

**ANEXO**  
**(a que se refere o n.º 1)**  
**REGULAMENTO**  
**NORMAS E PROCEDIMENTOS APLICÁVEIS AO ENCAMINHAMENTO DE**  
**PASSAGEIROS**

Artigo 1.º

**Objeto**

O presente Regulamento estabelece as normas e procedimentos aplicáveis ao encaminhamento de passageiros em viagens no interior da Região Autónoma dos Açores.

Artigo 2.º

**Definições**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

a) «**Acordos *interline***», acordo comercial entre duas empresas de transporte de passageiros que permite, entre outras vantagens, a venda de voos do parceiro no título de transporte da companhia emissora;

b) «**Chapa**», designa o código de três algarismos que identifica a respetiva companhia aérea junto da IATA, o qual é utilizado na numeração do respetivo título de transporte;

c) «**Código de Reserva**», conjunto de caracteres alfanuméricos que identifica univocamente a reserva de um ou mais passageiros;

d) «**Concessionária**», transportadora aérea que obteve o direito de exploração do serviço de transporte aéreo regular no interior da Região Autónoma dos Açores e obrigada à prestação do serviço de encaminhamento;

e) «**Gateway**», aeroporto ou aeródromo da RAA onde se verifica a entrada ou saída do passageiro da Região;

f) «**Interline through check-in**», acordo comercial que possibilita efetuar o check-in do passageiro em todos os voos do seu título de transporte, nomeadamente despacho da bagagem e atribuição de talão de embarque, desde a origem até ao destino final, independentemente da companhia operadora do voo;

g) «**No Show**», situação em que o passageiro não comparece na porta de embarque à hora determinada para embarcar num voo que consta do seu título de transporte, sem que tenha procedido à alteração ao mesmo antes da hora agendada para a respetiva partida;

h) «**Passageiros estudantes**», os cidadãos que, à data da realização da viagem, tenham idade igual ou inferior a 26 anos, e se encontrem numa das seguintes situações:

(i) Frequência efetiva de qualquer nível do ensino oficial ou equivalente na Região Autónoma dos Açores, incluindo cursos de pós-graduação, realização de mestrados ou

doutoramentos, em instituições públicas, particulares ou cooperativas, com última residência no continente, na Região Autónoma da Madeira, noutro Estado Membro da União Europeia ou em qualquer outro Estado com o qual Portugal ou a União Europeia tenham celebrado um acordo relativo à circulação de pessoas; ou

(ii) Frequência efetiva de qualquer nível do ensino oficial ou equivalente no continente, na Região Autónoma da Madeira, noutro Estado Membro da União Europeia ou em qualquer outro Estado com o qual Portugal ou a União Europeia tenham celebrado um acordo relativo à circulação de pessoas, incluindo cursos de pós-graduação, realização de mestrados ou doutoramentos, em instituições públicas, particulares ou cooperativas, com última residência na Região Autónoma dos Açores.

i) «**Passageiros residentes**», os cidadãos que comprovem ter domicílio fiscal na Região Autónoma dos Açores e que reúnam os seguintes requisitos à data da realização da viagem:

(i) Os cidadãos de nacionalidade portuguesa ou de outro Estado Membro da União Europeia ou de qualquer outro Estado com o qual Portugal ou a União Europeia tenham celebrado um acordo relativo à livre circulação de pessoas e que residam, há pelo menos seis meses, na Região Autónoma dos Açores;

(ii) Os familiares de cidadãos da União Europeia, nos termos do artigo 2.º da Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto, que tenham adquirido o direito de residência permanente em território português e que residam, há pelo menos seis meses, na Região Autónoma dos Açores;

(iii) Os cidadãos de nacionalidade de qualquer Estado com o qual Portugal tenha celebrado um acordo relativo ao estatuto geral de igualdade de direitos e deveres entre cidadãos portugueses e países terceiros e que residam, há pelo menos seis meses, na Região Autónoma dos Açores.

j) «**Passageiros residentes equiparados**»:

(i) Os membros do Governo Regional dos Açores ou cidadãos que exerçam funções públicas ao serviço do Governo Regional dos Açores, ainda que residam há menos de seis meses na Região Autónoma dos Açores;

(ii) Os trabalhadores da Administração Pública, civis ou militares, quando deslocados em comissão de serviço, mobilidade interna, cedência de interesse público ou ao abrigo de outros institutos de mobilidade previstos na lei, na Região Autónoma dos Açores, ainda que nesta residam há menos de seis meses;

(iii) Os trabalhadores nacionais ou de qualquer outro Estado membro da União Europeia, do Espaço Económico Europeu, ou de qualquer outro país com o qual Portugal ou a União Europeia tenha celebrado um acordo relativo à livre circulação de pessoas, ou relativo ao estatuto geral de igualdade de direitos e deveres, que se encontrem vinculados por um contrato de trabalho, ainda que de duração inferior a um ano, celebrado com a entidade patronal com sede ou estabelecimento na Região Autónoma dos Açores e ao abrigo do qual o local de prestação de trabalho seja na Região Autónoma.

k) «**Reserva**» - procedimento pelo qual um ou mais passageiros garantem o bloqueio de espaço num ou mais voos, sendo que cada reserva tem um código único associado designado por código de reserva;

l) «**Stopover**» condição na qual ocorre uma paragem num ponto de transferência por um período superior a 24 horas, contabilizadas entre a hora de chegada ao ponto de transferência e a hora de partida para o voo seguinte;

m) «**Talão de Embarque**» - documento físico ou digital que atesta o embarque do passageiro em determinado voo, certificando a realização de um percurso de ida simples de/para qualquer aeroporto/aeródromo da RAA, incluindo trânsitos, desde que no ponto de transferência não decorram mais de 24 horas;

n) «**Título de Transporte**» - documento que comprova a aquisição do serviço de transporte aéreo entre dois ou mais aeroportos/aeródromos, num formato normalizado pela indústria da aviação comercial e identificado de forma unívoca por uma numeração sequencial de treze algarismos, nos quais os primeiros três dizem respeito à chapa da companhia emissora.

#### Artigo 3.º

##### **Âmbito de aplicação**

1 - O presente regulamento é aplicável às reservas e emissões de títulos de transporte de encaminhamento quando não existam acordos interline entre a operadora do serviço público aéreo interilhas e as companhias aéreas que transportam os passageiros de/para a Região Autónoma dos Açores (RAA).

2 - O encaminhamento está limitado a dois talões de embarque, o que corresponde a uma transferência, exceto em relação à ilha do Corvo em que é admitido um talão de embarque adicional, o que corresponde a duas transferências, sempre que não exista uma ligação diária.

3 - O tempo mínimo de ligação na gateway, entre os voos interilhas e os voos de/para a RAA, não deve ser inferior a 90 minutos, considerando a necessidade de recolha da bagagem e novo despacho de check-in, exceto quando existam acordos de interline through check-in entre a concessionária e outras companhias, caso em que o tempo mínimo de ligação poderá ser inferior.

4 - As regras referentes à elegibilidade, à disponibilidade de lugares e à gestão de informação e documentação são aplicáveis ao encaminhamento de passageiros de companhias aéreas que tenham acordos interline com a operadora do serviço público aéreo interilhas, assim como as demais regras e procedimentos standard da indústria e as previstas nas obrigações de serviço público.

#### Artigo 4.º

##### **Elegibilidade**

1 - Podem beneficiar do serviço de encaminhamento os passageiros estudantes, os passageiros residentes e os passageiros residentes equiparados na RAA que reúnam, à data da realização da reserva, as condições de elegibilidade estabelecidas no presente regulamento.

2 - A operadora do serviço público aéreo interilhas proporciona o acesso aos encaminhamentos de acordo com as todas as condições previstas nos artigos seguintes, sendo da sua responsabilidade a verificação do preenchimento dessas mesmas condições.

#### Artigo 5.º

##### **Documentos comprovativos da elegibilidade**

1 - O passageiro deve apresentar à operadora o original dos seguintes documentos:

a) Título de transporte, num formato normalizado na indústria, que faça referência ao código de reserva da companhia e ao respetivo número de título de transporte, bem como informação relativa aos voos e horários dos voos, de/para a RAA (podendo ser *OW - One Way/ida* simples ou *RT – Round Trip/ida e volta*);

b) Cartão de contribuinte que permita comprovar o domicílio fiscal na Região Autónoma dos Açores, tratando-se de passageiro residente ou passageiro residente equiparado, quando aplicável;

c) Documento comprovativo da identidade do beneficiário, designadamente cartão de cidadão, bilhete de identidade ou passaporte;

d) Certificado de registo ou certificado de residência permanente, no caso de se tratar de cidadão da União Europeia, nos termos dos artigos 14.º e 16.º da Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto;

e) Cartão de residência ou cartão de residência permanente, no caso de se tratar de familiar de cidadão da União Europeia, nacional de Estado terceiro, nos termos dos artigos 15.º e 17.º da Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto;

f) Autorização de residência válida, no caso de se tratar de cidadão nacional de Estado que não seja membro da União Europeia e ao qual não sejam aplicáveis os artigos 15.º e 17.º da Lei n.º 37/2006, de 9 de agosto.

2 - Aquando da verificação da validade do título de transporte apresentado pelo passageiro, a concessionária pode solicitar-lhe informações adicionais sobre a compra efetuada na companhia aérea que o transporta de/para a RAA.

3 - A apresentação do cartão de cidadão dispensa o passageiro da apresentação do documento referido na alínea b) do n.º 1.

4 - Os passageiros estudantes referidos na alínea g) do artigo 2.º devem, para além da documentação exigida nos números anteriores, apresentar o original do documento emitido e autenticado pelo estabelecimento de ensino, que comprove estarem devidamente matriculados no ano letivo em curso e a frequentar o curso ministrado pelo referido estabelecimento de ensino.

5 - Os residentes equiparados referidos na alínea i) do artigo 2.º devem, para além da documentação exigida nos n.os 1 e 2 do presente artigo, apresentar o original da declaração emitida pela entidade pública ou privada onde exercem funções, comprovativa da sua situação profissional, conforme o modelo de declaração contida no Anexo I ao presente Regulamento.

6 - Sem prejuízo do estipulado das alíneas *b)* e *c)* do n.º 3 do artigo 11.º, é recusada a reserva e a emissão do título de transporte de encaminhamento quando não seja possível, ou permitido, à concessionária comprovar a elegibilidade do passageiro, designadamente se este se recusar a fornecer, no todo ou em parte, a informação necessária, ou se este não autorizar o arquivamento físico ou eletrónico dos documentos comprovativos exigidos.

7 - A reserva e a emissão do título de transporte de encaminhamento é recusada quando não se verifique o cumprimento dos requisitos constantes do presente regulamento.

#### Artigo 6.º

##### **Reserva e emissão do título de transporte de encaminhamento**

1 - A reserva do título de transporte de encaminhamento deve poder ser efetuada, pelo menos, em todas as lojas/balcões de vendas da concessionária, num portal online, que deverá estar disponível especificamente para o efeito, e no respetivo call center.

2 - O passageiro pode também efetuar a reserva do título de transporte de encaminhamento junto de um agente de viagens, ficando este último limitado à utilização dos canais de reserva referidos no número anterior e aos demais que sejam disponibilizados pela concessionária.

3 - É garantido um prazo de até 72 horas após a reserva para o passageiro poder ordenar a emissão do título de transporte de encaminhamento, salvo se a reserva for efetuada a menos de 72 horas da partida programada do voo, caso em que a reserva e a emissão terão de ocorrer em simultâneo.

4 - Findo o prazo acima indicado, sem que o passageiro tenha dado ordem de emissão do título de transporte de encaminhamento, a reserva é automaticamente cancelada.

5 - O título de transporte de encaminhamento entre a *gateway* e a ilha de destino tem de ser emitido antes do início da viagem de ligação à *gateway*.

6 - O título de transporte de encaminhamento é emitido na chapa da concessionária, sem indicação de qualquer preço ou valor, exceto nos casos em que, por razões de ordem técnica, esta informação não possa ser omitida do título.

7 - Sem prejuízo do referido no número anterior, a concessionária pode valorizar internamente os títulos de transporte de encaminhamento para efeitos contabilísticos.

8 - Não há lugar à emissão de recibo pela aquisição do título de transporte de encaminhamento, sendo este apenas devido em relação aos serviços complementares que o passageiro tenha solicitado e pago o respetivo custo.

#### Artigo 7.º

##### **Disponibilidade de lugares para efeitos de encaminhamentos**

A concessionária não pode discriminar o passageiro de encaminhamento relativamente a outros passageiros, no que diz respeito ao acesso à disponibilidade de lugar nos voos.

## Artigo 8.º

### **Alterações às viagens**

Sempre que existam pedidos de alteração, antes de iniciar a viagem, ou a meio do trajeto desta, aplicam-se as seguintes regras:

a) As alterações a títulos de transporte de encaminhamento devem ser permitidas pela concessionária;

b) Na eventualidade de o passageiro pretender efetuar o encaminhamento em novo voo/data, tem de efetuar novamente prova de elegibilidade, nos termos descritos no presente regulamento;

c) A alteração de todo e qualquer serviço complementar à viagem de encaminhamento, que tenha sido suportado pelo passageiro, rege-se pela regulamentação aplicável ao serviço adquirido;

d) Se, por motivos técnicos, o portal online da concessionária não permitir alterações aos títulos de transporte de encaminhamento, as mesmas devem ser efetuadas nas lojas ou em balcões da concessionária ou via call center;

e) Se o passageiro optar por utilizar o portal online para emitir um novo título de transporte de encaminhamento, e desde que introduza um novo código de reserva da companhia (diferente do anterior), pode efetuar nova reserva e solicitar nova emissão, seguindo-se todo o processo referente à comprovação da elegibilidade e de realização da reserva;

f) A concessionária pode, por automatismo de *backoffice*, efetuar uma validação do nome de passageiro, do documento de identificação e do código de reserva e, caso sejam identificadas duplicações de combinações destes três elementos, cancelar a(s) reserva(s) e, se aplicável, o(s) título(s) de transporte mais antigos;

g) Caso o passageiro seja *No Show*, todos os restantes segmentos da sua reserva são automaticamente cancelados, podendo a concessionária aplicar-lhe uma penalidade no valor máximo de 20,00 (vinte euros).

## Artigo 9.º

### **Check-in e Embarque**

1 - Ao efetuarem o check-in, os passageiros devem apresentar à concessionária o talão de embarque do voo da companhia que os transporta de/para a RAA.

2 - No caso de o passageiro se recusar a apresentar, ou não tiver em sua posse, o talão de embarque referido no número anterior, a concessionária pode reservar-se ao direito de recusar o embarque com o título de transporte de encaminhamento, sem prejuízo de o passageiro poder solicitar a emissão de um novo título de transporte, suportando o correspondente custo.

3 - A concessionária faz cumprir a sua franquia livre de bagagem associada ao produto de encaminhamento, a qual deve vir mencionada no título de transporte.

4 - A concessionária não é obrigada a respeitar as regras de bagagem do título de transporte de/para RAA que tenha sido emitido por outra companhia.

5 - A concessionária pode reservar-se o direito de cobrar ao passageiro de encaminhamento serviços complementares que sejam requeridos por este, nomeadamente o acesso ao lounge, o seguro de viagem, as refeições, a pré-reserva de lugar e a escolha de lugar a bordo.

#### Artigo 10.º

### **Gestão da Informação e Documentação**

A concessionária guarda, em arquivo físico ou eletrónico, os documentos comprovativos da elegibilidade, podendo ser associado um registo único a este conjunto de documentos e ser feita referência a este mesmo registo no título de transporte de encaminhamento.

#### Artigo 11.º

### **Canais de comercialização de títulos de transporte de encaminhamento**

1 Portal online de encaminhamentos:

a) No portal online da concessionária deve ser disponibilizado, em local visível, um *link* para uma nova página web exclusiva para reserva e emissão de títulos de transporte de encaminhamento, contendo uma descrição detalhada das normas e condições associadas, numa linguagem acessível, redigida em, pelo menos, português e inglês.

b) O passageiro deve ter acesso a um formulário online no qual, após confirmar que leu e aceitou as normas e condições associadas aos títulos de transporte de encaminhamento, deve introduzir os seguintes elementos obrigatórios:

(i) Nome da companhia que o transporta de/para a RAA;

(ii) Número do voo;

(iii) Data do voo e as respetivas horas de partida e de chegada;

(iv) Código de reserva da companhia que o transporta de/para a RAA;

(v) Número do título de transporte da companhia que o transporta de/para a RAA;

(vi) Destino do encaminhamento;

(vii) Número de passageiros por tipologia (adultos, crianças e bebés);

(viii) Se o passageiro pretender um título de transporte de encaminhamento de ida e volta, deverá, igualmente, introduzir dados referidos nas subalíneas (i), (ii) e (iii) referentes ao percurso de volta.

c) Após validação do tempo mínimo de ligação de acordo com o disposto no n.º 3 do artigo 3.º, bem como do *stopover*, é apresentada ao passageiro uma listagem com todos os voos e disponibilidade para sua escolha;

d) Após a escolha do(s) voo(s) para o qual(ais) pretende emitir título de transporte de encaminhamento, o passageiro deve introduzir os seus dados pessoais;

e) O título de transporte de encaminhamento apenas é emitido após validação dos dados do passageiro, no prazo máximo de 72 horas, sendo que a concessionária pode reservar-se o direito de não aceitar neste período (hiato de tempo entre a reserva e a emissão) mais pedidos de reservas para o mesmo código de reserva;

f) O encaminhamento só está disponível para reservas no portal de vendas da companhia até 120 horas antes da partida programada do voo;

g) Caso exista um erro no processo de validação da informação a reserva é cancelada e o passageiro notificado desta situação para o endereço de correio eletrónico por si indicado aquando da introdução dos dados pessoais no portal.

## 2 - Lojas/Balcão de Vendas da Concessionária:

a) Nas lojas ou balcões da concessionária, o passageiro é informado de todas as normas e condições do encaminhamento, devendo fornecer ao agente de vendas todos os elementos e documentos necessários à validação da elegibilidade para encaminhamento;

b) Uma vez comprovada, in loco, a elegibilidade, é efetuada uma reserva nos percursos de encaminhamento solicitados pelo passageiro, de acordo com as regras definidas;

c) A concessionária deve permitir ao passageiro emitir o título de transporte de encaminhamento no momento ou, se aquele assim o desejar, no prazo máximo de 72 horas, sem prejuízo do estipulado no n.º 3 do artigo 6.º, sendo que, findo este prazo, a reserva será automaticamente cancelada.

## 3 - Call Center:

a) No contacto telefónico com call center o passageiro deve ser informado de todas as normas e condições do encaminhamento;

b) Deve ser permitido ao passageiro efetuar a reserva de encaminhamento sem que seja possuidor do título de transporte devendo, no entanto, indicar os elementos necessários à sua identificação pessoal;

c) Depois de efetuada a reserva, o passageiro tem até seis horas para remeter à concessionária, para o endereço de correio eletrónico indicado por esta, o título de transporte, sob pena da reserva ser automaticamente cancelada (a reserva é igualmente cancelada no caso de o título de transporte enviado pelo passageiro não ser elegível para efeitos de encaminhamento);

d) A emissão do título de transporte de encaminhamento tem de ocorrer até 72 horas após a reserva, sem prejuízo do estipulado no n.º 3 do artigo 6.º, sendo que, findo este prazo, a reserva é automaticamente cancelada;

e) O encaminhamento só está disponível para reservas no *call center* até 24 horas antes da partida programada do voo.

4 - Os agentes de viagens podem utilizar o portal online e o call center para a emissão dos títulos de transporte de encaminhamento, devendo, no entanto, declarar no portal que estão a fazê-lo em nome dos passageiros seus clientes.

Artigo 12.º

**Disposições finais**

Os procedimentos definidos no presente regulamento podem ser revistos ou ajustados a qualquer momento, por decisão do membro do governo com competência em matéria de transportes aéreos, por sua iniciativa ou sob proposta da concessionária, para que sejam sempre salvaguardados os desígnios de eficácia e integridade.

**ANEXO I**

**(a que se refere o n.º 5 do Artigo 5.º)**

**DECLARAÇÃO DE EXERCÍCIO DE FUNÇÕES**

**NA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES**

Para efeitos de elegibilidade de encaminhamento de passageiros em voos interilhas operados pela concessionária do serviço público aéreo interilhas, \_\_\_\_\_<sup>1</sup> declara, na qualidade de \_\_\_\_\_<sup>2</sup>, sob compromisso de honra, que:

\_\_\_\_\_  
<sup>3</sup>, portador do cartão de cidadão n.º \_\_\_\_\_, residente na Região Autónoma dos Açores há menos de seis meses, se desloca por motivos profissionais, sendo que, no âmbito do contrato de trabalho celebrado com a \_\_\_\_\_<sup>4</sup>, com o NIPC \_\_\_\_\_, o seu local de prestação de trabalho é a Região Autónoma dos Açores.

Mais ainda declara que a entidade patronal possui sede ou estabelecimento nessa região autónoma, sita à

\_\_\_\_\_  
<sup>1</sup> Nome do representante da entidade patronal.

<sup>2</sup> Qualidade em que o representante vincula a entidade (por exemplo, administrador, gerente, procurador, etc.).

<sup>3</sup> Nome do passageiro.

<sup>4</sup> Designação da entidade patronal.

---

5.

Esta declaração é válida por um período de seis meses após a sua emissão.

---

(local e data)

---

(assinatura do representante)<sup>o</sup>