



TAP AIR PORTUGAL

## Plusgrade - Condiciones generales

### Condiciones generales

Las siguientes condiciones generales (“Condiciones generales”) se aplican a una nueva funcionalidad: Plusgrade LP (“Plusgrade”), que proporciona a todos los pasajeros titulares de billete(s) de avión, confirmado(s) y adquirido(s) para determinados vuelos operados por TAP Air Portugal (“TAP Air Portugal” o “TAP”), la oportunidad de hacer una oferta (“Oferta”) para tener acceso a una clase superior a aquella para la que se adquirió su billete original (“Upgrade”).

Al acceder a Plusgrade, los pasajeros aceptan las siguientes Condiciones generales. TAP Air Portugal se reserva el derecho de modificar o alterar las presentes Condiciones generales como considere necesario; el pasajero deberá consultar el documento vigente en el acto de presentación de su Oferta. La versión portuguesa de las presentes Condiciones generales prevalece sobre las restantes (traducciones).

### Condiciones de participación

El pasajero que realice la oferta deberá tener un billete(s) de avión, confirmado(s) y adquirido(s) para un determinado vuelo operado por TAP Air Portugal y, al menos, 18 (dieciocho) años.

No se admitirán Ofertas de trabajadores y/o colaboradores de TAP y de Plusgrade ni de sus familiares directos.

TAP se reserva el derecho de comprobar la elegibilidad de los pasajeros para participar en Plusgrade.

### Ofertas

#### a) Formas de acceder:

1. Plusgrade está disponible para los pasajeros que reserven billetes de avión en la página [www.flytap.com](http://www.flytap.com). Cuando los pasajeros adquieren un billete de avión online en la página [www.flytap.com](http://www.flytap.com) se les ofrece la funcionalidad Plusgrade, que les permite presentar una Oferta

de Upgrade de la clase de servicio adquirida en la página de confirmación de la compra del billete (a través de un enlace).

2. Si la compra del billete no se ha realizado online en la página de TAP, los pasajeros podrán igualmente recibir un e-mail de TAP para disfrutar de esta funcionalidad.

3. Además de estos dos casos, los pasajeros también podrán acceder a la página de TAP ([www.flytap.com](http://www.flytap.com)), donde simplemente introduciendo su nombre y su código de reserva podrán comprobar la elegibilidad para poder hacer una Oferta de Upgrade.

En caso de que el pasajero tenga un código de reserva correspondiente a los billetes de avión de más de un pasajero y desee hacer una Oferta únicamente para uno de los pasajeros, deberá ponerse en contacto con TAP con al menos 10 (diez) días de antelación a la fecha de salida del vuelo, para que TAP proceda a separar la reserva, haciéndola individual. El pasajero no deberá presentar ninguna Oferta hasta que la reserva esté separada.

#### b) **Supuestos:**

1. Siempre que un itinerario/trayecto reúna las condiciones necesarias, TAP Air Portugal registrará su disponibilidad en Plusgrade para que los pasajeros puedan presentar su Oferta.

2. Si el itinerario adquirido es elegible para una Oferta de Upgrade, los pasajeros podrán realizar sus Ofertas proponiendo un precio (preestablecido entre un mínimo y un máximo), hasta 72 (setenta y dos) horas antes de la salida de su viaje.

3. Plusgrade no estará disponible para todos los vuelos y mercados operados por TAP. 4. Un pasajero solo podrá presentar un Oferta **para cada segmento de vuelo** correspondiente al billete adquirido.

5. Las Ofertas deberán realizarse y pagarse siempre en valor monetario, por medio de tarjeta de crédito. La entidad bancaria podrá cobrar tasas extra ajenas a la responsabilidad de TAP.

6. El pasajero deberá ajustar su Oferta entre el importe mínimo y el máximo. Si la reserva incluye a varios pasajeros, tal como se mencionaba anteriormente, la Oferta incluirá a todas las personas registradas en el itinerario.

7. La Oferta podrá ser aceptada por TAP Air Portugal o no. TAP Air Portugal se reserva el derecho de, libremente, decidir cuándo aceptar, o no, una Oferta, independientemente de que existan plazas disponibles en la clase para la que se realizó la Oferta.

8. La disponibilidad de Upgrades es limitada y queda al entero criterio de TAP Air Portugal. TAP Air Portugal se reserva el derecho de aceptar cualquier Oferta desde la fecha de realización de la misma hasta la fecha de salida del vuelo en cuestión. Si su Oferta es aceptada, las condiciones de tarifa aplicables a su billete original será aplicables al billete en Upgrade.

9. El Plusgrade no es aplicable para reservas de grupos.

#### c) **Resultado de la Oferta**

1. Si la Oferta presentada por el pasajero no **es considerada por TAP**:

- a. No se registrará cobro/débito de ningún importe monetario en la tarjeta de crédito utilizada por el pasajero.
- b. No tendrá lugar ningún Upgrade de clase, y el pasajero mantendrá su billete original, sin ningún coste adicional.

2. Si la Oferta presentada por el pasajero **es considerada por TAP**:

- a. El pasajero recibirá dos mensajes electrónicos: el primero para informar de que su Oferta, referente al trayecto (segmento de vuelo) en cuestión, ha sido aceptada y que se ha realizado el correspondiente Upgrade; y la segunda para enviarle su nuevo billete electrónico.
- b. Tras la aceptación, TAP Air Portugal procederá al cobro, en la tarjeta de crédito usada por el pasajero, del importe correspondiente a la Oferta aceptada.
- c. La cantidad total cobrada incluirá el importe de la Oferta realizada por el pasajero y todas las tarifas y tasas aplicables.
- d. Las condiciones de la tarifa relativas al billete original adquirido por el pasajero permanecerán en vigor y serán aplicables, incluso si se ha aceptado la Oferta y realizado el Upgrade, lo que incluye, por ejemplo, las políticas de cancelación y las tasas relativas a los cambios.
- e. La anotación de cobro en la tarjeta de crédito podrá ser emitida en nombre de TAP Air Portugal, Plusgrade o cualquier otra designación de la que TAP informe previamente.
- f. Si el pasajero es Cliente TAP Miles&Go, la atribución de millas se realizará en función de la clase en la que fue colocado después de la Oferta, en el trayecto (segmento de vuelo) en cuestión y en la que efectivamente viajó (no aplicable a billetes premio emitidos por TAP).

#### **d) Reembolsos**

1. A partir del momento en el que la Oferta del pasajero es aceptada por TAP Air Portugal y se cobra en la tarjeta de crédito el respectivo importe de la Oferta, el pasajero no tendrá derecho a reembolsos, créditos o cambios, excepto en las siguientes situaciones:

- a. En caso de cancelación del vuelo para el que se aceptó la Oferta del pasajero y se efectuó el Upgrade, si el pasajero fue recolocado en otro vuelo en la clase de servicio de su reserva original.
- b. La Oferta del pasajero se aceptó y se realizó el Upgrade pero el pasajero no se pudo sentar en la clase de servicio del Upgrade por motivos imputables a TAP Air Portugal, incluyendo, entre otros: una alteración en el equipamiento o un atraso en el vuelo de conexión que provocó que el pasajero perdiese la conexión con el vuelo para el que tenía el Upgrade.

Estos casos no abarcan situaciones provocadas por el pasajero, en las que los motivos en causa sean atribuibles a acciones del pasajero, incluyendo, entre otros: los casos en los que el

pasajero decidió cambiar los vuelos o si fue a consecuencia de haber perdido un vuelo. Por consiguiente, no habrá emisión de reembolsos si, una vez aceptada la Oferta del pasajero, este decide cambiar o cancelar su billete.

2. Si TAP aprueba el reembolso, el importe del mismo será siempre correspondiente al de la Oferta aceptada y cobrado en la tarjeta de crédito utilizada. No se reembolsarán eventuales tasas cobradas por la entidad bancaria, ajenas a la responsabilidad de TAP.

3. Si el pasajero decide cambiar su billete, TAP Air Portugal no tiene ninguna obligación de asignarle una plaza en la clase de servicio superior a la indicada en el billete original (que fue objeto de Oferta para Upgrade), excepto en el caso de que el pasajero realice el pago del Upgrade de acuerdo con las políticas estándar de cambios de vuelo o con las políticas y condiciones asociadas a la clase de tarifa de su billete original.

4. No se aplica a los reembolsos aquí previstos lo dispuesto en el artículo 10.2 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 de 11 de febrero de 2004 (que se ocupa de la colocación del pasajero, por parte de la transportadora aérea, en una clase inferior a aquella para la que adquirió el billete).

#### **e) Otras disposiciones**

1. En cuanto a la utilización de la funcionalidad Plusgrade, TAP Air Portugal se reserva el derecho de cambiar las reglas aplicables a la misma, cuando y como considere necesario, en cualquier momento y sin aviso previo. La utilización de la funcionalidad Plusgrade implica la aceptación de las presentes condiciones. TAP no se responsabiliza de posibles fallos en la funcionalidad Plusgrade, imposibilidad de utilización o cancelación de la misma.

2. Todos los pasajeros aceptan que TAP se ponga en contacto con ellos para futuras acciones de marketing a través del e-mail asociado a su reserva.

3. Protección de datos personales:

a. TAP garantiza el respeto a la privacidad de los pasajeros, por lo que se compromete a utilizar la funcionalidad Plusgrade de forma transparente y respetando estrictamente sus derechos, libertades y garantías fundamentales.

b. La transmisión de datos personales presupone el consentimiento de los pasajeros a TAP para que esta pueda validar la participación de los pasajeros en esta funcionalidad.

c. Los datos se almacenarán en servidores con acceso controlado y limitado.