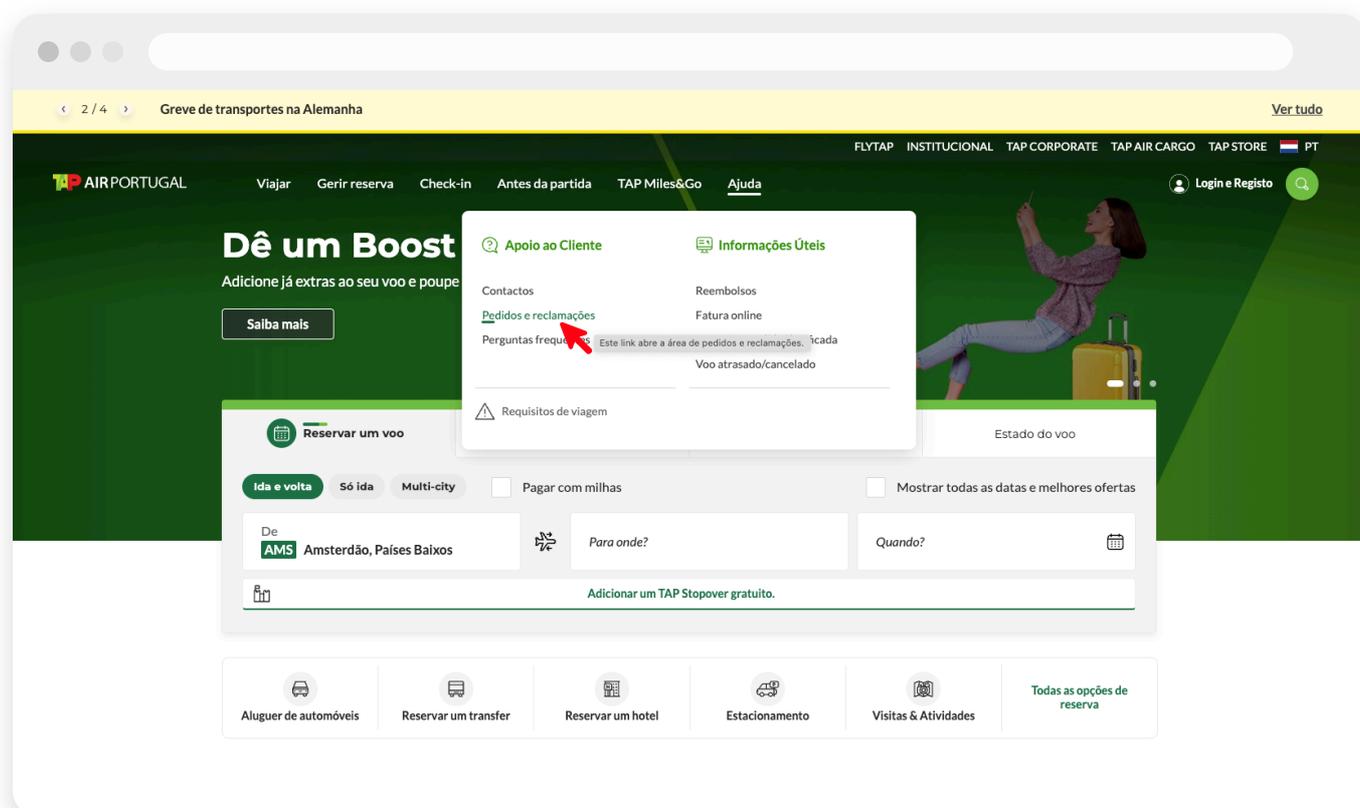


# FlyTAP – Pedidos e reclamações

## Como fazer uma reclamação

Para fazer uma reclamação e comunicar connosco uma experiência menos positiva, basta seguir este passo a passo de como apresentar uma reclamação no nosso site.

Em qualquer parte do site ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)) pode clicar no menu **Ajuda**, situado na parte superior do seu ecrã, e de seguida na opção **Pedidos e reclamações**.



*Caminho para chegar à página de Pedidos e reclamações.*

Chegará à página **Pedidos e reclamações**. Aqui, tem **3** opções: pedir informações sobre o Programa TAP Miles&Go, deixar-nos uma sugestão ou elogio e enviar uma Reclamação. Para enviar uma reclamação, clique na opção **Reclamações** e depois no botão **Seguinte**.

**Pedidos e reclamações**

Envie-nos pedidos de informação, elogios, sugestões ou reclamações.

Se algo na sua viagem não correu como esperado [veja aqui](#) como pode efectuar uma reclamação. Poderá ter o direito a receber uma compensação ou assistência, conforme descrito nas nossas [condições de transporte](#). Para isso basta [preencher o formulário](#) ou enviar um [email](#).

1 ASSUNTO 2 DESCRIÇÃO 3 DADOS E CONTACTOS 4 CONFIRMAÇÃO E ENVIO

**Selecione o motivo do seu contacto**

**Informações e pedidos TAP Miles&Go**  
Escolha esta opção se desejar aderir ao Programa TAP Miles&Go, ou se já for Cliente TAP Miles&Go e tiver um pedido ou dúvida relacionados.

**Sugestões ou elogios**  
Partilhe as suas sugestões ou as boas experiências.

**Reclamações**  
Tem alguma questão que precisa de ver resolvida? Diga-nos como o poderemos ajudar.

Seguinte

Entrada na página *Pedidos e reclamações*, com a opção “Reclamações” seleccionada.

Se já é Cliente TAP/Cliente TAP Miles&Go e não estiver com login efetuado, sugerimos que **faça login na sua conta**. Assim, todo o processo será mais simples, rápido e muitos dos seus dados ficarão automaticamente preenchidos.

Já é Cliente TAP? Faça login e torne o processo mais simples. [Login](#)

**Escolha uma opção**

Verificar estado de uma reclamação

Efetuar uma nova reclamação

**Dados da reclamação**

E-mail

Nº da reclamação  ⓘ

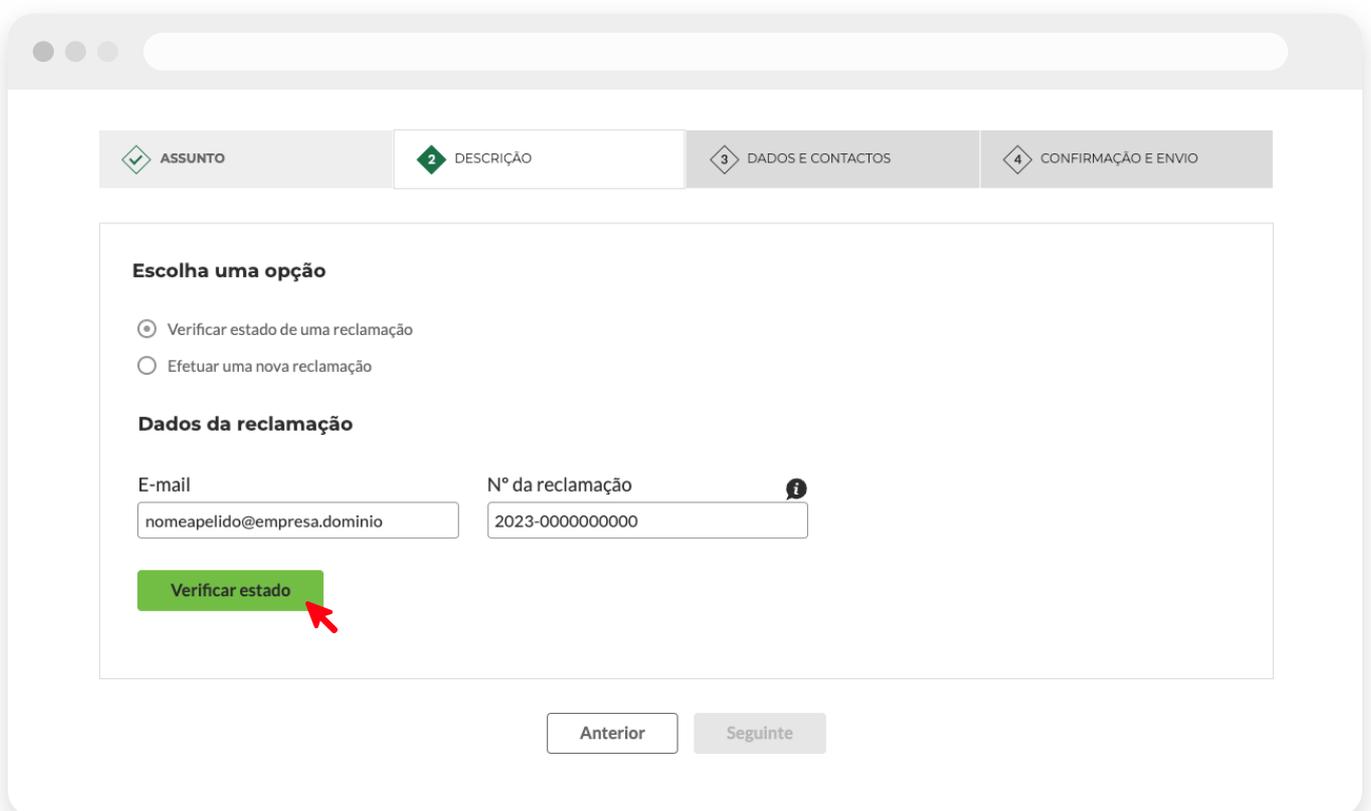
[Verificar estado](#)

*Ao clicar em “Login” poderá realizar uma reclamação com sessão iniciada na sua conta.*

Se ainda não for Cliente TAP, poderá registar-se em <https://www.flytap.com/sign-up>, ou prosseguir com a sua reclamação sem login.

Dentro do formulário de reclamações, no passo **Descrição**, escolha uma das duas opções disponíveis:

**1. Verificar o estado de uma reclamação** – caso pretenda verificar o estado de uma reclamação, deve preencher os campos correspondentes (e-mail e número da reclamação) e clicar em **Verificar estado**. Assim obterá informação sobre o ponto em que esta se encontra.



The screenshot displays a web browser window with a complaint form. The form is divided into four steps: 1. ASSUNTO, 2. DESCRIÇÃO (active), 3. DADOS E CONTACTOS, and 4. CONFIRMAÇÃO E ENVIO. Under the heading 'Escolha uma opção', the first radio button 'Verificar estado de uma reclamação' is selected. The second option is 'Efetuar uma nova reclamação'. Below this, under 'Dados da reclamação', there are two input fields: 'E-mail' with the value 'nomeapelido@empresa.dominio' and 'Nº da reclamação' with the value '2023-0000000000'. A green button labeled 'Verificar estado' is highlighted with a red arrow. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Anterior' and 'Seguinte'.

*Para verificar o estado de uma reclamação anterior, basta introduzir alguns dados.*

**2. Efetuar uma nova reclamação** – deve seleccionar o motivo da sua exposição e, se necessário, um sub-motivo. De seguida, introduza os dados necessários. Todos são obrigatórios à exceção dos campos identificados com “(Opcional)”.

Após preencher todos os campos relativos à sua reclamação no passo “Descrição”, clique em **Seguinte**.

**Escolha uma opção**

Verificar estado de uma reclamação

Efetuar uma nova reclamação

**Dados da reclamação**

Motivo:

Sub-motivo:

Quando a sua bagagem de porão não está disponível para entrega à chegada do voo. Qualquer reclamação sobre atraso na entrega da bagagem deve ser colocada por escrito, diretamente à Companhia, no prazo de 21 dias, a partir do momento em que é colocada à sua disposição.

Companhia aérea:

Nº do voo:

Data de voo:

Origem (Opcional):

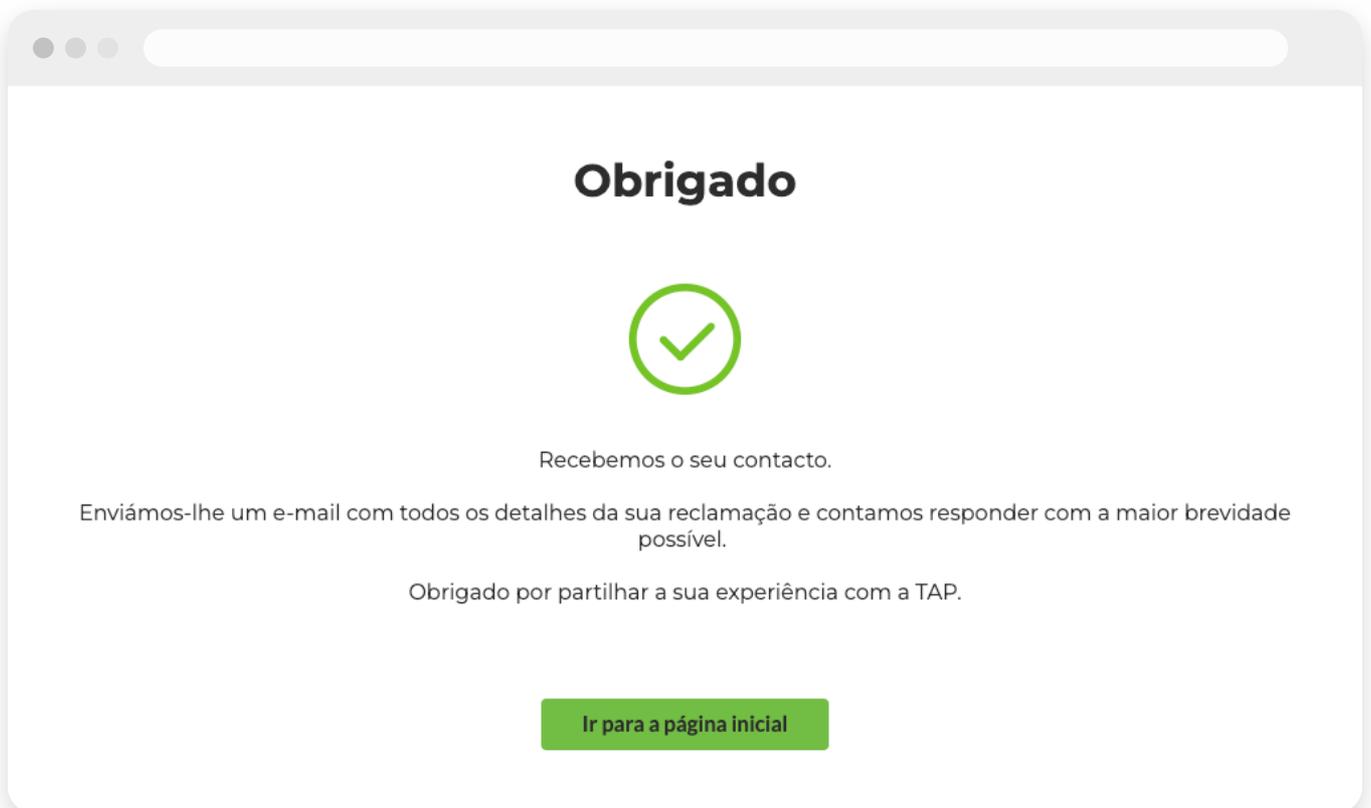
Destino (Opcional):

*Exemplo de reclamação com um motivo e sub-motivo selecionados.*

Chegará ao passo **Dados e contactos**, onde deve introduzir os seus dados pessoais e contactos, e clicar em **Seguinte**.

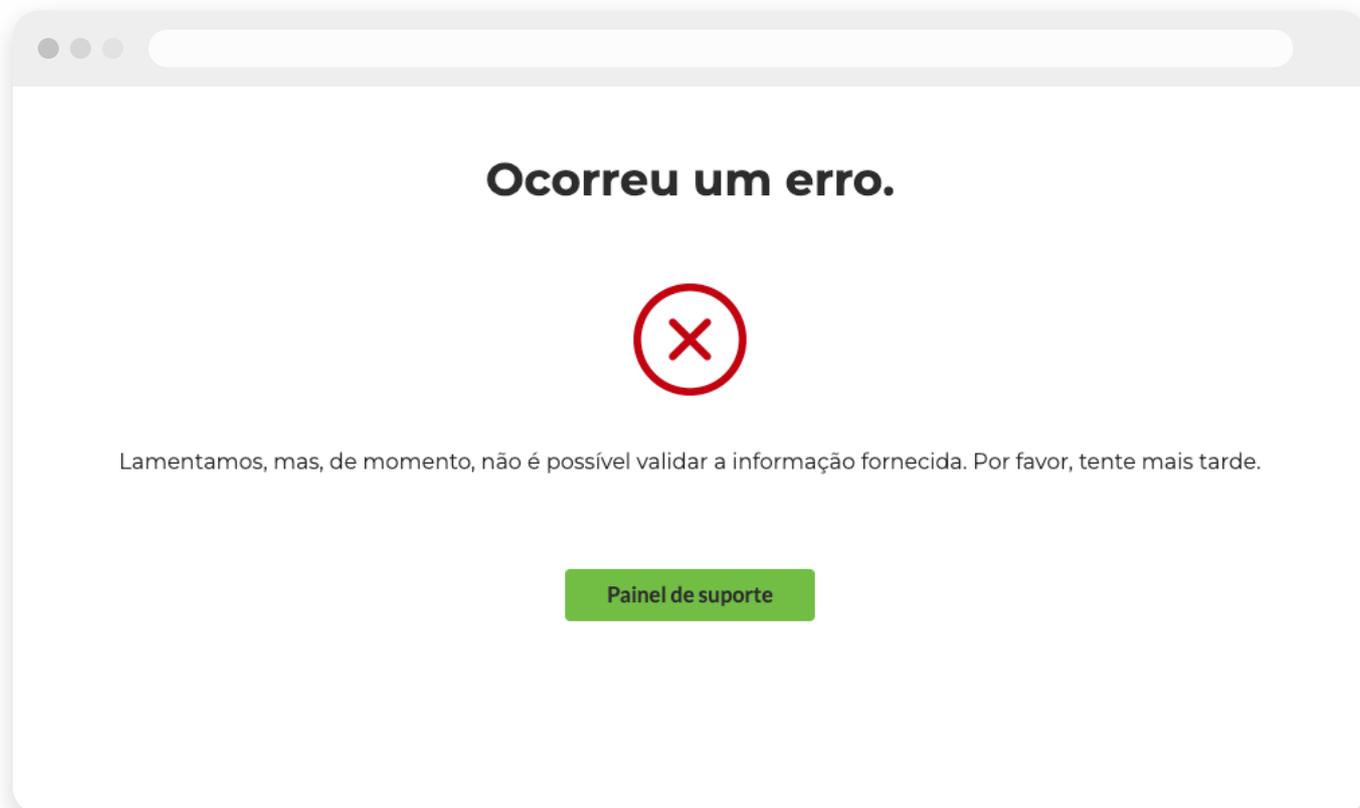
No quarto e último passo, **Confirmação e envio**, deverá rever o que preencheu nos passos anteriores. Se todos os dados estiverem corretos, clique no botão **Enviar** para concluir a submissão da sua reclamação.

Se o pedido for bem validado, verá uma mensagem de sucesso e receberá um e-mail de confirmação.



*Este ecrã confirma a submissão do formulário com sucesso.*

Se por algum motivo ocorrer um erro durante a validação dos seus dados, verá uma mensagem de erro, com algum detalhe sobre o que impossibilitou a submissão da sua reclamação.



*Este ecrã notifica sobre a impossibilidade de submeter o formulário de reclamação.*

Obrigado por partilhar a sua experiência connosco.  
A sua opinião é muito importante para nós!