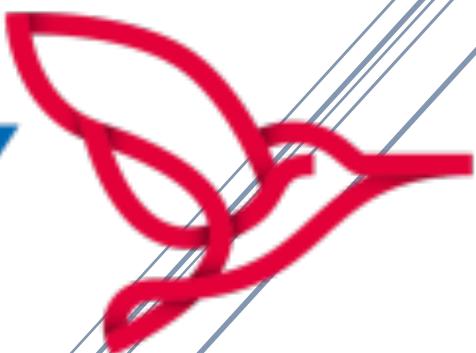


# TERMOS E CGT - CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

CVSky – Linhas Aéreas de Cabo Verde

**CVsky**  
*Linhos Aéreas de  
Cabo Verde*



Edição: 01  
Revisão: 00

# CGT - Condições Gerais de Transporte da CVSky – Linhas Aéreas de Cabo Verde

**Edição:** 01

**Rev.00**

**Data:** 07.11.2025

**Partição de Aprovação. Este Programa, datado de 07 de Novembro de 2025, é aceite e aprovado por:**

Companhia	CVSky Airways			Aprovado pela AAC
Função	Diretor Comercial & Marketing	Diretor de Operações de Terra	Administrador Comercial	
Nome	Celestino Carvalho	Cassia Correia	Manuel J. Lima	
Data	07.11.2025	07.11.2025	07.11.2025	___ / ___ /2025
Assinatura				

## AVISO

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

## Conteúdo

Conteúdo .....	1
Direitos do Autor .....	2
Registo de Revisão .....	3
Artigo 1º – Definição das Expressões Utilizadas .....	4
Artigo 2º – Âmbito de Aplicação .....	11
Artigo 3º. Bilhetes de Passagem .....	12
Artigo 4º Stopover .....	17
Artigo 5º – Tarifas, Impostos, Taxas e Encargos .....	17
Artigo 6º – Processo de Reservas e Comercialização .....	20
Artigo 7º – Documento de Viagem, Registo (“Check-in”) e Embarque .....	24
Artigo 8º – Recusa e Limitação de Transporte .....	28
Artigo 9º – Bagagem .....	35
Artigo 10º – Horários e Alterações (atrasos, cancelamento e overbooking) .....	43
Artigo 11º – Reembolsos .....	46
Artigo 12º – Conduta a Bordo .....	48
Artigo 13º – Serviços Adicionais (por terceiros) .....	49
Artigo 14º – Formalidades Administrativas .....	49
Artigo 15º – Transportadoras Sucessivas .....	50
Artigo 16º – Responsabilidade por Danos .....	50
Artigo 17º – Reclamações e Ações .....	53
Artigo 18º – Outras Condições .....	54
Artigo 19º – Interpretação .....	54
Artigo 20º – Jurisdição .....	54
Artigo 21º – Alteração e Eliminação .....	55

## Direitos do Autor

Este documento é propriedade e é publicado pela CVSky © Copyright CVSky 2025 / ® Todos os direitos reservados.

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

## Registo de Revisão

A edição atual dos termos Condições Gerais de Transporte da CVSKY é a **1<sup>a</sup> Edição**.

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

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

Edição/Revisão Número	Data Efetiva	Inserido por	Data	Justificação da Mudança

## Artigo 1º – Definição das Expressões Utilizadas

Ao ler as condições que se seguem, tenha em atenção que:

Por "nós", "nos", "nosso (s)" e "nossa(s)" entende-se a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde (7B); "Seu (s)", "sua (s)", "si" e "lhe" entende-se por: toda e qualquer pessoa com o próprio bilhete a ser transportada (consulte também a definição de "Passageiro").

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

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

**Agente Autorizado:** Agente de vendas de bilhetes de passagem designado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde para lhe representar na venda de transporte aéreo para os seus produtos e serviços;

**Bagagem:** Bens pertencentes a passageiros ou a membros de tripulação e transportados na cabine ou no porão duma aeronave em virtude de um contrato com o explorador;

**Bagagem de Porão:** Bagagem destinada a ser transportada no porão de uma aeronave;

**Bagagem de mão:** Bagagem não registada, transportada na cabine duma aeronave sob a responsabilidade direta do passageiro.

**Bilhete:** O documento válido, emitido por meios físicos ou eletrónicos, que comprova a existência de um contrato de transporte entre o passageiro e a transportadora.

**Bilhete eletrónico:** documento intitulado “Bilhete Eletrónico” e Itinerário de Viagem”, emitido pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, ou em seu nome, contendo em ambos os casos, as Condições de Contrato de Transporte, Avisos e Talões;

**Bilhete de bagagem:** Partes do bilhete relativas ao transporte da sua bagagem registada;

**Bilhete Conjunto:** Bilhete emitido pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou, em seu nome, a favor do passageiro, em conjunção com outro bilhete, os quais, juntos, constituem um só Contrato de Transporte;

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

**Código da transportadora:** As letras ou combinação alfabética que identificam a CVSky Airways – Linhas Aéreas de Cabo Verde, nos horários e sistemas de reserva.

**Canal de distribuição “offline”** – Forma de venda direta ou indireta ao consumidor, através do Call Center e canais de venda da companhia ou de um agente autorizado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde:

**Code-share** – O termo *code-share* (ou *partilha de código*) refere-se a um acordo comercial entre duas ou mais companhias aéreas que permite que um mesmo voo seja comercializado sob diferentes códigos e números de voo. Na prática, uma companhia aérea opera fisicamente o voo (*operating carrier*), enquanto outra (ou outras) o vende sob o seu próprio código de reserva (*marketing carrier*).

**Código designativo da transportadora aérea:** Código composto por caracteres que identificam cada uma das transportadoras aéreas. No caso da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, os caracteres são “696” e as letras são “CVSKY” e “7B”, e Cabo Verde Airlines “CVA” (nome comercial);

**Condições do contrato:** Declarações, identificadas como tal, contidas no seu bilhete ou no seu itinerário/recibo ou que lhe foram entregues com os mesmos, e que por referência, incluem estas Condições de Transporte e os Avisos;

**CGT** – Condições Gerais de Transportes;

**Canal de distribuição “online”** – Forma de venda direta ou indireta ao consumidor, através do sítio da internet da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde [www.cvskylairways.com](http://www.cvskylairways.com) ou de um sítio autorizado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde (OTA – on-line Travel Agent);

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

- A Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Montreal em 28 de Maio de 1999 (doravante designada por convenção de Montreal);
- Convenção para a Unificação de Certas Regras Relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinada em Varsóvia, em 12 de Outubro de 1929 (doravante designada por Convenção de Varsóvia);
- Convenção de Varsóvia modificada pelo Protocolo Adicional N.º 1 de Montreal (1975);
- Convenção de Varsóvia modificada em Haia e pelo Protocolo Adicional N.º 2 de Montreal (1975);
- Convenção de Varsóvia modificada em Haia, em 28 de Setembro de 1955;
- Convenção de Varsóvia modificada em Haia e pelo Protocolo Adicional N.º 4 de Montreal (1975);

- Convenção Suplementar de Guadalajara (1961, Guadalajara), suplemento da convenção de Varsóvia de 1929;
- Convenção de Tóquio de 1963 (referente às infrações e a certos atos cometidos a bordo de aeronaves);

**Convenção aplicável:** a Convenção de Montreal de 1999 e demais instrumentos internacionais ratificados por Cabo Verde relativos à responsabilidade do transportador aéreo.

**Dano:** Inclui morte e lesão corporal a um passageiro, perda parcial, perda total, furto ou outro dano, resultantes de/ou relacionados com o transporte fornecido pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou com outros serviços relacionados com o mesmo;

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

**Direitos Especiais de Saque (DES):** Direito Especial de Saque é um instrumento monetário internacional que representa ativos de moedas estrangeiras. Criada em 1969 o DES é controlada pelo Fundo Monetário Internacional. O seu valor é composto por 5 (cinco) moedas internacionais nas seguintes proporções:

Dólar americanos	- (\$)	41,73%
Euros	- (€)	30,93%
Libra esterlina	- (£)	8,09%
Iene japonês	- (¥)	8,33%
Remimbi chinês	- (元 / ¥)	10,92%.

Os montantes em dólares americanos contidos nestas Condições de Transporte são meramente indicativos. O montante atual de qualquer indemnização por danos a ser paga por nós corresponderá ao montante convertido na divisa de Cabo Verde na data em que o montante de qualquer indemnização por danos a ser paga por nós for fixado por um tribunal, conforme certificado pelo Banco Central de Cabo Verde (BCV), ou conforme estipulada na legislação aplicável;

**Etiqueta de bagagem:** Documento emitido com o único fim de identificar a bagagem registada do passageiro;

**ESCALAS:** Designa os pontos, com exceção dos pontos de origem e de destino, indicados no bilhete de passagem ou mencionados nos horários do TRANSPORTADOR como paragens intermediárias previstas no itinerário do Passageiro.

**Força maior:** Circunstâncias extraordinárias e imprevisíveis para além do controlo da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde e cujas consequências não poderiam ter sido evitadas mesmo se a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde tivesse agido com toda a diligência;

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

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

**IBE** – Internet Booking Engine: Plataforma de comércio eletrónico utilizada pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;

**Interrupção de viagem (Stopover):** paragem na sua viagem, entre o local de partida e o de destino, previamente estabelecido e acordado com a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;

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

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

- Resolução nº 103/VI/2004 de 21 de Junho, que aprova para adesão, convenção para a Unificação de certas Regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, assinado em Montreal aos 28 de Maio de 1999 (Convenção de Montreal de 1999);
- Decreto Legislativo nº1/2001, de 20 de Agosto, alterado pelo Decreto-Legislativo nº 04 de 2009 de 07 de Setembro que regula a Aviação Civil no País e nas suas águas territoriais como estabelecido na Constituição e na Lei;
- Lei nº 66/VIII/2014 de 17 de Julho, que define o regime jurídico de entrada, permanência, saída e expulsão de estrangeiros no território cabo-verdiano; alterado pela Lei nº 80/VIII/2015 de 09 de Janeiro, art. 29, 52, 89, 97 e 103;
- Decreto-Lei nº 35/06, de 26 de Junho de 2006; que estabelece os direitos dos passageiros, em caso de recusa de embarque contra sua vontade, cancelamento e atraso de voos e cria o respetivo regime sancionatório;
- Decreto-Lei nº 27/2015 de 6 de Maio, que estabelece as regras e princípios para garantir a proteção de assistência às pessoas com mobilidade reduzida que tenham acesso ao transporte aéreo;
- Decreto-Lei n.º 2/2017, de 18 de Janeiro, que procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 27/2015 de 6 de Maio e que estabelece as regras e princípios para garantir a proteção de assistência às pessoas com mobilidade reduzida que tenham acesso ao transporte aéreo sobre o transporte de passageiros com mobilidade reduzida;
- Decreto-Lei nº 52/2006 de 20 de Novembro, previne e reprime certas situações cometidas a bordo de aeronave civil, em voo comercial, por passageiros desordeiros;

- Decreto-Lei nº 19/2008 de 09 de Junho, que institui a obrigatoriedade da existência e disponibilidade do IIBo de reclamações em todos os estabelecimentos de bens ou prestações de serviço;
- Decreto-Lei nº 2/2015 de 06 de Janeiro, que regulamenta o regime jurídico de entrada, permanência, saída e expulsão do território cabo-verdiano aprovado pela Lei nº 66/VIII/2014 de 17 de Julho, alterado pelo Decreto-Lei nº 46/2018 de 13 de Agosto;
- Decreto-Lei nº 54/2019, regula o regime jurídico de fixação e atualização da estrutura das tarifas aéreas aplicáveis no transporte aéreo regular doméstico de passageiros.
- Decreto regulamentar nº 3/2006, de 26 De Junho, que aprova o Regulamento que fixa o montante da indemnização em caso de destruição, perda, avaria, ou atraso das bagagens e mercadorias no transporte aéreo interno;
- Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para indemnização e assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque ou atraso considerável dos voos, e que revoga o regulamento (CEE) nº 295/91 do conselho de 04 de fevereiro de 1991, que estabelece regras comuns relativas a um sistema de compensação por recusa de embarque de passageiros nos transportes aéreos regulares;
- Regulamento nº 1/2014 de 20 de Junho, que fixa as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem;
- CV-CAR 12 2.ª Edição de 25 de Março 2019, emenda CV-CAR 12 de 18 de Abril de 2015, sobre o Regulamento da segurança da Aviação Civil em Cabo Verde;
- CV-CAR 18 1ª Edição de 06 de Julho de 2015, que regula Transporte Aéreo de Mercadorias Perigosas em Aeronaves Civis;

**Lugares de Paragem:** lugares, exceto de origem e o de destino, inscritos no bilhete ou que aparecem nos horários da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde como lugares de paragem programados para a sua viagem.

**MEDA** - caso médico. Poderá ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitem de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se aos seguintes passageiros: acidentados, com gessos, pessoas que necessitam de oxigênio durante o vôo, recém-nascidos em incubadora, etc.;

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

**"Padronização" da Resolução IATA** - Res. 600b (aplicação de 19 DSE/kg, por efeito de inflação, na cobertura de Carga em operações comerciais);

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

**Passageiro em trânsito:** passageiro que chega a um aeroporto, para continuar viagem para outro do mesmo aeroporto; ou num voo de ligação, partindo de outro aeroporto;

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

**Piece concept:** franquia de bagagem por volume ou peças;

**PMR:** Passageiro com Mobilidade Reduzida

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

**STCR:** Passageiros transportados em macas;

**Talão:** talão de voo em papel ou um talão eletrónico que dá ao passageiro nele designado o direito de viajar num determinado voo ali identificado;

**Talão eletrónico/digital:** talão de voo eletrónico ou um bilhete eletrónico existente na base de dados da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;

**Talão ou recibo do passageiro:** recibo do passageiro ou “Bilhete Eletrónico e Itinerário de Viagem” emitido pela CVSKY ou por um agente;

**Talão de voo:** a parte do bilhete que tem impressa a anotação “bom para passagem” (“good for passage”) ou, no caso de um bilhete eletrónico, o talão eletrónico e indica os lugares concretos para os quais o passageiro tem direito a ser transportado;

**Tarifas:** o preço publicado ou contratado para o transporte de passageiros e/ou bagagem, incluindo as condições aplicáveis.

**Taxa Aeroportuária:** é o valor que é cobrado ao Passageiro pelo uso das instalações aeroportuárias, ou imposto pela entidade Aeronáutica e que poderá ser arrecadada pelo TRANSPORTADOR previamente autorizado para este efeito, seja no bilhete de passagem ou em cada aeroporto, e deve ser pago pelo Passageiro, com vista ao embarque, desembarque, orientação, conforto e segurança dos passageiros.

**Taxas, impostos e encargos:** Todos os impostos, taxas e encargos aplicados pelos governos, por qualquer outra autoridade ou pelo operador aeroportuário serão pagos pelo Passageiro;

**Taxa de serviço:** cobrada pelo transportador em contrapartida da prestação da Emissão do Bilhete.

**Transportadora:** a CVSky Linhas Aéreas de Cabo Verde, S.A., que efetua ou se obriga a efetuar o transporte aéreo de passageiros, bagagem e/ou carga mediante remuneração.

**Voo de ligação:** entende-se por um voo subsequente a ser efetuado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou por outra Transportadora (parceira) ao abrigo de um único Bilhete, ou de um Bilhete Conjunto;

**WCBD:** uma cadeira de rodas movida à bateria seca que é usada por um passageiro com incapacidade motora, que requeira assistência de e para a aeronave;

**WCBW:** uma cadeira de rodas movida à bateria húmida que é usada por um passageiro com incapacidade motora, que requeira assistência de e para a aeronave;

**WCMP:** uma cadeira de rodas manual usada por um passageiro com incapacidade motora;

**WCHC:** passageiro que é completamente imóvel. Precisa de uma cadeira de rodas para chegar ao avião e depois do desembarque do avião, é necessário levar-se e descer a rampa de passageiros, bem como para o banco do passageiro e nas costas;

**WCHR:** uma cadeira de rodas que é usada por um passageiro para percorrer a distância de e para o avião. O passageiro, que pode subir e descer escadas e movimentar-se na cabine, mas que precisa de uma cadeira de rodas para chegar à aeronave ou da aeronave após a aterragem;

**WCHS:** uma cadeira de rodas que é usada por um passageiro para percorrer a distância de e para o avião e para subir e descer as escadas. O passageiro pode movimentar-se de e para o seu lugar na cabine;

**WCHS:** uma cadeira de rodas que é usada no corredor da aeronave durante o voo;

**WCLB:** passageiro viajando com uma cadeira de rodas de bateria de lítio.

## Artigo 2º – Âmbito de Aplicação

### 2.1 Geral

2.1.1 O transporte e quaisquer outros serviços prestados pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde estão sujeitos:

- a) Às disposições contidas no seu bilhete de passagem;
- b) À regulamentação tarifária aplicável;
- c) Às condições de transporte da transportadora e demais regulamentação vigente;
- d) Regulamentos aeronáuticos (nacionais e internacionais) vigentes

2.1.2 Estes termos e condições de transporte aplicam-se:

- a) Ao passageiro que viaje em voos operados pela CVSKY - Linhas Aéreas de Cabo Verde
- b) Ao passageiro com reserva confirmada para o voo em causa e que se apresente no “check-in” para o embarque, com a antecedência que lhe tenha sido indicada por escrito (ou eletronicamente) ou, na ausência de qualquer informação:
  - Para voos domésticos: até 02H00 Horas antes da hora de partida prevista;
  - Para voos regionais: até 03H00 horas antes da hora de partida prevista;
- c) Às operações de transporte aéreo de bagagens.

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

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

### 2.2 Operações “Charter”

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

## 2.3 Acordos de Partilha de Códigos (“Code shares”)

A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde poderá vir a ter, com outras transportadoras aéreas, acordos de partilha de códigos designados por “code-share”, o que permite ao passageiro viajar numa aeronave que pode ser operada por outra transportadora, mesmo que tenha uma reserva com a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde e tenha um bilhete em que o nome CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde.

Em caso de Code-Share, o passageiro será informado sobre a transportadora que opera o voo, no ato da reserva.

Em voos operados por outra companhia aplicam-se as condições de transporte da companhia que opera o voo.

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

Em caso de conflito entre esses termos e Condições de Transporte e as “Tarifas” da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou qualquer lei aplicável, tais “tarifas” ou a lei prevalecerão.

Se qualquer disposição destes termos e Condições de Transportes for inválida perante qualquer lei aplicável, isso não afetará a validade das suas restantes disposições.

# Artigo 3º. Bilhetes de Passagem

## 3.1 Geral

3.1.1 O bilhete de passagem é a prova do contrato de transporte. O transporte e quaisquer outros serviços prestados pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde estão sujeitos às disposições contidas no bilhete de passagem, à regulamentação tarifária aplicável, às condições de transporte da transportadora e demais regulamentações, nomeadamente ao Regulamento nº1/2014 de 20 de Junho, que fazem parte integrante deste contrato.

3.1.2 O bilhete de passagem é pessoal e intransmissível e terá, as seguintes informações, independentemente de sua forma de emissão (“offline ou “online”):

3.1.2.1 Nome e, quando couber, dois últimos sobrenomes do passageiro;

3.1.2.2 Nome da companhia aérea emissora;

3.1.2.3 Lugar e data da emissão;

3.1.2.4 Itinerário da viagem, incluindo todas as escalas;

3.1.2.5 Horário e data do voo, salvo nos casos em que o bilhete seja aberto, de acordo com as regras estabelecidas pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;

3.1.2.6 Classe de serviço, base tarifária ou outro dado que identifique o tipo de transporte;

3.1.2.7 Valor da tarifa do serviço de transporte aéreo em moeda corrente nacional ou outra convertível, consoante for o canal utilizado na compra (“offline” ou “online”);

3.1.2.8 Valores individualizados relativos ao pagamento das taxas governamentais, impostos, tarifas aeroportuárias ou de qualquer outro valor que apresente característica de repasse a entidades governamentais;

3.1.2.9 Valor total pago pelo adquirente do bilhete de passagem em moeda corrente nacional ou outra convertível, consoante for o canal utilizado na compra (“offline” ou “online”);

3.1.2.10. Forma de pagamento;

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

3.1.2.12. Franquia de bagagem, por tipo, volume e peso;

3.1.2.13. Identificação do transportador que efetivamente realiza o voo, nos casos de voo compartilhado (“code-share”) e do transportador sucessivo, quando for o caso;

3.1.2.14. Horário de comparência no (s) aeródromo (s) e aeroporto (s) de partida;

3.1.2.15. A data completa do nascimento, nos casos de passageiros com idade igual ou inferior a 12 (doze) anos, além de cumprirem a todas as outras formalidades anteriores e;

3.1.2.16. Procedimentos e requisitos para embarque estabelecidos pela CVSKY de acordo com a natureza do voo.

3.1.3 Alguns Bilhetes são vendidos com tarifas mais restritivas, as quais não permitem qualquer alteração ou reembolso. Outras tarifas permitem alterações mediante um custo associado às mesmas e outras tarifas são completamente flexíveis. Deve escolher a tarifa mais apropriada ao seu caso, consultando as condições da tarifa antes de finalizar a sua compra.

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

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

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

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

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

3.1.8.1 Todavia, para bilhetes comprados nas circunstâncias acima referidas e, em caso de dúvidas relativamente ao proprietário do cartão (crédito ou débito) utilizado na compra, a companhia poderá solicitar ao passageiro que faça prova da propriedade, do cartão utilizado na compra.

## 3.2 Alteração de bilhete pelo passageiro

3.2.1 Alguns bilhetes são vendidos a tarifas reduzidas, os quais poderão ser total ou parcialmente reembolsáveis, ou ainda, simplesmente não reembolsáveis. O passageiro deverá informar-se acerca das restrições de cada tarifa, optando pela que se adequa às suas necessidades. Poderá desejar assegurar de que tem a condição da tarifa mais apropriada para a cobertura das situações em que tenha de cancelar o seu bilhete.

3.2.2 Se o passageiro pretender alterar algum aspeto do seu transporte, deverá contactar os serviços da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou consultar o website da companhia em [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com), ou ainda um agente autorizado, com antecedência, para se informar dessa possibilidade. Algumas tarifas são válidas apenas para as datas e os voos indicados no bilhete e não podem ser alteradas ou só poderão sê-la mediante o pagamento de uma taxa adicional. A tarifa para o seu novo transporte será recalculada e ser-lhe-á dada a opção de aceitar o novo preço ou de manter o seu transporte original tal como consta do seu bilhete.

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

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

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

3.2.6 No transporte de pessoas nos voos “charter” dos tipos IT (vinculados a pacote turístico) e NIT (sem vinculação a pacote turístico), a CVSKY emite bilhete(s) de passagem individual, correspondente à parte aérea.

### 3.3 Período de validade

3.3.1 Salvo disposição em contrário no bilhete, nestas Condições ou nas “Tarifas” aplicáveis (as quais podem limitar a validade de um bilhete), um bilhete é válido por um período de 01 (um) ano a contar da data de emissão, ou um ano a contar da data da realização da primeira viagem, desde que ocorra no período de um ano, após a data da emissão do bilhete;

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

3.3.3 Se, depois de ter iniciada a sua viagem, for impedido de viajar devido a doença, ser-lhe-á permita a alteração do seu bilhete isento do pagamento da penalidade, dentro do período de validade do mesmo, mediante pagamento de diferença tarifária, caso se aplique.

3.3.4 Se os Talões de Voo que restam no(s) Bilhete(s) ou, no caso de um Bilhete Eletrónico, no Talão Eletrónico envolverem uma ou mais Interrupções de Viagem (“Stopover”), a validade de tal(is) Bilhete(s) poderá ser prorrogada por um período não superior a 3 (três) meses a contar da data do fim do período de impedimento de viajar por motivo de doença constante do referido atestado. Em tais circunstâncias, também prorrogaremos, nos mesmos termos, a validade do(s) Bilhete(s) de outros membros da sua família imediata que o/a acompanham.

3.3.5 No caso de morte de um(a) Passageiro(a) em viagem, o(s) Bilhete(s) da(s) pessoa(s) que o(a) acompanha(m) pode(m) ser modificado(s) por renúncia ao período mínimo de estada ou por prorrogação da(s) respetiva(s) validade(s).

3.3.6 Da mesma forma, no caso de morte de algum membro da família imediata de um(a) Passageiro(a) que tenha iniciado a viagem, também poderá ser modificada a validade do(s) Bilhete(s) do/da Passageiro(a) e do(s) membro(s) da sua família imediata que o(a) acompanha(m). Qualquer das mencionadas modificações será efetuada logo que recebida uma certidão ou um boletim de óbito válidos e qualquer das referidas prorrogações de validade não excederá um período de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data do referido falecimento.

### 3.4 Uso e sequência dos talões

3.4.1 O bilhete que adquiriu só é válido para o transporte, tal como indicado no mesmo, do local de partida, via quaisquer lugares de paragem acordados, para o local de destino. A tarifa paga é baseada nas “Tarifas” da CVSKY e é válida para o transporte indicado no bilhete, a qual constitui uma parte essencial do nosso contrato com o passageiro.

3.4.2 Por questões concorenciais, ao nível dos diferentes mercados, as tarifas construídas para um itinerário com vários cupões de viagem poderão ser mais económicas do que as tarifas que têm voo direto.

3.4.3 Se pretender alterar algum aspeto do seu transporte, deverá contactar-nos até ao momento do seu voo, ou seja, antes da hora de partida original do seu voo. Se a tarifa adquirida permitir alterações, será efetuado um recálculo para a nova viagem e ser-lhe-á dada a opção de aceitar o novo preço ou de manter o seu transporte original tal como consta do(s) seu(s) Bilhete(s).

3.4.4 O passageiro fica avisado(a) de que, no caso de não comparecer para um voo sem nos ter avisado até ao momento da hora prevista para o voo, poderemos cancelar a(s) sua(s) reserva(s) para o regresso ou para a continuação da viagem. Todavia, se nos avisar previamente, não cancelaremos a/s reserva/s para o/s seu/s voo/s seguintes, e procederemos de acordo com o previsto no ponto 3.4.3 anterior.

3.4.5 Cada talão de voo contido no bilhete do passageiro será aceite para transporte na classe de serviço, na data e no voo para o qual foi feita a reserva. Se um Bilhete tiver sido emitido sem especificar uma data de reserva, o espaço pode ser reservado mais tarde, mas sujeito, contudo, às nossas “Tarifas” e à disponibilidade de espaço para o voo pretendido.

3.4.6 O passageiro fica avisado que, no caso de não comparecer para um voo sem ter avisado previamente, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde pode cancelar as suas reservas para o regresso ou para a continuação da viagem.

3.4.7 A não utilização sequencial e plena dos cupões implica à nulidade do bilhete. O bilhete será considerado "Não Cumprido" e perderá a sua validade se algum talão não for utilizado na sequência nele indicado.

### 3.5 Nome e endereço da transportadora

3.5.1 O nome CVSKY - LINHAS AÉREAS DE CABO VERDE pode ser abreviado no bilhete, pela utilização do Código Designativo de Transportadora Aérea ou de outra abreviatura, no campo “operador” do bilhete eletrónico.

3.5.2 Será considerado o endereço da sede social é: Edifício Centro de Conferências, Parque Tecnológico de Cabo Verde, Achada Grande Frente, Praia, Ilha de Santiago, PO BOX 244. O endereço eletrónico da CVSKY, para o efeito da presente CGT é: [comercial@cvskaireways.com](mailto:comercial@cvskaireways.com) .

3.5.2 Poderá, também, o aeroporto de partida indicado em frente à primeira abreviatura do nosso nome no campo “carrier” do(s) Bilhete(s) ou, no caso de um Bilhete Eletrónico, indicado para o nosso primeiro segmento de voo no Itinerário/Recibo, ser considerado o nosso endereço

## Artigo 4º Stopover

4.1 Stopovers podem ser permitidos em lugares acordados e sujeitos a requisitos governamentais e regulamentos da companhia.

## Artigo 5º – Tarifas, Impostos, Taxas e Encargos

### 5.1 Tarifas

O presente capítulo rege-se pelos termos e condições insertas no Regulamento nº1/2014 de 20 de Junho que fixa as condições gerais de transporte atinentes à comercialização e às características do bilhete de passagem.

Conforme estabelece o referido regulamento, o preço total do transporte aéreo aplicado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde inclui, para além do valor das tarifas, todos os impostos, taxas e outros encargos que nele sejam repercutidos, de modo a assegurar ao cliente uma informação clara, adequada e inequívoca sobre o preço do serviço que lhe permita comparar os preços e as condições de oferta.

Assim sendo e, no quadro do presente termos e condições gerais de transporte:

5.1.1 Salvo disposição legal em contrário, as tarifas aplicam-se apenas ao transporte do aeroporto do lugar de partida, para o aeroporto do lugar de destino. As tarifas não incluem o transporte terrestre entre aeroportos, nem o transporte entre os aeroportos e os terminais na cidade.

5.1.2 O preço de uma viagem depende de vários aspetos e a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde disponibiliza diferentes tipos de tarifas, das mais baixas e mais restritivas, às mais elevadas e mais flexíveis, através dos canais de distribuição direta, como sejam, sistema de reservas pelo telefone, portal na Internet, lojas de vendas ou agente autorizado, nas chamadas vendas indiretas;

5.1.3 As tarifas são calculadas de acordo com a tarifa vigente, à data do pagamento e emissão do bilhete.

5.1.4 Se o passageiro pretender alterar o voo ou qualquer parte do seu itinerário, pode ser necessário pagar um adicional, conforme estipulado nas “Tarifas” da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;

5.1.5 Uma vez efetuado o pagamento do(s) seu(s) Bilhete(s), e a não ser que altere o seu itinerário e/ou a(s) data(s) do(s) voo(s) e/ou a(s) classe(s) de serviço nele(s) referidos, não lhe serão aplicados aumentos de tarifa relativos ao itinerário, à data do voo e/ou à classe de serviço reservados.

5.1.6 No interesse de uma boa gestão dos mercados e, obedecendo aos aspetos legais, quando aplicáveis, poderão existir diferenças tarifárias nos canais de distribuição e venda, referidos no número anterior.

5.1.7 De igual modo, terá direito a pedir um reembolso se qualquer imposto e/ou taxa e/ou encargo que nos tiver pago, vier a ser abolido ou reduzido por forma a deixar de lhe ser aplicado ou a ser devido um montante inferior.

## 5.2 Condições e restrições da tarifa aplicada

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

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

- a) 5.2.2.1 Não endossáveis, têm validade apenas para a data, horários e voos reservados, devem estar dentro do prazo de estadia mínima e máxima no destino e podem limitar o número de paragem;
- b) 5.2.2.2 Qualquer alteração de horário e/ou itinerário dependerá das restrições aplicáveis ao tipo de tarifa adquirida e da disponibilidade de lugar na classe adquirida pelo passageiro, estando sujeita ao pagamento de uma diferença do valor da tarifa e uma taxa de serviço (TSF), em caso de reembolso.
- c) 5.2.2.3 Em caso de combinação de tarifas para a construção de RT (round trip), tarifas de ida e volta, pertencentes a tipo de tarifas distintas e com regulamento diferentes, aplica-se em cada caso o regulamento correspondente a cada segmento OW;
- d) 5.2.2.4 As restrições e/ou penalizações, estarão à disposição do cliente, antes e no ato da compra do bilhete, nos termos da Lei. Todavia, a todo o momento, o passageiro pode consultar a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou website da companhia em [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com), ou ainda um dos agentes autorizados, para conhecer as restrições/penalidades, aplicáveis à sua tarifa ou ao seu bilhete de passagem.

## 5.3 Impostos, Taxas e Encargos

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

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

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

5.3.4 Os impostos, taxas e encargos que incidem sobre o transporte aéreo variam permanentemente e podem ser alterados após a data de emissão do seu bilhete. Se houver um aumento de um imposto, de uma taxa ou de um encargo indicado no bilhete, o passageiro deverá pagá-lo. Invariavelmente,

caso houver redução ou eliminação de uma taxa, imposto ou outros encargos, pagos previamente pelo passageiro, na altura da emissão e que não se aplicava na altura da compra, o passageiro poderá ser reembolsado o respetivo valor, mediante prova de compra.

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

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

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

5.3.8 Os valores das taxas referidos no número 5.3.7 anterior, serão apresentados ao adquirente do bilhete de passagem de forma individualizada, clara e detalhada, sem prejuízo das resoluções e das práticas recomendadas pela IATA - Associação Internacional das Transportadoras Aéreas, em matéria de emissão de títulos de transporte aéreo.

5.3.9 Qualquer voucher/EMD (**Electronic Miscellaneous Document**) emitido pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde para qualquer reembolso ou pagamento só poderá ser usado para viagens/serviços da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde e apenas quando os mesmos forem diretamente prestados por ela.

#### 5.4 Serviços opcionais

A CVSKY oferece ao passageiro, serviços opcionais, nomeadamente, assento/lugar preferencial, lugar extra, lugar extra para bagagem de cabine, franquia de bagagem suplementar ou excesso de bagagem, transporte de animais de estimação, transporte de equipamentos especiais, serviço de criança não acompanhada, etc..

5.4.1 A cobrança de valores relativos a serviços opcionais, oferecidos pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, são dissociáveis da prestação do serviço de transporte aéreo, e não estão incluídos no valor da tarifa aérea.

5.4.2 Todavia, dependendo do tipo de tarifa, algumas tarifas da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, integram alguns serviços, como sendo, marcação gratuito de assento, direito a bagagem despachada e à alteração ou cancelamento do bilhete;

## 5.5 Moeda

5.5.1 A não ser que no momento do pagamento ou em momento anterior, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou um agente autorizado tenha indicado outra moeda, as tarifas, os impostos, as taxas e outros encargos devem ser pagos na moeda do país ou IP (Internet Protocol) do País ou ponto de venda (POS) em que o bilhete é emitido ou gerado. A CVSKY poderá, se assim o entender, aceitar pagamentos em moeda diversa da do país de emissão do bilhete.

## Artigo 6º – Processo de Reservas e Comercialização

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

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

### 6.1 Requisitos para a reserva

6.1.1 O pedido de reserva deve fazer-se acompanhar de alguns dados que são imprescindíveis para o bom cumprimento do contrato de transporte. Esses dados referem-se, para além do nome e sobrenome do passageiro, os contactos telefónicos no ponto de origem e de destino do passageiro, e o endereço de e-mail, o nome da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, lugar e data de emissão, itinerário incluindo todas as escalas, horário e data de serviço a ser prestado, salvo nos casos em que o bilhete seja aberto, de acordo com as regras estabelecidas pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde.

6.1.2 O passageiro será contatado sempre que se fizer necessário, em especial nos casos em que ocorrer alteração de voo. Caso não cumprir o requisito constante do ponto 6.1.1, anterior, a companhia não se responsabiliza por danos daí advenientes.

6.1.3 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde ou o seu agente autorizado registará a sua solicitação de reserva e, a pedido do passageiro, fornecer-lhe-á confirmação escrita da sua reserva.

6.1.4 Algumas tarifas têm condições que limitam ou excluem o seu direito de alterar ou cancelar reservas, após a emissão do bilhete, em conformidade com o descrito no artigo 4º, o passageiro deverá ser informado, por escrito ou verbalmente, no ato de compra dessas limitações. Todavia, o passageiro, no seu interesse, sempre poderá informar-se nos balcões da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, website da companhia em [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com), ou junto de um agente autorizado.

6.1.4 Se não pagar o(s) seu(s) Bilhete(s) dentro do tempo limite para tal designado por nós ou pelo nosso Agente Autorizado, poderemos cancelar a(s) sua(s) reserva(s).

### 6.1.5 Dados Pessoais

Os dados pessoais que um passageiro fornece à CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde – registada em Cabo Verde, Edifício Centro de Conferências, Parque Tecnológico de Cabo Verde, Achada Grande Frente, Praia, Ilha de Santiago, PO BOX 244 e NIF 200109545, ou a um agente autorizado serão tratados conforme política de proteção de dados em vigor e servem para:

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

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

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

6.1.5.3 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde verificará todas as transações, para evitar fraude e qualquer tipo de abuso, utilizará, para o fazer, através de fontes internas e externas, ou mecanismos eletrónicos, sempre com observância das leis de proteção de dados de pessoas singulares, aplicáveis.

6.1.5.4 Os dados são tratados para as finalidades de gestão de reservas, emissão de bilhetes, prestação de serviços de transporte, assim como efeitos de facilitar os trâmites de emigração e de entrada.

6.1.5.5 Os dados pessoais recolhidos são conservados, em bases de dados específicas da companhia, criadas para o efeito, pelo período legalmente aplicável.

6.1.5.6 O passageiro poderá obter confirmação sobre que dados pessoais seus são objeto de tratamento, bem como acesso aos mesmos, sendo-lhe disponibilizada, caso requeira, uma cópia dos dados objeto de tratamento por parte da CVSky.

6.1.5.7 Sem prejuízo de qualquer outra via de recurso administrativo ou judicial, o titular dos dados tem direito a apresentar uma reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD) ou a outra entidade competente nos termos da lei, caso considere que os seus dados não estão a ser objeto de tratamento legítimo por parte da CVSky, nos termos da legislação aplicável.

## 6.1.6 Contato na reserva

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

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

## 6.2 Tempo limite para emissão de bilhetes

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

6.2.2 Sujeito aos tempos limite aplicáveis, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde poderá lhe permitir que:

a) Mantenha, durante 48 horas uma reserva feita nos canais da companhia “Customer Service”, Loja, website [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com), e agentes autorizados, mediante o pagamento de uma taxa pelo serviço “Time to Think”, a ser fixada, em função das condições da ocupação do voo; o valor pago para este serviço não é reembolsável;

b) Sem penalização, cancele uma reserva no mesmo dia (até às 23h59) após a sua criação, se lhe for exigido o pagamento na ocasião da reserva, caso tenha efetuado a compra nos balcões da companhia ou agente autorizado;

c) Para reservas, com 24 horas antes da hora marcada para o voo, é obrigatória a emissão do respetivo bilhete, no ato da sua criação;

6.2.3 As emissões “on-line”, via IBE (Internet Booking Engine), não permitem a prerrogativa referida no número 6.2.2 b), anterior.

### 6.3 Assentos

6.3.1 Os assentos preferenciais podem ser adquiridos no ato da reserva ou posteriormente até 3 horas antes do horário previsto para a partida do voo, mediante o pagamento de um valor a fixar, pela compra antecipada de lugares. A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, não considera a reserva dos acentos denominados "gratuitos".

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

6.3.3 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde reserva-se no direito de, a qualquer momento e mesmo depois do embarque, atribuir ou reatribuir os assentos, por motivos de ordem técnica ou operacional.

6.3.4 Para ocupar um assento de saída de emergência, os procedimentos de segurança exigem que: esteja disposto a ajudar em uma evacuação; seja capaz de operar a porta de saída e ajudar os outros a sair; tenha 15 anos ou mais.

6.3.5 Não pode ocupar o assento de saída de emergência se: estiver viajando com uma criança menor de 15 anos ou um passageiro precisando de assistência (sentado em qualquer lugar deste voo); precisar de aparelhos corretivos além de óculos/lentes de contato para ver; necessitar de assistência além de um aparelho auditivo para ouvir e entender instruções verbais; não conseguir ler as instruções de saída ou entender as instruções do tripulante em inglês e português; tiver uma condição que possa impedi-lo ou aleija-lo enquanto ajuda em uma evacuação.

### 6.4 Reconfirmação e cancelamento de reservas

6.4.1 A sua reserva só será considerada confirmada quando, no respetivo bilhete de passagem, estiverem devidamente anotados, pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, ou agentes autorizados, o número do bilhete, a data e a hora de voo, bem como a classe de serviço e a situação da reserva **confirmada**.

6.4.2 Regra geral, o passageiro não necessita de reconfirmar a sua reserva para os voos da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;

6.4.3 Caso não pretenda viajar, deverá cancelar a sua reserva já confirmada, sem prejuízo ao direito a reembolso conforme o regulamento tarifário, desde que o faça com antecedência mínima de 24 horas em relação à hora de partida do seu voo, salvo para voos entre Cabo – Verde e Estados Unidos da América do Norte, cuja antecedência mínima é de 72Horas em relação à hora de partida do voo;

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

## 6.5 Taxa de serviço quando o lugar não é ocupado

6.5.1 Uma taxa de serviço, de acordo com a regulamentação da transportadora, deve ser paga pelo passageiro que não usar o espaço para o qual a reserva e emissão do bilhete foram feitas, caso vier a solicitar a reutilização do bilhete, se o regulamento aplicável, assim permitir;

6.5.2 O passageiro que não se apresentar, interromper a viagem, não apresentar os documentos necessários, ou chegar tarde ao embarque para o qual foi feita a reserva e emitido o respetivo bilhete, passa a ser considerado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde como “no-show” e poderá perder o bilhete ou lhe ser aplicado uma penalidade com base no regulamento da tarifa adquirida. Poderá consultar as regras tarifárias nos balcões da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, website da companhia [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com) e agentes autorizados.

## 6.6 Serviços a bordo

6.6.1 A Transportadora envidará todos os esforços razoáveis para satisfazer as necessidades dos passageiros no que respeita aos serviços a bordo. Considerando a natureza dos voos domésticos, apenas será disponibilizada água potável, mediante pedido, em quantidade suficiente para os passageiros a bordo de cada voo. As eventuais atualizações ou alterações aos serviços a bordo poderão ser consultadas no website oficial da companhia: [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com)

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

# Artigo 7º – Documento de Viagem, Registo (“Check-in”) e Embarque

## 7.1 Documento de viagem

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

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

7.1.3 O documento de identificação do passageiro deve ser válido e conter a respetiva fotografia, quando couber. Os passageiros deverão identificar-se plenamente, no momento do “check-in” e do embarque, mediante a verificação de um documento de identidade e do nome no bilhete de passagem ou cartão de embarque. São documentos legais de identificação, quando originais e válidos, os indicados no CV-CAR 12 de 25 de Março de 2019 que define procedimentos para a identificação de passageiros nacionais e estrangeiros no embarque em voos domésticos e internacionais, em aeródromos nacionais, nomeadamente:

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

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

7.1.5 Antes da viagem, o passageiro deverá apresentar à CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde todos os documentos de saída, de entrada, de saúde e outros exigidos por lei, regulamento, decisão ou outras normas dos países envolvidos e deverá permitir que a CVSKY faça e retenha cópias dos mesmos.

7.1.6 Em nenhum caso a CVSky – Linhas Aéreas de Cabo Verde será responsável por qualquer falha do passageiro na obtenção dos documentos exigidos para a viagem, ou no cumprimento das leis,

regulamentos, ordens ou requisitos das autoridades competentes. Todas as consequências decorrentes dessa omissão ou incumprimento recaem exclusivamente sobre o passageiro.

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

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

7.1.9 A CVSky – Linhas Aéreas de Cabo Verde reserva-se o direito, nos termos do artigo 8.º, de recusar o transporte de qualquer passageiro que não cumpra as leis e regulamentos aplicáveis, ou quando existam indícios da invalidade dos documentos apresentados. A recusa poderá igualmente ocorrer caso o passageiro não autorize a Transportadora a recolher ou conservar cópias dos documentos, ou das informações neles contidas, que sejam necessárias para o cumprimento das suas obrigações legais.

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

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

7.1.12 A CVSky – Linhas Aéreas de Cabo Verde, poderá recusar o transporte do Passageiro, de forma legítima e sem que tal implique qualquer responsabilidade para a Transportadora, caso o Passageiro não se identifique devidamente, ou não apresente todos os documentos e vistos exigidos para a viagem. **Não serão aceites cópias** dos documentos necessários; **apenas documentos originais** serão considerados válidos para fins de embarque.

## 7.2 Recusa de entrada - Regulamentos de entrada e saída

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

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

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

### 7.3 Registo (Check-in)

7.3.1 As horas limite de registo diferem consoante o tipo de operação, variando de duas horas (2) a quatro (4) horas antes da hora publicada para a partida do seu voo, dependendo do destino, doméstico, regional e internacional.

7.3.2 O tempo limite mínimo de registo para voos domésticos, é de até 40 minutos antes da hora publicada do seu voo. A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde recomenda-lhe que se informe sobre as horas limites e as compra. Para uma viagem tranquila, o passageiro deverá chegar ao aeroporto com tempo suficiente que lhe permita completar os procedimentos de registo de embarque e as formalidades governamentais.

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

7.3.4 No caso de não ter sido avisado, o passageiro deverá comparecer até 60min (uma hora) antes da hora publicada do seu voo.

7.3.5 O passageiro que não comparecer ao balcão de registo e aceitação de passageiros no horário previsto, ser-lhe-á recusado o embarque e aplicado as regras aplicáveis ao regulamento da tarifa adquirida.

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

### 7.4 Embarque

7.4.1 O passageiro deverá apresentar-se na porta de embarque, até a hora limite indicada pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde aquando do registo (“check-in”).

7.4.2 O embarque encerra 11 minutos antes da hora indicada para a partida do voo;

7.4.3 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde poderá cancelar o espaço que lhe foi reservado se não chegar a tempo à porta de embarque.

7.4.4 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não será responsável por quaisquer perdas ou despesas devido ao não cumprimento pelo passageiro do disposto neste artigo.

## Artigo 8º – Recusa e Limitação de Transporte

### 8.1 DIREITO DE RECUSAR TRANSPORTE

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

- a) Dado às suas condições médicas ou físicas e com base em factos confirmados constituir uma ameaça para a saúde ou segurança de outros passageiros, aeronave e/ou tripulação;
- b) Se recusar submeter às condições específicas de transporte em conformidade com os requisitos estabelecidos pela regulamentação nacional, internacional e da transportadora aérea operadora;
- c) Em caso do cumprimento das prescrições de segurança estabelecidas a nível nacional ou internacional ou pela autoridade aeronáutica emissora do certificado de operador aéreo (AOC);
- d) Se as dimensões da aeronave ou suas portas tornem fisicamente impossível o transporte da PMR;
- e) Teve um comportamento incorreto num voo anterior e pode repetir tal comportamento;
- f) Tenha insultado ou ameaçado verbalmente ou se tenha comportado de forma ameaçadora, abusiva, insultuosa ou desordeira com o pessoal de terra ou membros da tripulação;
- g) O seu estado mental ou físico, incluindo a sua afetação pelo álcool ou por estupefacientes, representa um perigo ou um risco para si próprio, para os outros passageiros e para os membros da tripulação ou para os bens;
- h) A sua recusa é necessária, tendo em vista o cumprimento de quaisquer leis, regulamentos e ordens aplicáveis em qualquer país ou Estado de onde ou para onde viaja ou que se sobrevoe. E o seu transporte ou da sua bagagem for suscetível de pôr em perigo ou afetar a segurança, a saúde ou afetar gravemente o conforto dos outros passageiros ou dos membros da tripulação;
- i) Recusa-se a submeter-se ao controlo de segurança considerada necessária à sua pessoa ou bagagem;
- j) Não procedeu ao pagamento do preço do bilhete, impostos, suplementos ou outros encargos;
- k) Tenha apresentado um bilhete que não seja válido, que tenha sido adquirido ilegalmente, comprado ou emitido por uma entidade que não a CVSKY ou um agente autorizado ou um bilhete que tenha sido dado como perdido ou roubado ou que tenha sido alvo de contrafação, rasgado, mutilado, danificado ou com alterações que não foram efetuadas pela CVSKY ou por um agente autorizado, ou em relação ao qual não possa provar que é a pessoa nele indicada;
- l) Não tenha cumprido os requisitos relativos ao uso e sequência dos talões;
- m) Não dispõe de documentos de viagem válidos, procura destruí-los durante o voo ou recusa-se, à entrega à tripulação, contra recibo, dos documentos de viagem, se solicitado;

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

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

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

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

8.1.4 Por razões de segurança, é proibida a utilização de todo o tipo de equipamento eletrónico durante a descolagem e aterragem do avião. Não é permitido o uso de “walk-talk” ou rádios transmissores, durante todas as fases do voo. A utilização de outro equipamento eletrónico, havendo necessidade imperiosa, só é permitida com o consentimento e/ou autorização dos membros da tripulação.

## 8.2 ASSISTÊNCIA ESPECIAL E PMR - PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

8.2.1 Os menores não acompanhados, as pessoas com mobilidade reduzida (permanente ou temporária) ou com deficiência, necessidades especiais, doenças e as grávidas só serão aceites para o transporte de acordo com as normas da transportadora, estando sujeitos à autorização prévia da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde.

### 8.2.2 Necessidades e Serviços especiais

8.2.2.1 Ao abrigo dos Decretos-Lei nº 27/2015 de 06 de Maio e nº 2/2017 de 18 de Janeiro, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, ou os seus agentes não devem recusar, com fundamento na deficiência ou na mobilidade reduzida.

8.2.2.2 Serviços especiais, são aqueles serviços que são proporcionados aos Passageiros pelo TRANSPORTADOR de acordo com as suas necessidades ou requerimentos individuais, e resumem-se nas seguintes condições:

- a) A aceitar uma reserva para um voo com partida num aeroporto ao qual se aplique o presente termos e condições gerais de transporte;
- b) A embarcar uma pessoa com mobilidade reduzida num aeroporto ao qual se aplique o presente termos e CGT, desde que a pessoa em causa tenha um bilhete e uma reserva, considerados válidos.
- c) Se o passageiro tiver informado à CVSKY de qualquer requisito ou necessidade especial, aquando da sua reserva ou emissão e pagamento do bilhete, será aceite e atendido mediante avaliação e acordo prévios.
- d) Se for um passageiro que necessita de uma cadeira de rodas do tipo WCHC, WCHR, WCHS e, desde que declare (diretamente ou através de alguém, em seu nome) que é autónomo (auto suficiente e capaz de assumir, de forma independente, as suas necessidades físicas, incluindo durante o voo), ser-lhe-á permitido viajar sem acompanhante e a CVSKY não terá qualquer obrigação em lhe fornecer assistência a bordo que contrarie, de qualquer forma, o que tenha sido declarado por si ou o aqui disposto e que implique condições especiais de saúde, de segurança ou de higiene.

- e) Todos os passageiros que não são auto suficientes e capaz de assumir de forma independente as suas necessidades físicas incluindo durante o voo, devem declarar as suas necessidades de assistência no ato da reserva.
- f) Além do equipamento médico, a CVSKY pode transportar até um máximo de duas peças de equipamento de mobilidade por pessoa com deficiência (PCD) ou pessoa com mobilidade reduzida (PMR), incluindo cadeiras de rodas elétricas, sujeito à condição de pré-aviso de, pelo menos, até 48 horas em relação à hora da partida dos voos e a eventuais limitações de espaço a bordo da aeronave, bem como à aplicação da legislação relevante relativa a mercadorias perigosas (Dangerous Goods).
- g) Em tudo o que não estiver previsto no presente termos e CGT, aplica-se o Decreto-Lei nº 27/2015 de 06 de Maio em Cabo Verde e a legislação do País da origem do voo.

### 8.2.2.3 Classificação e Codificação IATA de PMR

Para o presente termos e Condições Gerais de Transportes, a CVSky – Linhas Aéreas de Cabo Verde, considera a seguinte classificação e codificação para casos médicos e assistência especial, em relação a PMR:

#### 8.2.2.3.1 – Casos Médios

- a) **AOXY** - (Airline Supplied Oxygen) – Passageiros que viajam sentados ou em maca, necessitando de equipamento medico adicional durante o voo, com ventiladores, respiradores, desfibriladores, incubadoras, CPAP (Dispositivo de pressão aérea continua positiva);
- b) **LEGL** – Perna esquerda com gesso, ou imobilizado;
- c) **LEGR** – Perna direita com gesso, ou imobilizado;
- d) **LEGGB** – Ambas as pernas com gesso;
- e) **MEDA** – Caso médico. Pode ser exigida autorização e/ou acompanhamento médico. Não é aplicável a passageiros que somente necessitam de assistência especial no aeroporto e durante as operações de embarque e desembarque. Aplica-se, preferencialmente, aos seguintes passageiros: acidentados, engessados, pessoas que necessitam de oxigénio durante o voo, recém-nascidos em incubadoras, etc.;
- f) **OXYG** - (oxigénio médico) - Passageiro que viaja sentado ou em maca, necessitando de oxigénio durante o voo (utilizar em conjunto com SSR MEDA);

- g) **MEQT** - (Equipment Médico) – passageiros que viajam sentados ou em maca, necessitando de equipamento médico adicional durante o voo, como ventiladores, respiradores, desfibriladores, incubadoras, CPAP (dispositivo de pressão aérea contínua positiva) utilizar em conjunto com o código SSR MEDA (requerem autorização prévia da transportadora aérea).
- h) **POXY** - (Passenger Own Oxygen) – passageiros que viajam sentados ou em maca, necessitando de oxigénio durante o voo (utilizar em conjunto com o código SSR MEDA). Sujeito a regulamentos da companhia aérea e/ou governamentais.
- i) **PPOC** - (Personal Portable Oxygen Concentrator) – utilizar em conjunto com MEDA
- j) **STCR** – Passageiros transportados em macas;

#### 8.2.2.3.2 – Assistência Especial

- a) **BLND** – Passageiro com deficiência visual (pode estar acompanhado de animal, de cão treinado para seu auxílio);
- b) **ESAN** - Passageiros que viajam com animal de apoio emocional/assistência psiquiátrica na cabine;
- c) **DEAF** – Passageiro com deficiência auditiva (pode estar acompanhado de cão treinado para seu auxílio);
- d) **DPNA** – Deficiente Cognitivo;
- e) **INF** – Criança de colo;
- f) **MAAS** – (meet and assist) – casos especiais. Passageiros que requerem atenção especial individual durante as operações de embarque e desembarque que normalmente não é dispensada a outros passageiros. São os seguintes: gestantes, lactantes, convalescentes, idosos, pessoas acompanhadas por crianças, etc.;
- g) **SVAN** - Passageiros que viajam com animal de serviço na cabine (especificar detalhes). O tipo de animal é determinado pelos procedimentos operacionais da companhia aérea e regulamentos locais.
- h) **WCHR** – Cadeira de rodas – R para rampa. O passageiro pode subir e descer escadas e caminhar de e para o seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio de rampa, da ponte de embarque, etc.);
- i) **WCHS** – Cadeira de rodas – S para degraus (steps). O passageiro não pode subir ou descer escadas, mas pode caminhar de e para seu assento, mas necessita de cadeira de rodas para se movimentar em distâncias maiores (por meio de rampa, ponte de embarque, etc.). Necessita de equipamento adequado para proceder ao embarque ou desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa;
- j) **WCHC** – Cadeira de rodas – C para assento de cabine. O passageiro que não consegue locomover-se. Necessita de cadeira de rodas para se movimentar até a aeronave e de e para seu assento e de equipamento adequado para proceder ao embarque e desembarque quando a aeronave estiver estacionada na rampa;
- k) **WCOB** (wheelchair – O for Onboard), preferencialmente solicitar com pelo menos 48 horas de antecedência, mas não é obrigatório;
- l) **WCBD** – Cadeira de rodas movida à bateria seca;

- m) **WCBW** – Cadeira de rodas movida à bateria molhada;
- n) **WCLX** – Equipamentos de apoio a mobilidade com baterias ião lítio removível
- o) **WLBC** – Equipamentos de apoio a mobilidade com baterias ião lítio não removível.

### **8.2.3 Transporte de bebés e crianças**

8.2.3.1 Para efeitos do serviço de transporte aéreo internacional, considera-se menor a pessoa que não tenha completado 12 anos de idade na data do voo.

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

8.2.3.3 São considerados bebés os passageiros com idade até os 23 meses inclusive e pagam 10% da tarifa de adulto;

8.2.3.4 As crianças com idade inferior a dois (2 anos) anos devem viajar ao colo dos pais ou da pessoa que as acompanha, não tendo direito a assento;

8.2.3.5 A apresentação obrigatória de um documento de identidade válido, aplica-se, igualmente, a menores (certidão de nascimento ou cédula pessoal nos voos domésticos, bilhete de identidade ou passaporte próprio);

8.2.3.6 Uma pessoa adulta poderá levar, a seu cargo, no máximo, uma criança de colo com menos de 2 anos de idade;

8.2.3.7 As crianças, passageiros com idades compreendidas entre os dois (2) e antes de completar os doze (12) anos de idade, devem pagar 75% da tarifa de adulto em relação a todos os produtos e serviços que a companhia oferece.

### **8.2.4 Transporte de Menores não acompanhados**

a) As crianças [“Child (CHD)’’] com idades compreendidas entre os cinco (5) e os doze (12) anos de idade, inclusive à data do regresso, podem ser aceites para viajarem não acompanhadas, sujeito à confirmação e autorização da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;

b) Passageiro Jovem, com idade compreendida entre os 12 (Doze) e os 16 (Dezasseis) anos, pode a pedido, ser aceite, como “Youth Passenger (YP)”, aplicando-se os mesmos procedimentos de criança não acompanhada;

c) Os pais/tutores não deverão abandonar as instalações do aeroporto de partida, até a confirmação de que o voo partiu;

d) No destino, a transportadora só entregará o menor à pessoa previamente indicada no processo de aceitação do menor na origem da viagem, mediante apresentação da documentação de identificação;

- e) Pelo transporte de menores não acompanhados, é cobrada uma taxa de serviço variando consoante a rota. O passageiro deve solicitar informações no “Call Center”, nos balcões da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, website [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com) ou de um agente autorizado, aquando da solicitação do serviço;
- f) Deve informar-se no “Call Center”, nos balcões da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, website [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com) ou de um dos agentes autorizados dos requisitos e documentos necessários para aceitação de um menor não acompanhado;
- g) Se não reunir as condições requeridas neste artigo, o embarque da criança poderá ser recusado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde;
- h) Menores não acompanhados não são permitidos levar excesso de bagagem, nem volumes extras como bagagem registada, bem como animais como bagagem de mão;
- i) Os menores não acompanhados devem manter a bagagem de mão ao mínimo possível, com identificação e informação de contato dentro ou sobre a bagagem, valendo a mesma regra de identificação e contato para as bagagens registadas/despachadas;
- j) A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde somente realizará cobrança do serviço de menor não acompanhado, quando a viagem originária for realizada pela mesma.

## 8.2.5 Entrada e saída de menores

8.2.5.1 A entrada de menores de 16 anos de idade é recusada, com base no Decreto – Lei nº 66/VIII/2014 de 17 de Julho, quando não acompanhados da pessoa que sobre eles exerce o poder paternal/tutela ou não seja apresentada a autorização escrita, com reconhecimento da assinatura pelo notário ou pelos serviços consulares de Cabo Verde, concedida para o efeito por essa pessoa ou quando em território nacional não exista quem se responsabilize pela sua estadia.

## 8.2.6 Transporte de grávidas

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

- a) A aceitação de passageiras grávidas limita-se até 36 (trinta e seis) semanas em gestações simples e até 32 (trinta e duas) semanas em gestações múltiplas.
- b) Entre 36 (trinta e seis) e 38 (trinta e oito) semanas em gestações simples, e entre 32 (trinta e duas) e 34 (trinta e quatro) semanas em gestações múltiplas, é obrigatória a apresentação de declaração médica emitida até 72 (setenta e duas) horas antes da partida.
- c) Após 38 (trinta e oito) semanas em gestações simples, e após 34 (trinta e quatro) semanas em gestações múltiplas, o transporte apenas será permitido em casos de comprovada necessidade

médica ou emergência, mediante apresentação de MEDIF (Medical Information Form) atualizado, aprovação do operador e eventual escolta médica.

8.2.6.2 A transportadora reserva-se o direito de recusar o embarque de passageiras que não cumpram os requisitos médicos acima estabelecidos, ou que, a seu exclusivo critério, apresentem risco à segurança do voo ou à sua própria saúde.

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

## 8.2.6 Transporte de doentes e/ou enfermos

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

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

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

## Artigo 9º – Bagagem

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

9.2 A segurança da bagagem na CVsky, rege-se pela legislação aeronáutica aplicável, designadamente o Regulamento da Aviação Civil – CV CAR nº 12 de 25 de março de 2019.

### 9.3 Bagagem não registada

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

9.3.2 A bagagem de mão não pode ter um peso superior a 08 kg e as suas dimensões não devem ultrapassar as medidas 45 x 35 x 25 cm (altura, cumprimento e largura, respetivamente);

9.3.3 Se os limites dispostos nos parágrafos 9.3.1 e 9.3.2 forem ultrapassadas, a CVSky reserva-se no direito de lhe cobrar o excesso de bagagem ou peça extra, mediante disponibilidade de peso e de espaço, no respetivo voo;

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

9.3.5 Os objetos que não possam ser transportados de acordo com os parágrafos 9.3.1 a 9.3.4 não serão aceites na cabine, devendo ser transportados como bagagem registada e cobrados à parte, mediante disponibilidade de peso e espaço, exceto nos casos previstos nas normas da transportadora ou quando esta tenha emitido uma autorização expressa.

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

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

### 9.4 Artigos que só devem ser transportados na bagagem de mão:

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

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

### 9.5 Bagagem registada

9.5.1. Ao entregar a bagagem que deseja registar, ela ficará sob a guarda da CVSky e será emitida ao passageiro uma etiqueta de bagagem para cada bagagem registada, destinada a identificar o peso e o número de volumes registados.

9.5.2. Cada bagagem registada deverá conter uma etiqueta de identificação pessoal com, pelo menos, o seu nome e morada e estar devidamente fechada, de forma a garantir um transporte seguro.

9.5.3. A menos que, por motivos alheios à vontade da CVSky, a sua bagagem registada, sempre que possível, será transportada no mesmo voo que o passageiro. Caso for transportada num outro voo, a sua bagagem registada ser-lhe-á entregue, a menos que a lei aplicável exija a sua presença para efeitos alfandegários.

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

9.5.5. Objetos não apropriados para transporte no compartimento de bagagem não registada ou de cabine, nomeadamente instrumentos musicais frágeis e que não estejam de acordo com os requisitos do parágrafo acima, só serão aceites para transporte na cabine se a CVSky tiver sido disso informado pelo passageiro, com antecedência e tiver consentido o respetivo transporte. O passageiro poderá ter de pagar uma taxa extra por este serviço.

9.5.6. A CVSKY reserva-se o direito de não aceitar bagagens que apresentem danos menores no momento do “check-in” da bagagem. A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde poderá aceitar bagagens com danos menores, sempre que o passageiro assine o formulário de aceitação de bagagem com danos menores – “*Limit Release*”. Consideram-se danos menores os seguintes, mas sem se limitar a esses:

- a) Pequenos cortes, rasgados, arranhões, amassados, manchas menores, sujeira, fechos quebrados;
- b) Danos nas rodas, na base inferior da mala, alças, puxadores, alças extensíveis e bolsos externos;
- c) Perda de partes salientes da bagagem, como as alças, bolsos, fechaduras, entre outros.

## 9.6 Franquia de bagagem

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

8.5.2. O conceito de franquia de bagagem utilizado pela CVSky, corresponder ao sistema de volume (Piece Concept).

9.6.3. Com base no tipo de tarifa, cada passageiro, adulto e criança, tem direito a uma determinada franquia de bagagem; deve informar-se no “Call Center”, nos balcões da CVSky, website da companhia em [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com) ou nos agentes autorizados a franquia de bagagem de cada tipo de tarifa.

9.6.4. Para crianças com idade até os 23 meses inclusive, a CVSky permite o transporte gratuito de até 10 kg, dimensão máxima de 55 altura x 40 comprimento x 20 largura, de bagagem de porão;

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

## 9.7 Excesso de bagagem

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

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

9.7.3 Se for aplicável o conceito de peso, o passageiro terá de pagar a importância referente ao transporte da bagagem em excesso, de acordo com a taxa estipulada pela transportadora, cobrado por cada kg.

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

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

9.7.5 A pedido do passageiro, a CVSKY ou um agente autorizado informará ao passageiro sobre tais taxas.

## 9.8 Equipamentos diversos

Os artigos desportivos e instrumentos musicais que a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde aceita como bagagem despachada, devem estar devidamente embalados e o passageiro deve preencher a respetiva declaração de transporte, e estão sujeitos a um custo de serviço adicional que deverá pagar no ato da compra do serviço ou no momento do registo. Para informação dos equipamentos aceites e das taxas, o passageiro a contatar a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, o Agente autorizado ou consultar a página da companhia em [Equipamentos Desportivos – CVSky](#).

## 9.9 Instrumentos Musicais, artigos de trabalho ou Arte.

9.9.1 A aceitação para o transporte de instrumentos musicais, artigos de trabalho ou arte, está sujeita à disponibilidade do voo em que o passageiro se encontre registado. O passageiro deve informar-se previamente junto do “Call Center”, nos balcões da CVSky, website da companhia em [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com) ou nos agentes autorizados, essa disponibilidade.

9.9.2 Todo o material deve estar coberto por um material especial suficientemente resistente para resistir ao manuseamento normal do transporte.

9.9.3 Se o passageiro deseja levar como bagagem de mão, um instrumento musical, artigo de arte ou de trabalho, cujas dimensões não permitam a colocação do referido instrumento no compartimento de bagagem de mão, localizado na parte superior do assento ou se o passageiro deseja levar o instrumento num assento, deverá pagar a tarifa correspondente ao referido assento.

## 9.10 Direito de proceder a revistas

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

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

## 9.11 Artigos não aceitáveis como bagagem

9.11.1 Não deve incluir na sua bagagem:

a) Artigos suscetíveis de pôr em perigo a aeronave, pessoas ou bens transportados, tal como especificado nos manuais operacionais da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, cujo transporte é proibido pelas leis, regulamentos e decisões aplicáveis de qualquer Estado, correspondente ao ponto de partida ou de destino (a pedido, ser-lhe-á prestada toda a informação necessária) e da Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO);

b) A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde informar-lhe-á, através do seu sítio [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com) - Artigos proibidos, mercadorias perigosas e outras informações e cartazes disponíveis a cerca dos artigos proibidos na bagagem.

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

9.11.3 **É expressamente proibido o transporte de armas de fogo, munições e outras armas como bagagem.** O seu não cumprimento implica responsabilização penal de acordo com a legislação local. Entretanto, podem ser aceites como bagagem registada, respeitando alguns requisitos específicos, ficando o passageiro obrigado a informar a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde da intenção de as transportar aquando da sua reserva. Deverá o passageiro obter autorização específica para transporte de armas, à autoridade aeronáutica. Deverão ser, ainda, observadas as restrições e instruções especiais para o transporte de armas em legislação específica.

9.11.4 A chegada ao aeroporto e no momento de realização dos procedimentos de *check-in*, o passageiro armado deverá apresentar a CVSKY a autorização de embarque armado, emitida pela autoridade competente.

9.11.5 A CVSKY informará a Polícia sobre a existência de uma autorização de embarque armado, e este executará, no controle de segurança, todos os procedimentos contidos nos planos de segurança aeroportuário, da CVSKY, assim como nos regulamentos das autoridades do ponto de partida, transito e destino.

9.11.6 As munições de armas de guerra só podem ser transportadas a bordo de uma aeronave civil, em voo comercial, mediante a aprovação da autoridade aeronáutica, estando sujeitas a regras especiais de transporte.

9.11.7 Armas antigas tais como espadas, canivetes e artigos semelhantes (antigas), podem ser aceites como bagagem registada, não sendo permitido o seu transporte na cabina da aeronave.

## 9.12 Transporte de artigos valiosos

9.11.1 Dinheiro, joias, metais preciosos, equipamentos eletrónicos, informáticos e acessórios, equipamentos de receção e projeção de imagens (Monitores LED, LCD, TV, etc.), documentos considerados valiosos, garantias ou outros valores, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação, amostras e artigos frágeis e perecíveis, não devem ser colocados na sua bagagem registada.

9.12.2 Se apesar de serem valiosos ou de não serem aceites para transporte, colocar na sua bagagem quaisquer dos artigos referidos no parágrafo 9.12.1, a CVSKY - Linhas Aéreas de Cabo Verde não será responsável por qualquer perda ou dano relativamente a tais artigos. A CVSKY - Linhas Aéreas de Cabo Verde poderá aceitar bagagens nessas condições, sempre que o passageiro assine o formulário de aceitação de bagagens com limites de responsabilidades – “*Limit Release*”.

## 9.13 Recomendações:

- a) Por razões de segurança, o passageiro não deve transportar bagagem de pessoas desconhecidas, sendo responsável por qualquer consequência daí adveniente;
- b) Não deve abandonar a sua bagagem em nenhum momento da sua viagem;
- c) Não é permitido o transporte de bebidas alcoólicas que contenham um volume alcoólico superior a 70%. Quando transportadas em embalagens originais e em quantidade não superior a cinco (2) litros,

por passageiro, é permitido o transporte de bebidas alcoólicas com volume de álcool entre 24% a 70%; para mais informações deve consultar o website da companhia em Artigos proibidos, mercadorias perigosas e outras informações - CVSkyairways.

d) É permitido o transporte de um máximo de dois (2) pacotes de tabaco por passageiro.

#### **9.14 Direito de recusar transporte**

9.14.1. A CVSky recusa aceitar para transporte qualquer artigo que, no seu razoável entendimento, não esteja devida e seguramente embalado em embalagem apropriada. A seu pedido, a CVsky informará sobre embrulhos e embalagens não aceitáveis a bordo das aeronaves;

9.14.2. A CVSky não tem a responsabilidade da custódia de qualquer bagagem ou artigo recusado.

9.14.3. A CVSky pode recusar o embarque de qualquer excedente de bagagem que não tenha sido paga;

9.14.4. A CVSky poderá recusar o transporte de animais vivos que não reunirem condições de viagem em conformidade com as legislações e normas do país de origem e/ou transito e/ou destino;

9.14.5. A CVSky poderá recusar o embarque de bagagens de passageiros que contactarem o “check-in” depois do tempo limite de comparência.

#### **9.15 Recolha e entrega de bagagem registada**

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

9.15.2. A CVSky aceita o levantamento da bagagem mediante apresentação da etiqueta ou uma autorização devidamente assinada pelo titular.

9.15.3 Se uma pessoa pretender levantar uma bagagem registada e não apresentar o bilhete de bagagem (se tiver sido emitido um) ou etiqueta de bagagem no ato da aceitação, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde só lhe entregará a bagagem se ela provar o seu direito à mesma.

9.15.4 O recebimento da bagagem, sem que haja reclamação, faz presumir que a mesma foi entregue em boas condições e em conformidade com o bilhete de passagem.

#### **9.16 Líquidos**

9.16.1 No intuito de proteger os passageiros contra todo o tipo de ameaça com explosivos líquidos, a AAC adotou medidas de segurança que vêm restringir a quantidade de líquidos permitida passar nos pontos de rastreio. Para melhor entendimento e informação atualizada das condições do transporte de líquidos, o passageiro deverá consultar a página da companhia.

9.16.2 A restrição no transporte de líquidos com o passageiro, como uma medida de segurança, aplica-se:

- a) A todos os passageiros;
- b) Nos pontos de rastreio de todos os aeroportos de CV;
- c) Para todos os destinos.

## 9.17 Animais

9.17.1 Os animais vivos poderão ser transportados em aeronaves comerciais, em compartimento destinado ao transporte de bagagem ou na cabine. Todos os animais devem ser portadores de atestado de saúde e certificado internacional de vacinação, válidos, expedidos por um médico veterinário. Recomendamos que consulte os requisitos sanitários do país de destino em [www.iatatravelcentre.com](http://www.iatatravelcentre.com).

9.17.2 A aceitação de um animal está sujeita ao pagamento de um montante em função do seu peso, não sendo permitido incluir na franquia de bagagem gratuita do passageiro, ainda que este não tenha nenhuma bagagem de porão. Para saber da taxa a pagar, deverá contactar a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde através do “Call Center”, consultar o website da companhia em – o seu animal de estimação – [www.cvskyairways.com](http://www.cvskyairways.com), ou o agente autorizado.

9.17.3 O transporte de animais está sujeito ao tipo de aeronave utilizado, sendo que os animais até dez (10) kgs, incluindo a caixa de transporte, podem ser aceites como bagagem de cabine. A caixa de transporte não deve exceder as dimensões máximas de 40 x 30 x 15 cm / 16 x 12 x 5 in (altura x comprimento x largura), deve ser de fibra, de tamanho adequado, de modo a permitir-lhe locomover-se confortavelmente num raio de 360º. Deve ter fechos que evitem abertura accidental durante o transporte, possuir compartimentos para água e comida e o piso forrado com material resistente a vazamentos e que absorva dejetos.

9.17.4 Estas limitações não se aplicam quando se tratar de um cão guia ou animal de suporte emocional, devidamente certificado.

9.17.5 Os animais com mais de dez (10) kg, quando elegíveis, serão aceites como bagagem registada ou de porão, estando sujeitos às condições que garantam o seu bem-estar.

9.17.6 Só é permitido um animal por caixa de transporte;

9.17.7 Algumas raças caninas não são aceites para transporte, nomeadamente Pitbull Terrier, American Staffordshire Terrier, Mastiff, American Pitbull, Staffordshire Bullterrier, Bullterrier, Braquiocefálicos (caes de focinho achatado), American Bulldog, DGO Argentine, Fila Brasileiro, Kangal (Karabash), Kaukasian Owtscharka e Mastino Napolitana.

9.17.8 Sem prejuízo das normas de responsabilidade da Convenção ou de outra lei aplicável, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não será responsável por dano, perda, doença ou morte de um animal que tiver sido acordado em transportar, pelo que será solicitado que assine um termo de responsabilidade.

9.17.9 Não terá a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde qualquer responsabilidade que possa advir do facto de qualquer um desses animais não terem todos os documentos necessários: de saída, saúde ou outros para a entrada ou passagem por qualquer país, Estado ou território.

9.17.10 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde reserva-se no direito de recusar qualquer embarque de animais se registar o incumprimento das condições acima descritas e, se o animal não se apresentar limpo, saudável e sem odor desagradável.

## **Artigo 10º – Horários e Alterações (atrasos, cancelamento e overbooking)**

### **10.1 Horários**

10.1.1. Os horários, itinerários de aeronaves indicados nos bilhetes, quadros de horários ou qualquer outro meio, poderão sofrer alterações necessárias, sem aviso prévio, em caso de força maior, ficando o transportador isento de responsabilidades, salvo de prestar assistência aos passageiros, nos termos da legislação aplicável. Pode, ainda, sem aviso prévio, substituir-se por outras transportadoras, utilizar outras aeronaves e modificar ou suprimir pontos de escalas indicados no bilhete, em casos justificáveis.

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

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

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

### **10.2 Alterações de contrato de transporte**

#### **10.2.1. Atraso de voo**

10.2.1.1 A companhia aérea zelará para que o transporte dos passageiros e da respetiva bagagem se processem com a maior pontualidade possível. Os horários de voo estabelecidos poderão, por razões técnicas e/ou operacionais, estar sujeitos a alterações.

10.2.1.2 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde tomará todas as medidas necessárias para evitar atrasos no seu transporte ou no da sua bagagem. No âmbito de tais medidas e para impedir o cancelamento de um voo, poderá, em circunstâncias excepcionais, recorrer a um voo operado em nosso nome por outra transportadora e/ou por outra aeronave.

10.2.1.3 A companhia aérea procurará limitar as alterações dos horários ao estritamente necessário, informando os passageiros com a maior brevidade possível.

10.2.1.4 Quando a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde tiver motivos razoáveis para prever que em relação à nossa hora programada, de partida, um voo vai se atrasar por duas horas ou mais ou, ocorrer um atraso de igual período, deve oferecer aos passageiros:

- a) Refeições e bebidas, não alcoólicas, em proporção razoável com o tempo de espera;
- b) Alojamento em hotel, caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro;
- c) Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento, hotel ou outro.

10.2.1.4 Além disso, devem ser oferecidas aos passageiros, a título gratuito, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou mensagens por correio eletrónico, para contatarem os familiares ou afins.

## 10.2.2. Recusa de embarque por “Overbooking”

10.2.2.1 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde tomará todas as medidas necessárias para evitar o cancelamento ou a recusa de embarque no seu transporte ou no da sua bagagem. No âmbito de tais medidas, poderá, em circunstâncias excepcionais, recorrer a um voo operado em nome da CVSKY por outra transportadora e/ou por outra aeronave.

10.2.2.2 É considerada recusa de embarque num voo, todo o passageiro, com reserva confirmada pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, que não embarcar no mesmo, apesar de se ter apresentado para o despacho de passageiros e/ou embarque dentro das condições acordadas e estabelecidas, exceto quando haja motivos razoáveis para tal, tais como razões de saúde, de segurança ou falta de documentação válida para a viagem pretendida.

10.2.2.3 Quando houver excesso de passageiros com reserva confirmada, a companhia aérea deverá oferecer compensação para aqueles passageiros que desejarem ser voluntários para a preterição.

10.2.2.3.1 As compensações de que trata este artigo deverão ser objeto de negociação entre o passageiro voluntário e a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde.

10.2.2.4 Aos passageiros a quem foram recusados o embarque têm direito à seguinte assistência:

- a) Alimentação adequada ao tempo de espera;
- b) Acomodação em hotel, caso se fizer necessário;

- c) Transporte entre o aeroporto e o hotel;
- d) Até duas chamadas telefónicas, de um máximo de 5min cada e serviços de e-mail;

### **10.2.3 Reencaminhamento ou reembolso**

Para além da assistência constante do parágrafo 10.2.2.4, o passageiro pode escolher entre o reencaminhamento até o seu destino final constante do seu bilhete ou, caso o preferir, o reembolso do seu bilhete.

10.2.3.1 O reencaminhamento é feito nas seguintes modalidades, conforme acordado com o passageiro:

- a) Reencaminhamento e proteção em condições de transporte equivalente para o seu destino final, na primeira oportunidade; ou
- b) Reencaminhamento e proteção em condições de transporte equivalentes para o seu destino final, numa data posterior e sujeito à disponibilidade de espaço.

10.2.3.2 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não se responsabiliza e não se obriga a proteger até o destino final, o passageiro portador de bilhetes emitidos separadamente e em companhias diferentes.

10.2.3.3 O reembolso do bilhete não utilizado, quando aplicável, pode ser feito nas seguintes modalidades:

- a) No prazo de sete (7) dias, do preço total de compra do bilhete por parte ou partes de viagem não efetuadas; ou
- b) Se o voo já não se justificar em relação ao seu plano inicial de viagem, o reembolso por parte ou partes de viagem já efetuadas e, cumulativamente, nos casos em que se justifique, um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, na primeira oportunidade.

### **10.2.4 Downgrade**

10.2.4.1 No caso de o Passageiro ser colocado numa classe inferior à que o Bilhete comprado lhe dá direito, a Transportadora procederá ao reembolso do montante previsto pela regulamentação aplicável nesta matéria.

### **10.2.5. Cancelamento de voo**

10.2.5.1 No caso de cancelamento do seu voo, dispondo de um contrato único, a CVsky implementará todas as disposições da regulamentação aplicável de acordo com a legislação local.

10.2.5.2 O passageiro não tem direito a uma indemnização se tiver sido avisado do cancelamento de um voo com uma antecedência de pelo menos 15 (Quinze) dias, ou seja, se foi avisado com:

- a) Duas semanas de antecedência e lhe seja assegurado o reencaminhamento em condições satisfatórias, desde que a hora de chegada ao destino final não seja superior a uma hora em relação à sua reserva original;

#### **10.2.6. Alteração no bilhete**

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

10.2.6.2 O pedido de cancelamento ou alteração, podem ser feitos através dos balcões e serviço de “Call Center” da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, website da companhia em “Minhas Reservas” Minhas Reservas – CVSky – Linhas Aéreas de Cabo Verde e/ou agentes autorizados;

### **Artigo 11º – Reembolsos**

#### **11.1 Geral**

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

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

#### **11.2 Reembolsos não voluntários**

10.2.1. Resulta do cancelamento de um voo; não operação de um voo razoavelmente de acordo com o horário; ou recusa de transportar um passageiro contra quem vigora um aviso de proscrição, o montante do reembolso será:

- a) Igual à tarifa paga, sujeito à lei aplicável, as taxas e os encargos, comprovadamente pagos, se não tiver sido utilizada qualquer parte do bilhete;
- b) Não inferior à diferença entre a tarifa paga e a tarifa aplicável à viagem entre os lugares para os quais o bilhete tenha sido utilizado, se tiver sido utilizada uma parte do bilhete. Sujeito à lei aplicável, serão considerados os montantes das taxas e dos encargos pagos e a pagar.

### 11.3 Reembolsos voluntários

11.3.1. Resulta aquando de a iniciativa partir do passageiro. Serão feitos com base no regulamento tarifário do tipo de tarifa, se o passageiro tiver direito a um reembolso do seu bilhete, por outros motivos que não os indicados no parágrafo 10.2 acima, o montante do reembolso será:

- a) Devolução integral do valor pago, nos termos do nº1 do artº. 12 do Decreto-Lei 35/2006, após o pagamento de uma taxa de serviço, desde que o pedido de reembolso seja solicitado pelo menos 24 horas antes da partida do voo ou 72 horas no caso dos voos de e para os Estados Unidos da América.
- b) Os pedidos de reembolso efetuados num intervalo de tempo inferior ao estabelecido na alínea "a)" desse parágrafo, ao passageiro para o qual foi feita a reserva e emitido o respetivo bilhete de passagem, será considerado e aplicado as condições referente a cancelamento após a partida do voo e, não terá direito a qualquer reembolso, com exceção das circunstâncias previstas nos nº2 e 3 do art. 12 do Decreto-Lei 35/2006.

11.3.2 Este regime não se aplica aos bilhetes domésticos em combinação com operação internacional, aplicando-se a esta regulamentação específica;

### 11.4 Reembolso de bilhetes adquiridos na Internet (OTA – *Online Travel Agencies*);

11.4.1. Os bilhetes adquiridos em agências de viagens virtuais de comércio eletrónico/ "on-line", que não esteja ligada ao site da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, serão geridos e reembolsados pelas mesmas;

11.4.2. Reembolsos para Contas de Cartões de Crédito;

11.4.3. Os reembolsos de Bilhetes pagos com cartões de crédito, apenas serão creditados nas contas utilizadas para a aquisição do Bilhete. Os montantes reembolsáveis pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde serão estabelecidos de acordo com as regras presentes neste artigo, apenas no montante e na moeda, utilizados na aquisição do Bilhete. O montante a creditar na conta do Cartão de Crédito pode variar do montante inicialmente debitado para a compra do Bilhete, devido a diferenças de conversão. Essas variações são alheias à Companhia Aérea, não sendo permitidas queixas contra nós.

### 11.5 Direito de recusar reembolso

11.5.1 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde poderá recusar um reembolso quando o pedido for apresentado depois da cessação do período de validade do bilhete.

## 11.6 Moeda

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

11.6.2 O reembolso poderá ser efetuado do mesmo modo e na mesma moeda utilizada para pagar o bilhete;

## 11.7 Destinatário do reembolso

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

11.7.2. Se um Bilhete tiver sido pago por outra pessoa que não o(a) Passageiro(a) nele designado(a) e o bilhete indicar a existência de uma restrição de reembolso, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde só fará o seu reembolso à pessoa que o tenha pago ou a alguém por esta designado;

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

## Artigo 12º – Conduta a Bordo

### 12.1 Geral

12.1.1 No caso da conduta do passageiro a bordo não estiver em conformidade com a legislação em vigor, podendo pôr em perigo a aeronave ou qualquer pessoa ou bem a bordo dela, impedir a tripulação de cumprir as suas obrigações ou não cumprir as instruções da tripulação, nomeadamente as respeitantes a fumar e ao consumo de álcool ou drogas, ou se comportar de um modo que provoca desconforto, incômodo, dano ou lesão nos outros passageiros ou na tripulação, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde tomará todas as medidas necessárias para impedir a continuação de tais situações, incluindo proceder à sua detenção.

a) O passageiro poderá ser desembarcado e poderá ser-lhe recusado a continuação do transporte em qualquer ponto e poderá ser processado por ofensas cometidas a bordo de

aeronave. A continuação da viagem, quando for possível e necessário, será da inteira responsabilidade do passageiro em causa.

12.1.2 A conduta a bordo das aeronaves da CVSKY, é regida pelo presente termos e condições gerais de transportes, em consonância com o Decreto-Lei nº 52/2006 de 20 de Novembro, como referência da sua aplicação.

## 12.2 Uso de artigos eletrónicos

12.2.1 Por razões de segurança, são proibidos ou têm utilização limitada a bordo da aeronave equipamentos eletrónicos, nomeadamente telemóveis, computadores portáteis, gravadores e rádios portáteis, leitores de CD, jogos eletrónicos ou aparelhos de transmissão, tais como brinquedos telecomandados e “walkie-talkies”.

12.2.2 Os telemóveis deverão estar totalmente desligados ou em modo voo, durante todas as fases do voo. É permitido o funcionamento de aparelhos auditivos e de “pacemakers” cardíacos;

## 12.3 Voo Não – Fumadores

Todos os Voo 7B da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde são voos não-fumadores. Fumar é proibido em todas as áreas do avião e em todas as fases do voo, incluindo os cigarros eletrónicos.

## Artigo 13º – Serviços Adicionais (por terceiros)

13.1 Se for tratado com terceiro a prestação ao passageiro de quaisquer serviços que não o transporte aéreo ou se for emitido um bilhete ou um vale (“voucher”) relativo a transporte ou serviços (que não o transporte aéreo) a prestar por um terceiro, como reservas de hotel ou aluguer de viaturas sem condutor, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde estará a agir apenas como agente, e não será responsável pela correta execução desses serviços de viagem suplementares.

13.2 Os termos e as condições do terceiro prestador de serviços serão os aplicáveis, pelo mesmo, em igualdade de circunstância;

13.3 No caso de também ser-lhe fornecido transporte de superfície, o mesmo poderá estar sujeito a outras condições. Tais condições ser-lhe-ão facultadas a pedido do passageiro.

## Artigo 14º – Formalidades Administrativas

### 14.1 Inspeção alfandegária

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

## 14.2 Inspeção de segurança

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

## 14.3 Informações Avançada de Passageiro

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

14.3.2. Os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente para o fim mencionado no ponto 14.3.1. Os dados pessoais recolhidos são protegidos de acordo com o regulamento geral sobre a proteção de dados vigente em cada país.

## Artigo 15º – Transportadoras Sucessivas

15.1 O transporte a ser efetuado pela CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde e outras transportadoras nos termos de um bilhete ou de um bilhete conjunto, é considerado como uma só operação para efeitos da Convenção de Montreal.

15.2 Em caso de transportes sucessivos de uma outra transportadora ou bilhetes emitidos em separados a CVSky não assume qualquer responsabilidade quanto a proteção dos passageiros.

## Artigo 16º – Responsabilidade por Danos

16.1 A responsabilidade da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde e de cada transportadora envolvida na sua viagem, será determinada de acordo com os respetivos Termos e Condições de Transporte.

16.2 A transportadora é responsável pelo dano resultante de atraso no transporte aéreo de passageiros, bagagens ou mercadorias. Não obstante, a transportadora não será responsável pelo dano resultante de atraso, se provar que ela ou os nossos trabalhadores ou agentes adotaram todas

as medidas que poderiam razoavelmente ser exigidas, para evitar o dano ou que lhes era impossível adotar tais medidas.

### 16.3 As disposições relativas à responsabilidade da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde são as seguintes:

16.3.1. Qualquer responsabilidade que a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde tenha por dano será, nos termos da lei aplicável, reduzida por qualquer negligência do passageiro que tenha provocado ou contribuído para a sua ocorrência;

16.3.2. Salvo disposição expressa em contrário nestas Condições, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde será apenas responsável por danos compensatórios relativos a perdas e custos provados nos termos da Convenção de Montreal;

16.3.3 O contrato de transporte, nomeadamente estas Condições e as exclusões ou limitações de responsabilidade, aplica-se aos agentes, aos trabalhadores, aos funcionários, representantes e administradores da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde. O montante total a obter não excederá o montante da responsabilidade da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, caso houver;

16.3.4. Salvo disposição expressa em contrário, nada nestas Condições de Transporte implicará a renúncia a qualquer exclusão ou limitação da responsabilidade da CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde nos termos da Convenção ou de outras leis aplicáveis;

### 16.4 Indemnização em caso de morte ou danos físicos

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

16.4.2 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não poderá excluir ou limitar a sua responsabilidade pelos danos a que se refere o n.º 16.4.1 anterior que não excedam 128.821 DSE direitos de saque especiais por passageiro;

16.4.3 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não será responsável pelos danos a que se refere o n.º 16.4.1 do ponto 16.4 (Indemnização em caso de morte ou danos físicos) que excedam 151.880 DSE (20.478.025,00 CVE) direitos de saque especiais por passageiro, se provar que:

16.4.3.1 Tais danos não foram causados por negligência ou outro ato doloso ou omissão nossa ou dos nossos trabalhadores ou agentes;

16.4.3.2 Tais danos foram causados exclusivamente por negligência ou outro ato doloso ou omissão de terceiro.

16.4.4. Sem demora e no prazo máximo de 21 (Vinte e Um) dias após ter sido determinada a identidade da pessoa física com direito a indemnização, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde fará a esta o adiantamento necessário para prover as suas carências económicas imediatas numa base proporcional ao dano sofrido.

16.4.5 O fato de fazer um adiantamento não significa qualquer reconhecimento de responsabilidade e será deduzido de qualquer valor que seja atribuído posteriormente com base na responsabilidade da companhia.

16.4.6 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não será responsável por qualquer doença, lesão ou deficiência, nomeadamente morte imputável ao seu estado físico, nem pelo agravamento deste.

## 16.5 Danos à Bagagem

16.5.1 A CVSky será responsável por danos ocorridos durante o transporte ou no segmento de voo em que o Código Designativo da Transportadora Aérea aparece no campo “carrier” do bilhete, para tal voo ou segmento de voo. No caso de emissão de um bilhete ou de registo (“check-in”) de bagagem para transporte noutra transportadora, a CVSky fá-lo-á, apenas na qualidade de agente dessa outra transportadora.

16.5.2. No que respeita à bagagem de porão, poderá apresentar uma reclamação à transportadora operadora ou à transportadora contratante.

16.5.3. Se o peso da sua bagagem de porão não estiver inscrito no seu bilhete de bagagem, presume-se que ele não é superior à franquia de bagagem cujo transporte é gratuito para a classe em que viaja.

16.5.4. No transporte de bagagens, com base no Decreto Regulamentar nº 3/2006 de 26 de junho, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 1.519 DSE (aproximadamente 204.807,00 CVE) por passageiro, salvo declaração especial de interesse na entrega no destino feita pelo passageiro no momento da entrega da bagagem à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual. Nesse caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, exceto se provar que tal montante é superior ao real interesse do passageiro na entrega no destino.

16.5.5 A transportadora não será responsável se o dano tiver resultado exclusivamente de defeito, da natureza e de vício próprio da bagagem.

16.5.6. No caso de bagagem não registada, incluindo objetos pessoais, a transportadora é responsável, se o dano for causado por culpa da transportadora, nossos trabalhadores ou agentes autorizados.

16.5.7 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não será responsável por qualquer dano provocado pela sua bagagem. Qualquer dano provocado pela sua bagagem a outrem ou a bens de outrem, incluindo os seus próprios bens e os bens da transportadora, será da responsabilidade do passageiro.

16.5.8 A CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde não será, de modo nenhum, responsável por danos relativos a artigos que não deve incluir na sua bagagem, nos termos do parágrafo 9.10 (Artigos não aceitáveis como bagagem), nomeadamente artigos frágeis, perecíveis, valiosos tais como dinheiro, jóias, metais preciosos, equipamentos eletrónicos e informáticos, papéis negociáveis, garantias ou outros valores, documentos de trabalho, passaportes e outros documentos de identificação.

## 16.6 Danos ao Passageiro e Responsabilidades do Transportador

16.6.1. Na CVSky o transporte de mercadorias, é regulado pelos termos e condições da Convenção de Montreal. No transporte de mercadorias, a responsabilidade da transportadora em caso de destruição, perda, avaria ou atraso está limitada a 26 DSE (aproximadamente 3.505,00 CVE) por quilograma, salvo declaração especial de interesse na entrega, no destino, feita pelo expedidor no momento da entrega da mercadoria à transportadora e mediante o pagamento de um montante suplementar eventual. Nesse caso, a transportadora será responsável pelo pagamento de um montante igual ou inferior ao montante declarado, exceto se provar que tal montante é superior ao real interesse do expedidor na entrega no destino;

16.6.2 As disposições a danos no transporte de mercadorias, não são aplicáveis se se provar que o dano resultou de ato ou omissão da transportadora, nossos trabalhadores ou agentes, cometido com a intenção de causar dano ou de forma imprudente e com a consciência de que poderia provavelmente ocorrer dano; caso tal ato ou omissão tenha sido cometido por um trabalhador ou agente, deve igualmente ser provado que o trabalhador ou agente agia no exercício das suas funções.

## Artigo 17º – Reclamações e Ações

### 17.1 Reclamações relativas à bagagem

17.1.1 A receção, sem reclamações, da bagagem registada pela pessoa habilitada a recebê-la, salvo prova em contrário, constitui presunção de que a mesma foi entregue em boas condições e em harmonia com o contrato de transporte.

17.1.2. Se desejar apresentar uma reclamação por danos à sua bagagem, deverá fazê-lo imediatamente após a descoberta dos danos mencionados e, antes do passageiro ter abandonado o aeroporto.

17.1.3. Em caso de atraso, a reclamação deve ser apresentada e a partir de 21 dias a bagagem é considerada legalmente extraviada e deve ser iniciado o processo de indemnização por perda.

17.1.4. As reclamações devem ser apresentadas por escrito.

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

17.1.6. Se o nome ou código de uma transportadora aérea estiver indicado no bilhete, essa transportadora aérea é a transportadora aérea contratante.

17.1.6 A reclamação referente a irregularidades com as suas bagagens deve ser apresentada no Serviço de “Perdidos e Achados” antes do abandono do aeroporto, para que possa comprovar que a irregularidade com a sua bagagem ocorreu enquanto esteve sob a responsabilidade da companhia aérea.

## 17.2 Livro de Reclamações

17.2.1 Em cumprimento do disposto no Decreto-Lei nº 19/2008, de 09 de Junho, a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde disponibiliza e faculta livros de reclamação em todos os seus estabelecimentos.

## 17.3 Prescrição das Ações

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

## Artigo 18º – Outras Condições

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

## Artigo 19º – Interpretação

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

## Artigo 20º – Jurisdição

20.1 Exceto quando declarado de outra forma, nestes Termos e Condições Gerais de Transporte, na Convenção de Montreal de 1999, ou em qualquer outra lei aplicável, qualquer disputa relacionada com

o contrato de transporte entre o passageiro e a CVSky - Linhas Aéreas de Cabo Verde, será sujeita à jurisdição dos tribunais de Cabo Verde, excluindo qualquer outro tribunal.

### **Artigo 21º – Alteração e Eliminação**

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

Deixado

Intencionalmente em branco