



TAP PORTUGAL

# TAP Portugal

Em resumo





TAP PORTUGAL

---

de braços abertos  
*with arms wide open*

A STAR ALLIANCE MEMBER 

A operar desde **1945**,  
tem os seus *hubs* em **Lisboa** e no **Porto**,  
considerados plataformas privilegiadas de acesso na Europa,  
na encruzilhada com **África, América do Norte e do Sul**.

A Rede da TAP, líder na operação entre a **Europa** e o **Brasil**, cobre **76 destinos em 34 países** a nível mundial.

## ESTADOS UNIDOS

MIAMI  
NEWARK

## AMÉRICA DO SUL

BELO HORIZONTE  
BRASÍLIA  
CARACAS  
CAMPINAS  
FORTALEZA  
NATAL  
PORTO ALEGRE  
RECIFE  
RIO DE JANEIRO  
SALVADOR  
SÃO PAULO

## ÁFRICA

ACRA  
ARGEL  
BAMAKO  
BISSAU  
CASABLANCA  
DAKAR  
LUANDA  
MAPUTO  
MARRAQUEXE  
PRAIA  
SAL  
SÃO TOMÉ  
SÃO VICENTE

## PORTUGAL

FARO  
FUNCHAL  
HORTA  
PICO  
PONTA DELGADA  
PORTO  
PORTO SANTO  
TERCEIRA

## EUROPA

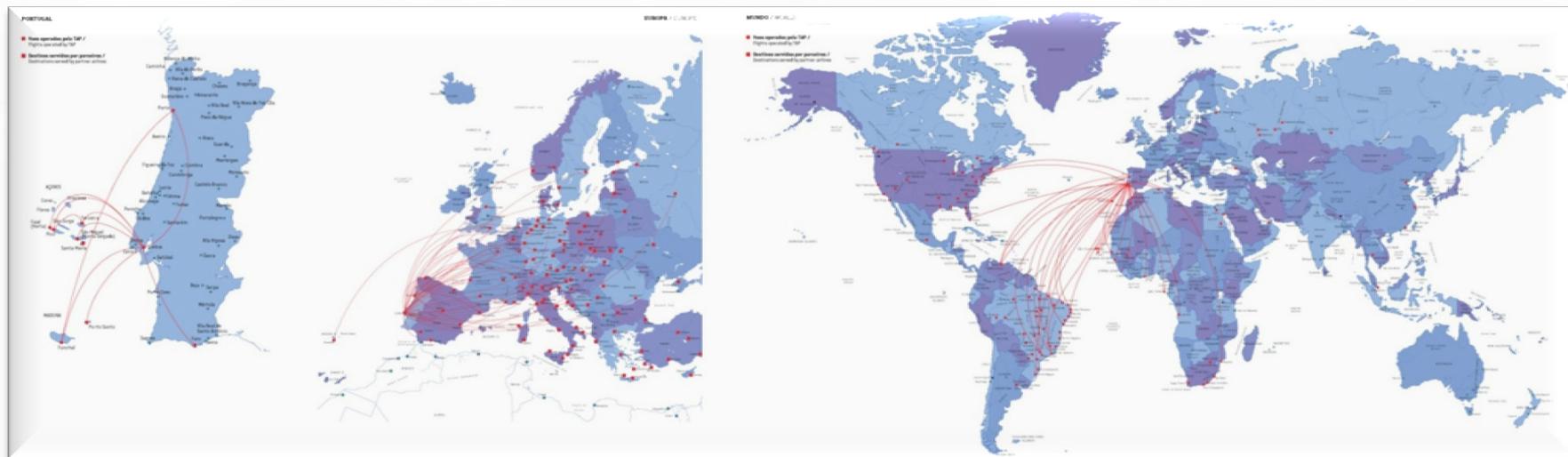
A CORUÑA  
AMSTERDÃO  
BARCELONA  
BERLIM  
BILBAU  
BOLONHA  
BORDÉUS  
BRUXELAS  
BUCARESTE  
BUDAPESTE  
COPENHAGA  
DUSSELDORF  
ESTOCOLMO  
FRANKFURT  
GENEVA  
HAMBURGO  
HELSÍNQUIA  
LONDRES  
LUXEMBURGO  
LYON  
MADRID  
MÁLAGA  
MANCHESTER  
MARSELHA  
MILÃO  
MOSCOVO  
MUNIQUE  
NICE  
OSLO  
PARIS  
PRAGA  
ROMA  
SEVILHA  
TOULOUSE  
TURIM  
VALÊNCIA  
VARSÓVIA  
VENEZA  
VIENA  
ZAGREB  
ZURIQUE



Todos os voos  
têm partida de  
LISBOA

Prosseguindo uma orientação estratégica cuja prioridade é a **satisfação das expetativas dos Clientes**, a TAP procura continuamente proporcionar as melhores e mais fáceis soluções para as suas viagens, agregando cada vez mais valor ao produto que lhes oferece.

Com esse objetivo, a Empresa estabelece também as melhores parcerias, em terra e no ar, disponibilizando assim um número alargado de destinos servidos em **code-share** com companhias suas congéneres, além de um diversificado conjunto de **vantagens e benefícios** associados.



A TAP Portugal é a **companhia aérea Portuguesa líder** de mercado e membro da **Star Alliance** desde 14 de março de 2005.

A Companhia foi reconhecida pela UNESCO e pela International Union of Geological Sciences com a atribuição do Prémio Planeta Terra IYPE 2010, na categoria **“Produto Sustentável Mais Inovador”**.

Em 2012, a Manutenção & Engenharia TAP ganhou o prémio Silver de publicidade, na categoria *Airline Contract Maintenance*, da prestigiada revista *Air Transport World*.

Eleita em quatro anos consecutivos – 2009, 2010, 2011 e 2012 - a **Companhia Aérea Líder Mundial para a América do Sul**, pelos WTA, World Travel Awards, a TAP viu assim reafirmada a sua liderança naquele mercado em forte crescimento. A prestigiada “Global Traveler” dos EUA elege-a como a **Melhor Companhia Aérea da Europa** em 2011 e 2012. Em dezembro de 2012, a TAP é distinguida como **Líder Mundial para África** pelo 2º ano consecutivo.





Em 2012, a TAP transportou **10.186.436** passageiros e ultrapassou as **83 mil toneladas** de carga e correio.

Operando em média mais de **2.250 voos por semana**, a TAP dispõe de uma moderna frota de 55 aviões de fabrico Airbus, mais 16 ao serviço da PGA, a sua companhia regional, totalizando **71 aeronaves**.

Prosseguindo uma orientação prioritariamente direcionada para o Cliente, a TAP investe continuamente em inovação e na utilização das Novas Tecnologias, oferecendo um produto e serviços de elevada qualidade, segurança e fiabilidade.



SÓ HÁ UMA MANEIRA DE VIAJAR.  
DE BRAÇOS ABERTOS.

**TAP**

TAP PORTUGAL

de braços abertos  
*with arms wide open*

A STAR ALLIANCE MEMBER 

Para/To:
MILAN 5 VOOS SEMANAS / 5 DAILY FLIGHTS
COPENHAGEN 1 VOO DIÁRIO / 1 DAILY FLIGHTS
OSLO 1 VOO DIÁRIO / 1 DAILY FLIGHTS
MOSCOW 5 VOOS SEMANAS / 5 WEEKLY FLIGHTS

De/From: LISBON

SÓ HÁ UMA MANEIRA DE AQUECER O CORAÇÃO DE QUEM MAIS GOSTA.  
THERE'S ONLY ONE WAY TO WARM THE HEART OF THE ONE YOU CARE FOR THE MOST.

flytap.com | Follow us on facebook.com/TAPPortugal

**TAP**  
TAP PORTUGAL  
de braços abertos  
with arms wide open

THERE'S ONLY ONE WAY TO LIVE LISBON'S MAGIC.

WITH ARMS WIDE OPEN.  
Those that visit Lisbon never forget it. They don't forget the bath tubs, being in the park at sunset, the sunset over the Tagus river, the modern beaches, the history, the sun, the architecture, the people, the food, the wine, the safety, the views, the Portuguese hospitality. Discover the city where there's always fun to be had with those that care who you are.

flytap.com | Follow us on facebook.com/TAPPortugal

**TAP**  
TAP PORTUGAL  
with arms wide open

Para:	Paris	Roma	Praga
	€37	€47	€57

De: LISBON E PORTO

A DE VIVER A EUROPA JÁ ESTAMOS.

flytap.com | Siga-nos em facebook.com/TAPPortugal

**TAP**  
TAP PORTUGAL  
de braços abertos

O ano de 2011 serve o reposicionamento da marca TAP e da filosofia que norteia a sua relação com o Cliente, com o lançamento de uma nova campanha desenvolvida em torno do conceito **“A TAP de braços abertos”**.

A ideia traduz o caloroso acolhimento da companhia aérea portuguesa e o abraço alargado à diversidade e multiplicidade cultural dos destinos cobertos pela sua Rede e dispersos pelos continentes Europeu, Africano e Sul-Americano, simbolizando a ligação e a **união dos três continentes num mesmo abraço** através da TAP.



# CONFORTO NA CLASSE ECONÓMICA

Viajar pode ser uma experiência inesquecível de conforto e entretenimento.



**TAP PORTUGAL**

de braços abertos  
with arms wide open

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## CLASSE ECONÓMICA

Descubra na TAP o verdadeiro significado de viajar em classe económica: **qualidade, conforto e entretenimento.**



Em parte da frota **A330** e **A340** encontrará uma grande variedade de **conteúdos audiovisuais**, com tecnologia *touchscreen* (áudio e vídeo *on demand*, filmes, canais de televisão, canais de rádio, jogos, Canal Kids e CDs).

### Lugares a bordo

Na classe económica da TAP vai encontrar cadeiras reclináveis, espaço para as pernas e muito mais. E porque sabemos que o conforto é essencial numa viagem, reformulámos o interior dos nossos A340: vai encontrar uma maior distância entre cadeiras e cadeiras mais reclináveis.



Em voos de longo curso, nos aviões A340 e A330, temos também à sua disposição **mantas, almofadas e auscultadores.**

## REFEIÇÕES A BORDO

Na classe económica, a TAP disponibiliza uma **refeição adequada à hora e duração de cada voo**, inspirada pela criatividade dos nossos *Chefs* consultores e preparada com ingredientes frescos e da melhor qualidade.

Quais são as refeições na TAP?

**Refeição quente:** refeição em bandeja com prato principal quente;

**Refeição ligeira fria:** refeição ligeira em bandeja composta por sanduíche fria (no longo curso) e caixa com sanduíche fria (no médio curso);

**Refeição fria:** refeição em bandeja composta por prato principal frio;

**Snack:** embalagem individual de snack doce ou salgado, mini sanduíche;

**Gelado:** mini-cup (100ml) da Häagen-Dazs (disponível de maio a outubro).

Poderá ainda fazer um pedido prévio da sua refeição especial (ex.: vegetariana, *kosher*, refeições para crianças) através do nosso Contact Center (pedido sujeito a confirmação).



## REVISTA UP

Na TAP, colocamos à sua disposição uma seleção de revistas e jornais:

- No **Balcão de Leitura**, no Aeroporto de Lisboa e do Porto;
- Em todos os voos, encontrará ainda a premiada **revista UP**, a revista de bordo da TAP.

A Revista UP está disponível em todos os voos de médio e longo curso. Trata-se de uma revista mensal vencedora de prémios e bastante reconhecida, com artigos e reportagens de interesse, bem como informações gerais acerca dos serviços TAP.



## FLIP & FLAP: OS NOVOS AMIGOS DAS CRIANÇAS QUE VOAM COM A TAP

As crianças que voam com a TAP têm agora ainda mais aventuras, brincadeiras e animação à sua espera.

Estes são os **“novos amigos”** dos mais jovens que vão tornar as viagens na TAP ainda mais inesquecíveis.





# CLASSE EXECUTIVA

Nunca um voo longo pareceu tão curto.

Todo o conforto da classe executiva a bordo do seu voo TAP Portugal.



TAPPORUGAL

de braços abertos  
*with arms wide open*

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## ENTRETENIMENTO

Parte da frota A330 (5 aviões) e toda a frota A340 (4 aviões) está equipada com sistema de *audio e video on demand*, que permite selecionar, retroceder ou avançar a programação, oferecendo uma experiência única de entretenimento.

Neste sistema oferece-se mais de 30 filmes e mais de 20 horas de programação em 15 canais temáticos, incluindo séries e documentários.

Na restante frota de longo curso (7 aviões A330) oferece-se de 20 a 25 filmes, incluindo sempre um título europeu, latino-americano ou brasileiro, e mais de 8 horas de programação generalista, incluindo notícias, séries, desporto e documentários.

Em todas as frotas são exibidos mapas animados que mostram de vários ângulos a trajetória da aeronave e dão informações sobre as condições de voo, temperatura e horário na cidade de partida e de destino. Algumas aeronaves estão equipadas ainda com câmaras externas que mostram a **descolagem, a aproximação e a aterragem.**



### WiFi a bordo: ligue-se ao mundo quando estiver a voar

A TAP é uma das primeiras companhias aéreas europeias a oferecer serviços de conectividade a bordo. Agora já pode rentabilizar ao máximo o seu tempo de voo!

A parceria com o sistema de Internet OnAir WiFi, empresa líder de serviços globais de conectividade em voo, permite aos passageiros da frota A330 (aeronave Pedro Nunes) desfrutar do prazer de **navegar na Net**, através de computador, tablet ou smartphone.

## GASTRONOMIA

### Descubra um novo mundo de sabores com a tap|executive

Ao viajar em tap|executive queremos que a sua viagem seja uma experiência única, exclusiva e memorável. As novas ementas têm por base a forte valorização dos **produtos, sabores e tradições portuguesas**, por forma a reforçar a imagem da TAP na promoção dos produtos nacionais. As sobremesas manter-se-ão com forte cunho da doçaria tradicional, opção de prato de queijos e fruta fresca da estação.

A TAP disponibiliza uma **vasta seleção de bebidas espirituosas, além da carta de vinhos com representantes das regiões produtoras do Douro, Dão, Bairrada e Alentejo**. Três vinhos portugueses servidos a bordo dos nossos aviões foram distinguidos pela revista norte-americana "Global Traveler" como dos melhores servidos por companhias aéreas de todo o mundo. Também são oferecidos sumos de frutas tropicais, cafés incluindo o "expresso" e chás variados.

#### **Chef Vítor Sobral – Consultor Gastronómico**

Autor de uma cozinha característica, mistura nos seus pratos os ingredientes tradicionais, como o azeite e as ervas aromáticas, numa busca constante de novas experiências.

O seu sucesso considerável valeu-lhe distinções como a de **Chef do Ano de 1999**, atribuído pela Academia Portuguesa de Gastronomia e a do grau de Comendador da Ordem do Infante D. Henrique.



## CONFORTO

**Serviços exclusivos, atendimento personalizado e o máximo conforto** para que possa trabalhar e descansar nas nuvens.

A nova tap|executive tem agora uma decoração padronizada com sofisticados tecidos em tons de azul e alcatifas em cinza, com apontamentos em verde ácido. A iluminação é mais suave durante os serviços, tudo para deixar a cabina ainda mais acolhedora.

Nos voos de longo curso as tradicionais mantas foram substituídas por **edredões macios e envolventes**. **Novos auscultadores com redução eletrónica de ruídos**, de tecnologia de ponta. Os novos kits de conforto, recicláveis e colecionáveis, decorados com obras de arte de artistas portugueses, brasileiros e africanos contêm itens de conforto feitos com materiais 100% naturais.

Saiba mais a bordo dos nossos aviões!





# NO AEROPORTO

Tudo se torna mais fácil com a TAP Portugal.



TAP PORTUGAL

de braços abertos  
with arms wide open

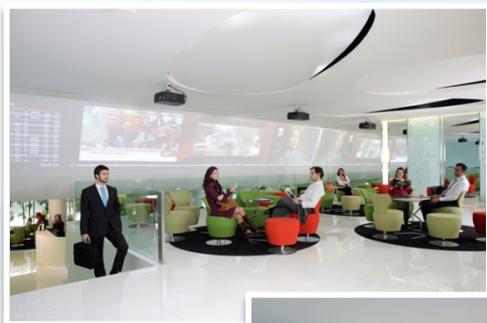
A STAR ALLIANCE MEMBER 

## BENEFÍCIOS EXCLUSIVOS NO AEROPORTO

Se vai viajar em classe tap|executive e se possui um cartão Victoria Gold, Victoria Silver ou TOP Corporate, a TAP tem à sua disposição o Premium Customer Centre no Aeroporto de Lisboa que lhe oferece serviços exclusivos. Os passageiros que viajem em tap|executive ou tap|plus ou possuam cartões Victoria Gold, Victoria Silver, TOP Corporate ou AMEX Platinum podem também usufruir de **prioridade no raio-X e no controlo de segurança**, o que permitirá um acesso rápido e fácil ao lounge de partida.

Como cliente tap|executive pode ainda usufruir do **estacionamento gratuito** até dois dias no Aeroporto de Lisboa, Porto, Faro e Funchal.





## TAP PREMIUM LOUNGE LISBOA

O TAP Premium Lounge no Aeroporto de Lisboa tem tudo o que o passageiro tap|executive e/ ou detentor dos cartões Victoria Gold Winner, TAP Platinum American Express, tap|corporate, Star Gold e/ ou Star Lounge pode desejar.

Em cerca de 500 metros quadrados, o lounge é simultaneamente área de descanso, lazer, entretenimento e trabalho.

**Serviços disponíveis** – TV, monitores com informação de voos, WiFi gratuito, impressora, fax e telefone, sanitários com duche e uma excelente área de restauração com serviço de catering concebido pelo *chef* da TAP, Vítor Sobral.





# PROGRAMAS DE FIDELIZAÇÃO

Quanto mais voa, mais acumula.



TAP PORTUGAL

de braços abertos  
*with arms wide open*

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## TAP VICTORIA – PROGRAMA DE FIDELIZAÇÃO DA TAP

O Programa Victoria é o maior programa de fidelização em Portugal na indústria da aviação, e **um dos programas de passageiro frequente com maior crescimento no Mundo!** O Programa Victoria conta já com 1.300.000 Clientes.

Quanto mais os Clientes Victoria voam, mais rapidamente atingem o estatuto Victoria Gold e passam a usufruir de serviços personalizados em terra e no ar. Podem acumular Milhas Status em todas as suas viagens com a TAP ou qualquer parceiro da Star Alliance, bem como Milhas Bónus através dos vários parceiros da TAP.

Os Clientes podem usar as suas milhas para aquisição de Bilhetes-Prémio ou Upgrades. Mas não é tudo. O Programa Victoria também permite aos seus Clientes doar as suas milhas ou utilizá-las nos diversos parceiros não-aéreos. Esteja atento às promoções oferecidas pela TAP, onde poderá trocar as suas milhas por prendas surpresa, fins de semana românticos, spas ou novas experiências.



## PROGRAMA TAP|CORPORATE

O tap|corporate fly é o programa de fidelização dirigido a **pequenas e médias empresas sediadas em Portugal e Espanha**, que serão premiadas quando viajam com a TAP.

O programa visa premiar as empresas que mais voarem, convertendo as viagens em pontos. Estes serão geridos pela sua empresa e poderão ser trocados por Bilhetes Prémio ou Upgrades.

Saiba mais em [www.tapcorporate.com](http://www.tapcorporate.com).

tap | corporate





# TAP ONLINE

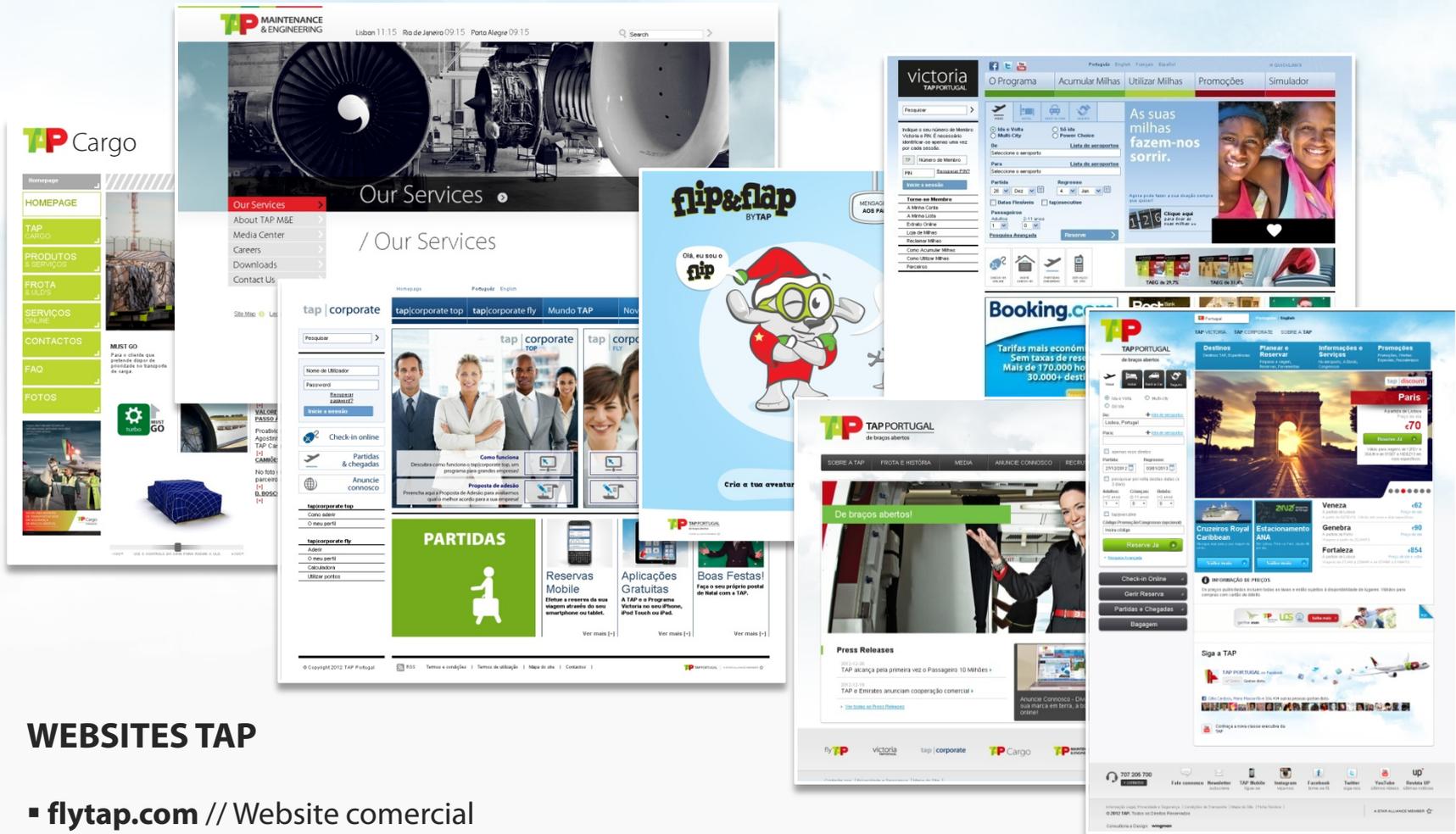
Bem vindo ao mundo da TAP na internet.



TAP PORTUGAL

de braços abertos  
*with arms wide open*

A STAR ALLIANCE MEMBER 



## WEBSITES TAP

- **flytap.com** // Website comercial
- **tapportugal.com** // Sobre a TAP
- **tapvictoria.com** // Programa de Fidelização para Passageiros
- **tapcargo.com** // Transporte de Carga & Mail
- **tapcorporate.com** // Programa de Fidelização para Empresas
- **tapme.pt** // Manutenção & Engenharia
- **flipflap.flytap.com** // Novo website dedicado às crianças



## REDES SOCIAIS

- facebook.com/TAPPortugal
- twitter.com/taportugal
- instagram.com/Tapportugal
- youtube.com/tap

## TAP TEM O MELHOR SERVIÇO AO CLIENTE NO FACEBOOK

De acordo com o Socialbakers.com, a fonte mais citada a nível mundial sobre dados globais de utilização do Facebook, a TAP tem o **melhor Serviço ao Cliente nesta rede social em Portugal**, com larga vantagem sobre as restantes empresas que constam do "TOP das marcas com devoção social" no nosso País. O serviço ao cliente prestado pela Companhia na sua página, bem como toda a informação, promoções, passatempos e outras funcionalidades que aí são disponibilizados aos fãs, têm colocado a TAP como estudo de caso de boa utilização das redes sociais a nível internacional.

## FLYTAP MOBILE

A TAP lançou uma nova versão do seu site comercial otimizada para dispositivos móveis com mais funcionalidades, tais como reserva de voos, mobile check-in, horários de voos e outras.

Aceda no seu telemóvel a [flytap.com](http://flytap.com) ou [mobile.flytap.com](http://mobile.flytap.com) e comece já a navegar.

## APLICAÇÕES GRATUITAS

A utilização é gratuita e está disponível, através de download na App Store (iPhone / iPod Touch e iPad) e Google Play (Android), nas versões Português e Inglês.

### Funcionalidades:

- Efetuar reservas de voos;
- Mobile Check-in;
- Informação sobre horários de voos;
- Partidas e Chegadas (pesquisa por rota, aeroporto e voo);
- Ofertas especiais;
- City Info – Informações sobre vários destinos;
- Adesão ao Programa Victoria.



## O SEU CARTÃO DE EMBARQUE DA TAP AGORA DISPONÍVEL NO PASSBOOK

O Passbook é uma aplicação lançada em exclusivo pela Apple.

Depois de efetuar o mobile check-in e ser gerado o cartão de embarque, a aplicação dá-lhe a opção de guardar o mesmo no Passbook. Torna-se assim mais fácil aceder ao seu boarding pass. Esta funcionalidade está disponível para iPhone e iPod com sistema operativo iOS6.

## CLIENTES VICTORIA

A través de la aplicación TAP, los clientes Victoria tienen acceso a una zona reservada que, tras registrarse con su número de cliente, les permite acceder y consultar su cuenta personal de forma fácil, rápida y segura.

### Pueden:

- Consultar informações sobre as reservas ativas (bilhetes-prémio e bilhetes tarifados);
- Aceder ao formulário de reclamação de milhas;
- Consultar o extrato Victoria.





SÓ HÁ UMA MANEIRA DE VIAJAR.  
DE BRAÇOS ABERTOS.

**TAP**

TAP PORTUGAL

de braços abertos  
with arms wide open

A STAR ALLIANCE MEMBER 