes do prazo máximo de check-in aos Passageiros que estejam em lista de espera pendentes de aceitação.

### 8.2. CHECK-IN

Para despachar a bagagem, o Passageiro deverá apresentar o Bilhete ou o número de reserva correspondente, bem como um documento legalmente suficiente para acreditar a sua identidade. A

World2Fly reserva-se o direito, por si mesmo ou por terceiros, de identificar o Passageiro através de outros meios se considerar que a documentação apresentada é insuficiente, ou caso haja dúvidas sobre a documentação ou sobre a validade da documentação apresentada.

### 8.3. DOCUMENTOS DE VIAGEM

O Passageiro será responsável por obter, manter em seu poder e apresentar, quando lhe for requerido, toda a documentação de entrada e saída exigida pelos países a partir dos quais, para os quais, ou sobre os quais é transportado, bem como toda a documentação de saúde ou outra documentação que seja exigível em ditos países.

A World2Fly reserva-se o direito a negar-se a transportar qualquer Passageiro que não tenha cumprido com ditas leis, regulamentos, normas, exigências ou requisitos aplicáveis, ou cujos documentos não se ajustem aos mesmos, à consideração da World2Fly ou das autoridades do país de saída ou de chegada.

De acordo com o Regulamento (UE) 610/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de junho de 2013 através do qual se modifica o Regulamento (CE) 562/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, através do qual se estabelece um Código comunitário de normas para o cruzamento de pessoas pelas fronteiras (Código de fronteiras Schengen), a Convenção de aplicação do Acordo de Schengen, os Regulamentos do Conselho (CE) 1683/95 e (CE) 539/2001 e os Regulamentos do Parlamento Europeu e do Conselho (CE) 767/2008 e (CE) 810/2009, para estadias previstas no território dos Estados membros de uma duração que não exceda os 90 dias dentro de qualquer período de 180 dias, o que implica ter em conta o período de 180 dias que precede a cada dia de estadia. A data de entrada considerar-se-á como primeiro dia de estadia no território dos Estados membros e a data de saída como último dia de estadia no território dos Estados membros. Não se terão em conta para o cálculo da duração da estadia no território dos Estados membros os períodos de estadia autorizados através de um visto nacional de longa duração ou de uma autorização de residência.

As condições de entrada para os nacionais de terceiros países não pertencentes à União Europeia e países não signatários do Acordo de Schengen, serão as seguintes:

- Estes na posse de um documento de viagem (passaporte) válido que outorgue ao seu titular o direito a cruzar a fronteira e que cumpra os seguintes critérios: i) continuará a ser válido no mínimo três meses após a data prevista de partida do território dos Estados membros; (ii) deverá ser expedido dentro dos dez anos anteriores.
- Estar na posse de um visto válido, quando assim o exigir o Regulamento (CE) 539/2001 do Conselho, de 15 de março de 2001, através do qual se estabelecem a lista de terceiros países cujos nacionais estão submetidos à obrigação de visto para cruzar as fronteiras exteriores e a lista de terceiros países cujos nacionais estão isentos dessa obrigação, salvo se forem titulares de uma autorização de residência válido.
- Estar na posse de documentos que justifiquem o objeto e as condições da estadia prevista e dispor de meios de subsistência suficientes, tanto para o período de estadia previsto como para
- O regresso ao país de origem, ou o trânsito para um terceiro país no qual a sua admissão esteja garantida, ou estar em condições de obter legalmente ditos meios.
- Não estar inscrito como não admissível no Sistema de Informação Schengen de segunda geração (SIS II).
- Não pressupor uma ameaça à ordem pública, à segurança interior, à saúde pública ou às relações internacionais de nenhum dos Estados membros nem, em particular, estar inscrito como não admissível nas bases de dados nacionais de nenhum Estado membro por iguais motivos.

## 8.4. EMBARQUE

O embarque começará cinquenta minutos antes da saída do voo. A porta de embarque fechará dez minutos antes da saída. A World2Fly reserva-se o direito a cancelar a atribuição de lugares e a reserva dos Passageiros que não embarque antes da hora de saída planeada. Os Passageiros que cheguem mais tarde ao balcão de check-in não serão admitidos a bordo, nem terão direito a uma indemnização por rejeição de embarque e responderão pelos prejuízos que a World2Fly sofra caso a sua bagagem deva ser localizada e retirada da aeronave por ter sido despachada, mas o Passageiro não se tiver apresentado na porta de embarque no prazo, para todos os destinos.

Sempre que for possível, as famílias que viajem com crianças, os Passageiros em cadeira de rodas e os Passageiros com mobilidade reduzida terão preferência no momento de embarque.

## 8.5. REJEIÇÃO DE ENTRADA NUM PAÍS

Caso, por qualquer motivo, uma autoridade pública, de algum dos países aos quais, a partir dos quais ou sobre os quais se realize o transporte impeça a entrada do passageiro no seu país, inclusivamente em trânsito, o Passageiro pagará o preço do seu transporte de regresso ao aeroporto de origem ou a qualquer outro aeroporto. A World2Fly não será obrigada a reembolsar ao Passageiro a parte do preço do Bilhete correspondente às rotas que o Passageiro não tenha concluído, nem terá qualquer responsabilidade relativamente à bagagem deste Passageiro.

## 8.6. RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

No caso de a World2Fly tiver que pagar alguma multa ou sanção ou incorrer em algum gasto por motivo de incumprimento por parte do Passageiro e sua bagagem (alfândega, polícia, etc.) de alguma lei, exigência ou outros requisitos de viagem dos países a partir dos quais, para os quais ou sobre os quais se realize o transporte, o Passageiro deverá reembolsar, quando assim for solicitado pela World2Fly, o montante que este tenha pago ou os gastos em que tenha incorrido ou deva incorrer.

# 9. DIREITO DA WORLD2FLY A NEGAR O TRANSPORTE AOS PASSAGEIROS E RESTRIÇÕES AO TRANSPORTE

## 9.1. DIREITOS DA WORLD2FLY A NEGAR O TRANSPORTE AOS PASSAGEIROS

A World2Fly reserva-se o direito a negar, a qualquer momento, o transporte a um Passageiro que possua bilhete se, de acordo com decisão da World2Fly, ocorrerem os motivos seguintes:

- Existem motivos de segurança pública.
- Existem motivos de saúde pública. No contexto da crise sanitária da COVID-19, a World2Fly reserva-se o direito a negar o embarque se o Passageiro se negar a passar por controlos de temperatura no aeroporto, ou se se negar a usar máscara ou qualquer outra medida de proteção necessária (sujeito à idade ou a exceções por questões de saúde provadas).
- É necessário, ou conveniente, para cumprir com as leis ou normas aplicáveis num país de origem, destino ou escala do voo (incluindo não ter documentos de viagem válidos, ou negar-se a entregá-los à tripulação).



- Devido à conduta, estado, idade ou condição mental ou física do Passageiro (incluindo estar sob os efeitos de álcool ou drogas) e que possa apresentar um risco razoável ou perigo para o Passageiro, para os outros Passageiros, para a tripulação ou à propriedade.
- É necessário ou conveniente para evitar danos, incómodos ou aborrecimentos graves a outros Passageiros ou à tripulação.
- Se o Passageiro não tiver cumprido, com antecedência e de forma reiterada, as normas da World2Fly e a World2Fly tiver razões para acreditar que esta conduta poder-se-ia repetir. Isto inclui circunstâncias nas quais o Passageiro grava, através de vídeo e de som, o pessoal da World2Fly, a bordo ou em terra.
- Caso o Passageiro se negue a realizar um controlo de segurança.
- Se o Passageiro tiver apresentado à Transportadora algum documento (a) adquirido de forma presumivelmente ilegal, (b) que tenha sido denunciado como perdido ou roubado, ou (c) que seja presumivelmente falso ou contenha modificações ou alterações de qualquer tipo não realizadas pela World2Fly. Nestes casos, a World2Fly reserva-se o direito a reter ditos documentos para a sua entrega posterior à autoridade.
- Se a pessoa que se apresentar no balcão da World2Fly não corresponder ao titular do Bilhete. Neste caso, a World2Fly reserva-se o direito a reter dito Bilhete.
- Se o Passageiro não tiver conseguido acreditar que tenha pago na totalidade o Bilhete de avião, se tiver sido solicitado o cancelamento do montante do cartão com o qual se pagou o se existir suspeita de fraude.
- Se o Passageiro causar danos na propriedade do aeroporto ou na companhia aérea ou a terceiros.

Se, por qualquer uma das razões mencionadas nesta Cláusula, a World2Fly se tiver negado a transportar o Passageiro ou tiver expulsado o Passageiro em rota, à sua responsabilidade, a World2Fly pode cancelar a parte restante não utilizada o Bilhete. A World2Fly não é responsável por qualquer dano indireto e não será responsável de nenhuma perda, dano, morte ou lesão física que seja alegada devido à rejeição a transportar o Passageiro ou a sua bagagem. Caso o Passageiro mostre uma atitude violenta, física ou verbal, a World2Fly pode solicitar a intervenção das Forças e Corpos de Segurança do Estado.

## 9.2. RESTRIÇÕES DE TRANSPORTE

### GRÁVIDAS

A World2Fly aceita transportar grávidas até à 27ª semana de gravidez (incluindo) sem necessidade de ter consigo qualquer certificado médico.

Quando a viagem ocorrer entre as 28 e as 35 semanas de gravidez (ambas incluídas), será necessário ter consigo o original da autorização médica no qual se confirme a aptidão para voar, contendo este, além de período de validade, número da ordem dos médicos e assinatura do médico.

Não poderão viajar as mulheres que estejam na 36ª semana de gravidez (32 se for de mais do que um bebé e sem complicações) ou mais adiante.



## MENORES

A World2Fly dispõe de Serviço de Acompanhamento de Menores (UM). Entre os 5 e os 11 anos não podem viajar sem um responsável, pelo que a contratação do serviço UM é obrigatória. Também poderão solicitar o acompanhamento os jovens (YP) dos 12 aos 17 anos.

Por motivos de segurança, os bebés menores de 7 dias de idade não poderão ser admitidos a bordo. As crianças entre os 7 dias e os 2 anos viajarão ao colo da mãe ou do pai, sem que seja possível embarcar na cabina do avião cadeiras ou berços. Ditos passageiros menos de 2 anos deverão pagar uma percentagem da tarifa do adulto e possuir uma reserva em seu nome associada ao adulto.

A qualquer momento, tanto a World2Fly como as autoridades locais do aeroporto de saída ou destino podem exigir toda a documentação referente ao bebé ou à criança que pretenda viajar, pelo que recomendamos que a tenham sempre à mão.

Todos os menores cujo destino seja europeu e terceiros países devem apresentar o seu documento de identificação pessoal ou passaporte, além de cumprir com os requisitos do país de destino. Para voos nacionais dos 0 aos 14 anos não será obrigatório o seu próprio documento de identificação ou passaporte, as autoridades podem solicitar algum destes documentos:

- Acreditação notarial com os dados pessoais do menor juntamente com a sua fotografia e na qual se inclua a autorização do pai, da mãe ou do tutor para viajar.
- Autorização formalizada em alguma dependência policial: mediante comparência pessoal do pai, da mãe ou do tutor, em nome da pessoa que esteja encarregue a custódia do menor durante a viagem, e que será comparada com o documento de identificação ou passaporte desta pessoa.

É possível que as autoridades exijam aos menores de 18 anos que viajem sem a companhia dos seus pais ou de um tutor legal um formulário oficial assinado por estes antes da saída do voo, sem o qual não lhes será permitido embarcar. Pedimos que se consultem com as autoridades os requisitos do caso concreto que os afete.

## PASSAGEIROS COM DOENÇAS INFECCIOSAS

A World2Fly não aceitará Passageiros que sofram ou possam estar a sofrer de doenças infecciosas graves ou sobre as quais as autoridades sanitárias tenham decretado um nível de alerta oficial incluindo, mas não só, a infeções respiratórias graves, vírus, tuberculose, etc.

## 10.CONDUTA A BORDA DA AERONAVE

Se, de acordo com a decisão da World2Fly, a conduta do Passageiro a bordo da aeronave pode pressupor um perigo para a aeronave ou a qualquer pessoa ou bens a bordo, ou pressupor um obstáculo para que a tripulação cumpra com as suas funções, ou ignore qualquer instrução por parte da tripulação, ou ameace, abuso ou insulto a qualquer membro da tripulação, ou se comporta de forma escandalosa ou de alguma forma que possa considerar-se ofensiva para com os restantes passageiros, a World2Fly poderá tomar as medidas que considere necessárias para evitar que continue dito comportamento, incluindo o desembarque o Passageiro da aeronave. A World2Fly exercerá, posteriormente, todas as ações legais em via civil ou pensa a que tenha direito.

Pela segurança dos passageiros e tripulantes, e em aplicação do ordenamento jurídico espanhol não é permitida a realização de vídeos ou fotografias a qualquer membro da tripulação ou passageiro, salvo se tiverem obtido consentimento prévio ou expresso para o fazer. Qualquer membro da tripulação poderá solicitar a eliminação das imagens ou vídeos captados ilicitamente ou sem o consentimento oportuno.

Se, como consequência da conduta do Passageiro a bordo da aeronave, o comandante decidir, no exercício razoável da sua discricção, desviar a aeronave a fim de desembarcar qualquer passageiro, este deverá pagar à World2Fly todos os gastos e custos que advenham de dito desvio.

Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas, salvo se tiverem sido adquiridas a bordo.

## 11. POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO ALARGADA A DISPOSITIVOS ELETRÓNICOS A BORDO

Estará autorizada a utilização por parte dos Passageiros a bordo das aeronaves da World2Fly, dos seguintes dispositivos eletrónicos ("PED"):

- Telemóveis ("smartphones").
- Tablets eletrónicos e de leitura e-readers.
- Reprodutores de música digitais.
- Jogos eletrónicos portáteis de dimensões reduzidas.
- Computadores portáteis e computadores de tamanho reduzido.
- Câmaras digitais de foto e vídeo pessoais (excluindo as câmaras profissionais). A autorização de utilização não inclui a possibilidade de realizar fotografias dos membros da tripulação ou de qualquer elemento da aeronave.
- Auriculares de qualquer tipo (exceto durante as operações de rolagem, descolagem e aterragem).

Não obstante, a qualquer momento do voo, a tripulação da aeronave poderá ordenar a eliminação e a desconexão de todos os dispositivos eletrónicos (inclusivamente, se estes dispuserem de "modo avião/voo").

Proíbe-se a utilização de bluetooth/WIFI de qualquer dispositivo em qualquer fase do voo (incluindo auriculares bluetooth, teclados periféricos ou aparelhos de controlo remoto, entre outros). Os telemóveis e outros dispositivos eletrónicos manuais que emitam ondas eletromagnéticas podem ser utilizados a bordo das aeronaves da World2Fly sempre que as portas estiverem abertas. Uma vez fechadas, só será autorizada a sua utilização em modo de voo.

Os dispositivos eletrónicos que sejam despachados juntamente com a bagagem devem estar sempre desligados.

É proibida a utilização de cigarros eletrónicos a bordo de qualquer uma das aeronaves da World2Fly.

## 12. HORÁRIOS E RECLAMAÇÃO DE INDEMNIZAÇÃO EM VIRTUDE DO REGULAMENTO (CE) NÚMERO 261/2004 DA UE

Para mais informações no Regulamento (CE) 261/2004 (<https://www.boe.es/doue/2004/046/L00001-00007.pdf>)

### 12.1. ALTERAÇÕES DE HORÁRIO

Os horários de saída e do voo que aparecem na sua reserva podem mudar entre a data da reserva e a data da viagem.

Se, depois de emitir o bilhete, mudar a hora de saída programada, a World2Fly notificará tal facto ao Passageiro sempre e quando este tenha fornecido, à World2Fly ou aos agentes autorizados, as suas informações de contacto.

O Passageiro terá direito a um reembolso completo de todos os montantes que tenha pago relativamente à mudança de voo se, antes da data da viagem:

- (i) mudar a hora de saída programa em mais de cinco horas.
- (ii) A World2Fly não pode reservar um voo alternativo que seja aceitável para o Passageiro.

Esta cláusula aplica-se relativamente às mudanças de horário, ao contrário do Regulamento (CE) nº 261/2004. Para cancelamentos e atrasos, os direitos e recursos dos Passageiros estão previstos no Regulamento (CE) nº 261/2004 ou na Convenção de Montreal de 1999.

### 12.2. RECLAMAÇÃO DE INDEMNIZAÇÃO EM VIRTUDE DO REGULAMENTO (CE) NÚMERO 261/2004 DA UE

- Se um Passageiro for afetado por um atraso, cancelamento ou “sobrevenda”, aplicar-se-á o Regulamento (CE) número 261/2004, de 11 de fevereiro de 2005 bem como a Sentença do Tribunal de Justiça Europeu de 23/10/2012, C-581/10 e C-629/10.
- O Passageiro deverá apresentar a sua reclamação de indemnização diretamente à World2Fly e conceder à empresa 30 dias (ou o tempo permitido pela legislação aplicável, o qual seja menor) para responder à reclamação, antes de se contratar um terceiro para fazer a reclamação em seu nome. As reclamações podem se remetidas através de [www.w2fly.es](http://www.w2fly.es) ou para o Departamento de Atendimento ao Cliente.
- Se o Passageiro não enviar a sua reclamação diretamente primeiro à World2Fly e não conceder 30 dias para responder, não será processada qualquer reclamação recebida de um terceiro.
- Nada do disposto nesta cláusula impede que os Passageiros consultem um advogado ou outro terceiro antes de apresentar a reclamação diretamente à World2Fly.
- O Passageiro pode apresentar uma reclamação em nome de outros Passageiros que figuram na sua mesma reserva. Se o fizer, é possível que a World2Fly solicite que se acredite que o Passageiro reclamante tem o seu consentimento para apresentar uma reclamação em seu nome.

- Se o Passageiro já tiver apresentado primeiro a sua reclamação diretamente à World2Fly e, mais à frente, for recebida uma reclamação de um terceiro em nome do citado Passageiro, a World2Fly poderá requerer a documentação necessária para acreditar que tem a autoridade para realizar a reclamação de acordo com a legislação aplicável.
- Ao aceitar estas Condições Gerais de Transporte, o Passageiro aceita expressamente que qualquer pagamento de compensação será realizado na conta bancária de um Passageiro da reserva. A World2Fly poderá solicitar a verificação sobre se o titular da conta bancária é o Passageiro que realiza a reclamação.
- Será aplicável ainda a Sentença ditada pelo Tribunal de Justiça da União Europeia com data de 19 de novembro de 2009 conhecida como Sturgeon (C-402/07 e C-432/07).
- Quando o passageiro chegar ao destino final, três ou mais horas após a hora de chegada inicialmente prevista pela companhia aérea, o passageiro pode ter direito a uma indemnização (de acordo com o estabelecido na sentença com data de 23 de outubro de 2012, do Tribunal de Justiça da União Europeia C-581/10 y C-629/10, salvo se a companhia aérea conseguir demonstrar que o atraso foi provocado por uma circunstância extraordinária. Além disso, deve demonstrar que fez todo e qualquer possível para evitar o atraso. As indemnizações serão de acordo com o estabelecido no art.7 do Regulamento 261.
- Para a sua comunicação com as autoridades para enviar reclamações pode dirigir-se a:

Para voos com saída/chegada a um aeroporto espanhol: através da sede eletrónica (<https://sede.seguridadaaerea.gob.es/adminqys/>) ou via correio postal para: Agência Estatal de Segurança Aérea, Unidade de Reclamações e Sugestões, Paseo de la Castellana, 112, CP 24046 Madrid, TELEFONE: (+34) 91 396 82 00/10.

Para voos com saída/chegada a um aeroporto português: através do e-mail [consumidor@anac.pt](mailto:consumidor@anac.pt), ou através do formulário [https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Passageiros/eu\\_formulario\\_reclamacao\\_pt.pdf](https://www.anac.pt/SiteCollectionDocuments/Passageiros/eu_formulario_reclamacao_pt.pdf) ou via correio postal para a seguinte morada: ANAC- Rua B, Edifício 4-Aeroporto Humberto Delgado. 1749-034 Lisboa.

### 12.3. BILHETES GRATUITOS OU PREÇOS REDUZIDOS QUE NÃO ESTEJAM, DIRETA OU INDIRETAMENTE, À DISPOSIÇÃO DO PÚBLICO

Os Passageiros que viajem gratuitamente ou com um bilhete de preço reduzido que não esteja direta ou indiretamente à disposição do público em geral, não gozarão dos direitos previstos para os restantes passageiros no Regulamento 261/2004, de 11 de fevereiro de 2004. Assim, deverão poder acreditar sempre o motivo da gratuidade ou preço reduzido do seu bilhete.

## 13. RESPONSABILIDADE POR LESÕES E DANOS MATERIAIS

### 13.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

Em caso de acidente, a responsabilidade da World2Fly será a seguinte:

- A responsabilidade estará limitada às lesões e danos demonstrados e em caso algum a World2Fly será responsável por lesões ou danos indiretos, consequenciais ou não acreditados suficientemente, bem como de qualquer forma de compensação incluindo-se, mas não só ao lucro cessante.
- A World2Fly não é responsável por qualquer lesão ou dano resultante do cumprimento, por sua parte, das leis, regulamentos governamentais, decretos ou requisitos, ou por incumprimento destes por parte do passageiro.
- As Condições Gerais de Transporte aplicam-se, assim, aos agentes autorizados da World2Fly, colaboradores, diretores e representantes, respetivamente, e na mesma medida em que se aplica à World2Fly. A soma recuperável por parte da World2Fly, e dos agentes, colaboradores, diretores, representantes e pessoas autorizadas não ultrapassará a soma correspondente à responsabilidade da World2Fly, caso a haja.
- Se a companhia aérea encarregue do voo não for a World2Fly, o Passageiro poderá reclamar perante qualquer uma delas.

### 13.2. LESÕES FÍSICAS

A World2Fly será responsável em caso de morte, feridas ou porque qualquer outra lesão física sofrida pelo Passageiro se o acidente que causou o dano sofrido tiver ocorrido a bordo do avião ou durante alguma das operações de embarque e desembarque dos Passageiros, nos termos e com a extensão previstos no Regulamento 2027/97 (modificado pelo Regulamento 889/2002) e a Convenção de Montreal de 28 de maio de 1999, e sem prejuízo das exclusões de responsabilidade da World2Fly no caso de (i) a morte, as ferias ou qualquer outra lesão corporal se deverem ao estado de saúde, físico ou mental do Passageiro existente

antes das operações de embarque dos Passageiros; ou (i) se o dano foi causado ou favorecido pela negligência ou dolo do Passageiro ou pelo seu estado de saúde anterior ao embarque do voo.

Não existe limite económico fixado para a responsabilidade no caso de lesões ou morte do Passageiro. Para os danos de até 128.821 Direitos Especiais de Giro (DEG) a companhia aérea não poderá impugnar as reclamações de indemnização Acima de dito montante, a companhia aérea só pode impugnar uma reclamação no caso de poder provar que não houve, da sua parte, negligência ou qualquer falha de outro tipo.

A soma recuperável abarcará a reparação do dano, tal como se determinar numa solução amigável não contenciosa, de acordo com o determinado pelo ditame de um especialista ou de um tribunal competente.

A World2Fly compensará o Passageiro pelos danos recuperáveis apenas pela parte que exceda tudo o pagamento recebido de algum organismo de seguro social público ou de outra instituição similar.

A World2Fly reserva-se o direito a repetir contra terceiros, sem limitações, a indemnização paga ao Passageiro

Em caso de morte, feridas ou lesões físicas como consequência de um acidente aéreo, à(s) pessoa(s) com direito a indemnização, quando estiver(em) identificada(s), ser-lhe(s)-á oferecido um pagamento adiantado para abarcar as suas necessidades imediatas, de forma proporcional aos prejuízos causados. Em caso de morte, dito pagamento adiantado não deverá ser inferior a 16 000 Direitos Especiais de Giro por Passageiro. O pagamento adiantado efetuar-se-á dentro dos quinze (15) dias seguintes à constatação da identificação da(s) pessoa(s) com direito a compensação, não pressuporá qualquer admissão de responsabilidade e será dedutível do montante definitivo a pagar por responsabilidade de acordo com este Ponto, mas não será

reembolsável salvo nos casos previstos no art. 20 da Convenção de Montreal ou se não tinha direito à indemnização.

Toda e qualquer reclamação deverá ser apresentada, no máximo no prazo de dois anos após a data do voo.

## 14. RESPONSABILIDADE POR ATRASOS

No caso de atraso do passageiro, a World2Fly será responsável pelos danos sofridos sempre e quando não tiver tomada todas as medidas razoáveis para evitar o dano ou que tenha sido impossível tomar ditas medidas, com o limite de 5346 Direitos especiais de Giro por Passageiro.

## 15. POLÍTICAS DE COMPENSAÇÃO PARA OS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

Em cumprimento do Artigo 51 da Lei de Aviação Civil dos Estados Unidos Mexicanos de 12 de maio de 1995 e suas modificações subsequentes (<https://www.profeco.gob.mx/politicassaviacion/pdf/LAC.pdf>) estabelece-se expressamente que a World2Fly seguirá as políticas de compensação aplicáveis em virtude da citada lei estatal e de acordo com o Regulamento (CE) 261/2004 descrito no Artigo 12 destas condições gerais.

## 16. SERVIÇOS ADICIONAIS PRÓPRIOS E ALHEIOS/VIAGENS COMBINADAS

A World2Fly dispõe de um catálogo amplo de serviços adicionais que se porá à disposição dos passageiros durante o processo de reserva e permitirão a estes configurar a sua oferta à medida.

Se no decurso da formalização do Contrato de Transporte Aéreo se oferecerem acordos com terceiros para oferecer aos Passageiros outros serviços que não sejam os do transporte aéreo como, por exemplo, reservas de hotel, atividades, aluguer de carros ou salas VIP, entre outros, faz-se notar expressamente que a World2Fly age apenas na qualidade de agente e os serviços serão regidos exclusivamente pelos termos e pelas condições dos terceiros que os forneçam, sendo que a World2Fly não aceitará responsabilidade alguma pelo incumprimento destes na prestação de ditos serviços adicionais.

## 17. PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA (PMR); TRANSPORTE DE DISPOSITIVOS DE MOBILIDADE, OXIGÉNIO E MEDICAMENTOS; ALERGIAS; PASSAGEIROS COM GESSO/MACA

### 17.1. SERVIÇOS ESPECIAIS PARA PASSAGEIRO COM MOBILIDADE REDUZIDA (PMR)

De acordo com o Regulamento (EC) 1107/2006, sobre o transporte de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, a assistência em terra a Passageiros com mobilidade reduzida passou a ser responsabilidade dos gestores aeroportuários ou dos agentes em que estas deleguem, de forma que é necessário um tempo



mínimo para poder comunicar ao gestor dos serviços as necessidades dos Passageiros num voo determinado.

O artigo 2), a) do Regulamento (CE) 1107/06 define como Passageiro com mobilidade reduzida “todas as pessoas cuja mobilidade para utilizar o transporte se torne reduzida por motivos de incapacidade física (sensorial ou de locomoção, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou qualquer outra causa de incapacidade, ou pela idade, e cuja situação requerer uma atenção adequada e a adaptação às suas necessidades particulares do serviço posto à disposição dos demais Passageiros.”

A World2Fly dispõe de um número limitado de assentos para pessoas com mobilidade reduzida. Por isso, recomendamos que faça a sua reserva com a maior antecedência possível e que nos informe assim que possível (com pelo menos 48 horas antes da saída do seu voo) de qualquer necessidade especial que possa ter. Se não se efetuar dita notificação no prazo estabelecido, a World2Fly encetará todos os esforços razoáveis por prestar a assistência especificada de forma que o Passageiro possa apanhar o voo para o qual dispõe de reserva, ainda que é possível que não se possa fornecer dita assistência.

As limitações de transporte supraindicadas devem-se aos regulamentos de segurança aplicáveis e é possível que sejam ditas por fatores tais como a configuração da cabina do avião, fatores de carga ou qualquer outra circunstância que tenha impacto na aplicação dos procedimentos de emergência pelos membros da tripulação que operam o voo. Em casos excepcionais, é possível que a World2Fly tenha de negar o embarque a um Passageiro em concreto, se isto supõe um risco para o próprio Passageiro, outros Passageiros ou a tripulação.

Em aeroportos localizados nos Estados Membros da União Europeia, é responsabilidade de cada aeroporto prestar o serviço de assistência a Passageiros com mobilidade reduzida. A World2Fly, sempre que o Passageiro o comunique pelo menos 48 horas antes da saída do voo, encarregar-se-á de transmitir o pedido do serviço de assistência à empresa gestora do serviço. Uma vez no aeroporto, o Passageiro dever-se-á dirigir a um dos pontos de encontro previstos no aeroporto para tal e solicitar, aí, a sua assistência. Em todo o caso, a World2Fly supervisionará a gestão integral e assistência oferecida pela empresa gestora do serviço, incluindo o acompanhamento aos Passageiros com mobilidade reduzida aos serviços quando for necessário.

Nos aeroportos localizados fora dos Estados da União Europeia, a World2Fly facilitará, nos termos e com as condições legalmente previstos, a assistência aos Passageiros com mobilidade reduzida que o tenham solicitado pelo menos 48 horas antes do voo.

A assistência a PMR pode solicitar-se através de [www.w2fly.es](http://www.w2fly.es) ou o nosso serviço de Atendimento ao Cliente.

## 17.2. ATRIBUIÇÃO DE ASSENTOS A PMR

A World2Fly não poderá atribuir a PMR assentos nos quais a sua presença possa:

- Impedir a tripulação desempenhar as suas funções.
- Obstruir o acesso aos equipamentos de emergência.
- Impedir a evacuação do avião em caso de emergência.

Por tal razão, o Passageiro poderá ocupar qualquer fila do avião, exceto as filas na saída de emergência ou adjacentes.



### 17.3. DISPOSITIVOS DE MOBILIDADE

Todos os dispositivos de mobilidade deverão ser despachados, pelo que lhe solicitamos que se apresente no balcão de check-in no mínimo duas (2) horas antes da saída do seu voo.

Recomenda-se que despache as cadeiras, manuais ou elétricas, ou mecanismos de mobilidade nos balcões de check-in. O pessoal especialmente dedicado ao seu atendimento encarregar-se-á de levar o Passageiro até ao seu voo. Se o Passageiro desejar chegar, por si mesmo à porta, deverá indicá-lo no momento de fazer a reserva.

A sua cadeira de rodas ou mecanismo de mobilidade será etiquetada como bagagem despachada, mas será carregada no avião quando chegar à porta. Por isso, é importante que chegue à porta de embarque na hora indicada no seu cartão de embarque, sempre pelo menos quarenta (40) minutos antes da hora de saída do voo.

Quando chegar ao seu destino, a sua cadeira ou mecanismo de mobilidade será entregue na sala de recolha de bagagem. A World2Fly não dispõe de cadeira de rodas, nem de espaço para colocar a cadeira do Passageiro dentro da cabina dos Passageiros.

No caso de depender totalmente da sua cadeira de rodas, deverá contactar a companhia para poder levar a cabo todas as gestões necessárias.

### 17.4. CONDIÇÕES DE TRANSPORTE DE CADEIRAS DE RODAS OU MECANISMOS DE AJUDA ACIONADAS POR BATERIAS

Por motivos de segurança, a sua cadeira ou ajuda à mobilidade deve estar autorizada pela companhia antes da sua aceitação e deve também cumprir com os requisitos. A companhia pode negar o transporte se a cadeira de rodas ou ajuda à mobilidade não cumprir com os requisitos necessários. Para mais informações pode consultar: <http://www.aena.es/es/aerolineas/solicitud-asistencia-pmr.html>

### 17.5. TRANSPORTE DE CONCENTRADORES DE OXIGÉNIO/GERADORES DE OXIGÉNIO

A World2Fly não fornece oxigénio adicional a um Passageiro que dele necessite por razões médicas. Nem sequer podemos aceitar garrafas de oxigénio, uma vez que são consideradas mercadorias perigosas.

No entanto, permite-se a utilização de concentradores de oxigénio (POC) ou geradores de oxigénio (CPAP) para utilizar a bordo, sempre e quando se cumpram os seguintes requisitos:

- A World2Fly não autoriza o carregamento dos aparelhos médicos de ajuda na tomada elétrica do avião.
- Todos os aparelhos devem poder ser desconectados quando assim for requerido por motivos de segurança do voo.
- Os aparelhos como, por exemplo, respiradores (POC e CPAP) ou outro tipo de dispositivos, deverão ter baterias secas. As baterias adicionais devem ser transportadas na bagagem de mão e devem ser embaladas individualmente e protegidas para evitar qualquer dano ou curto-circuito acidental durante o transporte.
- O tamanho do mecanismo oscila em volta de 30x30 cm dependendo do modelo, e a sua localização no avião não deveria ocupar mais espaço do que o atribuído ao próprio Passageiro.

- O Passageiro deve ter baterias suficientes para cobrir pelo menos 150% da duração total da viagem. Dever-se-á ter em conta a duração total da viagem incluindo tempos de espera nos aeroportos de saída, trânsito e destino, juntamente com uma previsão para demoras inesperadas.
- Para evitar problemas tanto a bordo, como nos controlos de segurança, a World2Fly aceita o transporte e a utilização dos concentradores de oxigénio aprovados pela EASA e/ou FAA, cuja homologação se inclui nas características do aparelho mediante uma etiqueta de homologação ou uma marca com o símbolo de um avião. Estes equipamentos devem estar devidamente etiquetados com a etiqueta Correspondente ou devem estar acompanhados de uma documentação acreditativa deste facto.

A World2Fly recomenda que o Passageiro disponha de um relatório médico que acredite a necessidade da utilização de ditos aparelhos, se for solicitado pelas autoridades aeroportuárias ou pela tripulação.

#### 17.6. TRANSPORTE DE EQUIPAMENTOS MÓVEIS SEM CUSTOS

O transporte de qualquer equipamento de mobilidade ou dispositivo móvel realizar-se-á sem qualquer custo, nem estão sujeitos a custos por excesso de bagagem e não lhes serão aplicados os limites de peso da bagagem despachada.

#### 17.7. TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS

O Passageiro dever-se-á certificar de que tem todos os medicamentos de que vai necessitar a bordo num saco dentro da sua bagagem de mão. Tenha em conta que o espaço na cabina é limitado e pode acontecer que a sua mala de mão tenha de ser carregada no porão por falta de espaço na cabina. Nesse caso, retire os seus medicamentos antes da retirada da bagagem.

Pode ser útil levar um relatório médico ou receita, sobretudo se viajar com seringas ou qualquer medicamento, passar pelos controlos de segurança sem maiores contratemplos.

Tenha em conta que a bordo dos nossos aviões não existe a possibilidade de refrigerar medicamentos, pelo que se recomenda transportar este tipo de medicamentos em pequenos sacos de armazenamento a frio. Se vai transportar medicamentos refrigerados em gelo seco deve solicitar autorização prévia comunicando-se com o departamento de Atendimento ao Cliente da World2Fly.

#### 17.8. ALERGIAS

A World2Fly não garante um ambiente livre de alérgenos no avião. O nosso menu a bordo oferece alimentos que contêm frutos secos, amendoins ou outros alimentos suscetíveis de serem alérgicos; além disso, não é possível controlar que os alimentos ou outros produtos ou componentes que levem a bordo os demais passageiros possam produzir reações alérgicas.

É imprescindível que todos os Passageiros com alergias levem consigo a injeção de epinefrina para os casos de crises, juntamente com uma nota médica que acredite a necessidade de a levar consigo e que no momento do embarque comuniquem a sua alergia à tripulação do avião. No caso de não levar a injeção, a World2Fly declina toda e qualquer responsabilidade.

#### 17.9. PASSAGEIROS COM GESSO

Antes de voar é necessário que o Passageiro tenha passado pelo menos 24 horas desde que recebeu o gesso uma vez que a pressurização da cabina pode provocar, na perna, um inchaço superior ao normal podendo deformar o gesso.

- Se o Passageiro tiver gesso da cintura para cima só necessitará de um (1) assento para viajar.
- Se o Passageiro tiver gesso abaixo do joelho, deverá contratar dois (2) assentos.
- Se o Passageiro tiver gesso até à virilha deverá contratar três (3) assentos.

O Passageiro não poderá contratar um (1) só assento para omitir o cumprimento das condições que aqui se indiquem. Em todo o caso, o Passageiro deverá contactar o Departamento de Atendimento ao Cliente da World2Fly para reservar o assento ou assentos contíguos.

#### 17.10. PASSAGEIROS DE MACA

Para poder transferir uma maca num voo da World2Fly, é necessário cumprir os seguintes requisitos:

- O tempo de escala tanto à saída como à chegada deve ultrapassar os 90 minutos, tempo necessário para poder montar e desmontar a maca.
- Será necessário reservar e pagar nove lugares para a montagem.
- Será necessário contar com técnicos de manutenção nos aeroportos de saída e de chegada.
- O Passageiro deverá viajar com pessoal facultativo.

Os Passageiros com disposição física ou mental que requeiram uma atenção especial necessitarão de apresentar um certificado médico que confirme que está em condições de voar e assinar uma isenção de responsabilidade antes de embarcar. Qualquer consulta sobre estes temas deverá ser dirigida à atenção do departamento de Requisitos Especiais/Atendimento ao Cliente.

## 18. DISPOSIÇÕES GERAIS

Nenhum agente, diretor, colaborador ou representante da World2Fly tem autoridade para alterar, modificar ou renunciar a qualquer uma das disposições deste Contrato.

O presente Contrato poderá ser guardado pelo Passageiro em formato eletrónico.

Se alguma das cláusulas ou condições deste Contrato for declarada ilegal ou nula, o Contrato continuará em vigor quanto às restantes cláusulas.

## 19. COMPETÊNCIAS JUDICIAL

Sem prejuízo do disposto na normativa em vigor, estas Condições Gerais de Transporte reger-se-ão pela Lei Espanhola para todos os voos com origem/destino num aeroporto espanhol e pela Lei portuguesa para todos os voos com origem/destino num aeroporto português.

Os litígios que possam surgir relativamente às presentes Condições Gerais de Transporte estarão sujeitos às "jurisdição não exclusiva" dos tribunais portugueses ou espanhóis dependendo da origem/destino do voo.

## 20. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ONLINE

Se desejar apresentar uma reclamação, o Passageiro deverá comunicar com o departamento de Atendimento ao Cliente ou através de [www.w2fly.es](http://www.w2fly.es)

Se o Passageiro viver num país dentro da União Europeia, em conformidade com o Regulamento (UE) N° 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre resolução de litígios online em matéria de consumo e através do qual se modifica o Regulamento (CE) n° 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE, informamos quanto à existência de uma plataforma europeia de resolução de litígios online que facilita a resolução extrajudicial de ditos litígios para contratos celebrados igualmente online entre Passageiros residentes na UE e a companhia aérea de forma independente, imparcial, transparente, eficaz e equitativa

A plataforma é uma página web interativa e multilingue <http://ec.europa.eu/odr>, que fornecerá, de forma gratuita, um ponto único de acesso a Passageiros residentes na UE e à companhia aérea para a resolução extrajudicial de litígios contratuais derivados de contratos de transporte aéreo celebrados online.

A World2Fly não participa neste programa neste momento e não está inscrita a uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios em matéria de Consumo salvo se for obrigado pela normativa vigente de um estado-membro da UE.