

## TERMOS & CONDIÇÕES

### 1. Processo de venda

- Todas as solicitações para este serviço devem ser feitas por *email*.
- Os pedidos de assistência devem ser feitos pelo menos 72 horas antes e não mais de 60 dias de antecedência.
- O pagamento pelo serviço deve ser processado até 48 horas antes da prestação do serviço. Se o pagamento não for efetuado, o pedido de assistência será cancelado.
- O pagamento por este serviço só pode ser feito por transferência bancária para:

Groundforce Portugal  
VAT No. 506651649

Citibank International, PLC  
Account EUR: 0031675006  
NIB: 0169 0001 00031675006 28  
IBAN: PT50 0169 0001 0003167500628  
SWIFT: CITIPTPX

- Os serviços de assistência VIP da Groundforce estão disponíveis para os voos assistidos pela Groundforce Portugal nos aeroportos de Lisboa, Porto, Funchal e Porto Santo. Por favor, verifique os níveis de assistência disponíveis em cada aeroporto.

- Os serviços de assistência são fornecidos apenas a reservas ativas (pagas).

1.1 Crianças: até aos 12 anos (acompanhadas por um adulto) podem usar o serviço gratuitamente.

1.2 Grupos: pedidos de assistência para mais de 9 passageiros estão sujeitos a confirmação de disponibilidade e a uma proposta de preço, de acordo com suas necessidades específicas. Estes pedidos devem ser enviados por *email* para [VIP@groundforce.pt](mailto:VIP@groundforce.pt)

### 2. Níveis de Assistência

#### **NÍVEL 1**

(Sem transporte personalizado de bagagem de porão. Sem conexões.)



# Groundforce VIP

Very Important Passenger

- Partida – Acompanhamento do ponto de encontro para o balcão de *check-in* e depois para a aeronave.
- Chegada - Acompanhamento da aeronave até o Hall de Chegadas do Terminal.

## NÍVEL 2

*(Com transporte personalizado de bagagem de porão. Com conexões.)*

- **Partida** - Check-in antecipado. Acompanhamento desde o ponto de encontro até o balcão de check-in, incluindo apoio com bagagem de porão e assistência a todo o processo de check-in. Acompanhamento até à aeronave.
- **Chegada** - Acompanhamento desde a aeronave até ao hall de chegadas, incluindo assistência às formalidades de retirada de bagagem. Acompanhamento na recolha de bagagem, ajuda com bagagem de porão e acompanhamento até ao hall das chegadas.
- **Conexões** - Acompanhamento da aeronave e durante todo o processo de chegada, até o embarque no voo de conexão. Aplicável a transferências que envolvem até 3 horas de espera entre voos.

## LEVEL 3

*(Sem transporte personalizado de bagagem de porão. Sem conexões.)*

- **Partida** - Check-in antecipado. Acompanhamento do ponto de encontro até ao balcão de check-in, e de lá para a aeronave, embarcando em um veículo exclusivo quando o embarque não for efetuado em manga aeroportuária.
- **Chegada** - Acompanhamento da aeronave até o *hall* de desembarque, em veículo exclusivo (se o desembarque não for efetuado em manga aeroportuária), incluindo assistência com as formalidades de retirada de bagagem.

## LEVEL 4

*(Com transporte personalizado de bagagem de porão. Com conexões.)*

- **Partida** - Check-in antecipado. Acompanhamento do ponto de encontro até o balcão de check-in, incluindo ajuda com bagagem de porão e assistência através do processo de check-in. Acompanhamento até à aeronave, incluindo transporte em veículo exclusivo, quando o embarque não for efetuado em manga aeroportuária.
- **Chegada** - Acompanhamento da aeronave até ao *hall* de desembarque, em veículo exclusivo (se o desembarque não for efetuado em manga aeroportuária), incluindo assistência com formalidades de retirada de bagagem de mão. Acompanhamento na retirada de bagagem de porão, apoio com bagagem e acompanhamento ao *hall* de chegadas.

# Groundforce VIP

Very Important Passenger

- Conexões – acompanhamento do processo de transferência - pelo aeroporto ou diretamente da aeronave de chegada até a aeronave de partida. Inclui transporte em veículo exclusivo, quando uma manga aeroportuária não é usada para embarque / desembarque. Aplicável a transferências que envolvam até 3 horas de espera entre voos.

## 3. valores

	1 Pax	2 Pax	3 Pax	4 Pax	5 Pax	6 Pax	7 Pax	8 Pax	9 Pax
Nível 1	54,00 €	82,80 €	111,60 €	140,40 €	169,20 €	198,00 €	226,80 €	255,60 €	284,80 €
Nível 2	102,00 €	152,40 €	202,80 €	253,20 €	303,60 €	354,00 €	404,40 €	454,80 €	505,20 €
Nível 3	126,00 €	183,60 €	241,20 €	298,80 €	356,40 €	414,00 €	471,60 €	529,20 €	586,80 €
Nível 4	168,00 €	240,00 €	312,00 €	384,00 €	456,00 €	528,00 €	600,00 €	672,00 €	744,00 €

### Obs.

- Preços para grupos acima de 9 pessoas estão disponíveis mediante solicitação.
- O cliente será acompanhado ao lounge apenas se este serviço estiver incluído na sua tarifa ou perfil.
- IVA incluído nas tarifas apresentadas.
- Os preços podem variar sem aviso prévio.
- Os clientes com necessidades médicas ou que necessitam de assistência especial (cadeiras de rodas, menores desacompanhados, etc.) devem seguir os procedimentos definidos pela companhia aérea para o efeito.

## 4. Pontos de encontro e Níveis de Assistência disponíveis:

### 4.1. Serviço de Partidas

#### • Aeroporto de Lisboa

Área adjacente à loja Premium no Terminal 1

Os níveis de assistência 1, 2, 3 e 4 estão disponíveis no Aeroporto de Lisboa.

#### • Aeroporto do Porto

Balcão de Check-in n.º 22



# Groundforce VIP

Very Important Passenger

Os níveis de assistência 1, 2, 3 e 4 estão disponíveis no Aeroporto do Porto.

- Aeroporto do Funchal

Balcão de check-in nº 8 (TAP tap | executive desk)

Os níveis de assistência 1, 2, 3 e 4 estão disponíveis no Aeroporto do Funchal.

Para clientes com bagagem de porão, o encontro será 1h30 antes do voo e para clientes sem bagagem de porão 1:00 antes do voo.

Para clientes que voam para os EUA, com ou sem bagagem, a reunião no aeroporto será 2h00 antes do voo.

4. 2. Para serviços de chegada e transferência, o ponto de encontro será na porta da frente da aeronave.

## 5. Transferências

- Entendem-se como Transferências os serviços de conexões entre voos com o máximo de 3 (três) horas de diferença.
- Se o período de espera exceder o tempo mencionado na cláusula acima, serão cobrados dois serviços de Assistência - Chegada e Partida, com as respetivas taxas devidas (de acordo com a tabela de preços. V.d. ponto 3. Preços).
- Os níveis de assistência 2 e 4 estão disponíveis para transferências.

## 6. Outros ou Assistência Especial

- Este serviço não substitui os serviços prestados pela companhia aérea em situações em que os passageiros necessitam de assistência especial devido a razões médicas ou outras (tais como clientes com dificuldades de locomoção, menores desacompanhados, etc.). Nestes casos, solicite o serviço desejado ao fazer a sua reserva de viagem.

## 7. Acesso aos benefícios e instalações do aeroporto

- O nível de assistência 4 em Lisboa concede acesso ao Blue Lounge da Groundforce. Caso contrário (níveis de assistência 1,2 e 3), o acesso aos lounges do aeroporto dependem da tarifa ou do produto adquirido e de o passageiro ser um titular do cartão de programa de fidelidade. Não está incluída a passagem no *green way* do aeroporto nem prioridade no SEF.

## 8. Irregularidades de voo e / ou bagagem

- Os regulamentos / procedimentos de proteção do passageiro são aplicados de acordo com a tarifa ou produto comprado.

## 9. Alterações

- O aviso prévio mínimo requerido é de 48 horas.

## 10. Faturação

- Para obter uma fatura / recibo, por favor informe os seus dados pessoais / profissionais relevantes por email.
- O prazo de entrega da fatura / recibo emitido varia de acordo com o endereço postal do cliente e o país de origem.

## 11. Política de Cancelamento

### 11.1. Resumo das cobranças de penalidade

- Nível 1 - não reembolsável.
- Níveis 2 a 4:
  - Cancelamento 24 horas antes do serviço ou devido a causas naturais ou motivos de força maior - sem penalidade.
  - Cancelamento 24hrs a 12hrs da entrega do serviço - uma penalidade de 50% do valor pago será aplicada.
  - Cancelamento 12hrs antes da prestação do serviço - uma penalidade de 100% do valor pago será aplicada.
- Os reembolsos serão pagos no prazo de 7 dias úteis.

### 11.2. Regulamentos de Penalidades

- O cliente pode cancelar a prestação do serviço sem penalização enviando um e-mail para a Groundforce ([vip@groundforce.pt](mailto:vip@groundforce.pt) até ao final do período de pagamento do serviço, ou seja, até 24 horas (vinte e quatro) horas antes da prestação do serviço. Este e-mail deve incluir o número do voo do cliente.
- Se o cliente desejar cancelar o serviço e não o fizer dentro do prazo estabelecido na cláusula acima (cancelamentos até 12 horas antes da prestação do serviço), uma penalidade de 100% (cem por cento) é aplicado para todos os níveis de serviço.
- Se o serviço não puder ser prestado por razões de natureza operacional atribuíveis à Groundforce, de força maior ou circunstâncias imprevistas além do seu controlo, o cliente será reembolsado pelo valor total pago no prazo de 7 (sete) dias úteis.



# Groundforce VIP

Very Important Passenger

- Se o cliente solicitar e pagar pelos serviços, mas não os usar devido a razões de força maior, a Groundforce Portugal realizará uma avaliação interna do motivo apresentado e poderá, se julgar apropriado, decidir reembolsar o cliente integralmente pelo valor pago.
- Para os fins das cláusulas acima, motivos de força maior ou circunstâncias imprevistas incluem, mas não estão limitados a: guerra, revolução, distúrbios civis, decretos estaduais, terremoto, maremotos, incêndios, inundações, greves ou qualquer evento ou outras situações não atribuíveis à vontade da Groundforce Portugal e além de seu controlo. Sempre que um cliente solicita um determinado serviço e, por qualquer motivo, incluindo razões operacionais, não é possível fornecer esse serviço, mas apenas um nível inferior de serviço, o cliente será reembolsado a diferença entre o serviço solicitado e o serviço prestado, dentro de 7 (sete) dias úteis.
- Sempre que houver um atraso na partida do voo do cliente em mais de 2 (duas) horas, a Groundforce Portugal, por meio do serviço de Assistência VIP, deverá informar ao cliente tal atraso de maneira oportuna o mais breve possível.
- As reclamações de clientes são recebidas e tratadas pelo serviço de resposta ao cliente Customer First e devem ser apresentadas no prazo de 30 (trinta) dias após a prestação do serviço.
- Os clientes poderão ser reembolsados pelo valor pago, sujeito a uma investigação interna conduzida pela Groundforce e a subsequente decisão tomada, que deve ocorrer dentro de 30 (trinta) dias do recebimento da reclamação pelo Groundforce VIP.