



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 **75 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
BAMAHO
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

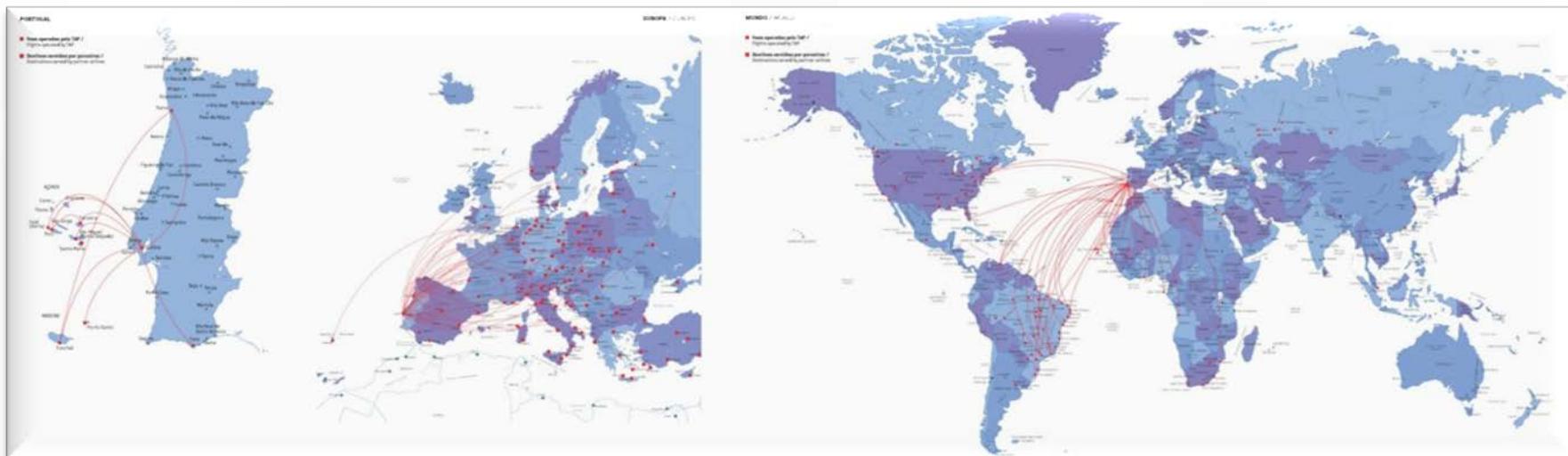
VALÊNCIA
VARSÓVIA
VENEZA
VIENA
ZAGREB
ZURIQUE


Todos os voos
têm partida de
LISBOA

Em breve com mais 2 ligações ao continente africano, com as novas rotas: Tânger e Boa Vista e mais 2 ligações ao Brasil, com as rotas: Manaus e Belém.

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 2013, o **vídeo de segurança da TAP** vence prémio Passenger Choice Awards na APEX para melhor inflight video, assim como vence o galardão de Ouro na categoria Comunicação Institucional dos Prémios Meios & Publicidade.





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 



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.

TAP

TAP PORTUGAL

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.

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

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, fruta fresca da estação.

Para a TAP é importante encontrar vinhos que espelhem a qualidade, riqueza e variedade das castas portuguesas. De forma a conseguir chegar a um grande número de produtores, a companhia contactou a ViniPortugal para difundir junto das Comissões Vitivinícolas de cada região os vinhos brancos e tintos e os espumantes pretendidos.

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.

Na nossa frota de A330, as cadeiras Recaro Lie-flat são verdadeiras camas, com almofadas anti-alérgicas com o dobro do tamanho anterior e revestimento em tecido especialmente desenvolvido para a TAP, mais suave ao toque. Os encostos de cabeça também têm um novo design, para seu maior conforto.

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.





NO AEROPORTO

Tudo se torna mais fácil com a TAP Portugal.



TAP PORTUGAL

de braços abertos
with arms wide open

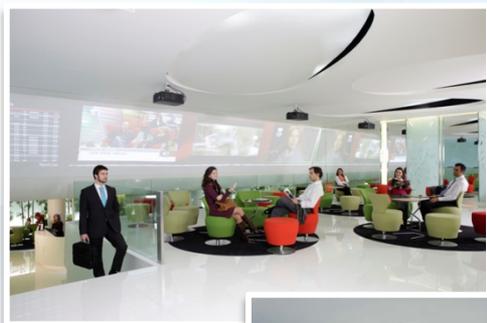
A STAR ALLIANCE MEMBER 

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.

tap | corporate





TAP ONLINE

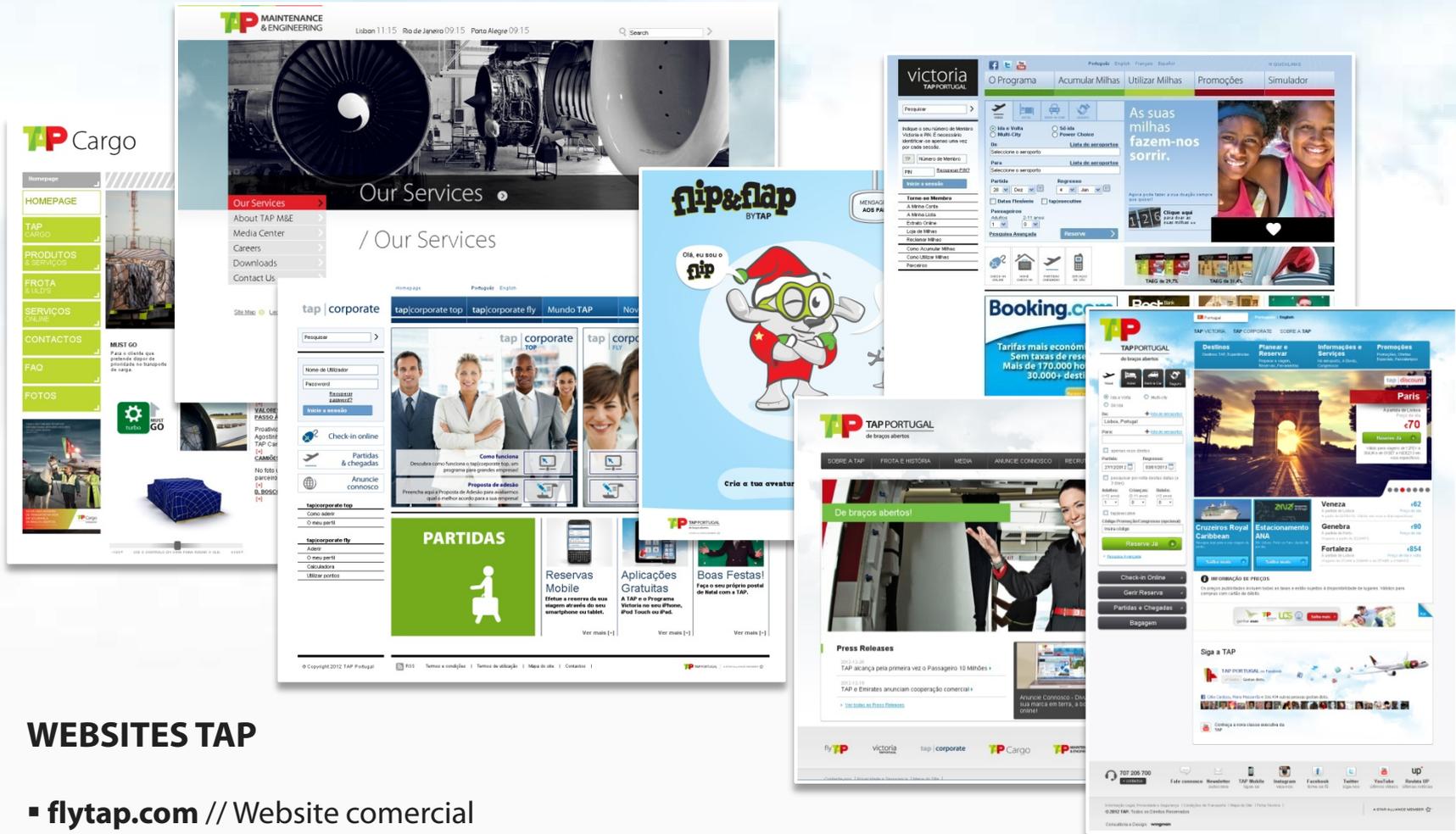
Bem vindo ao mundo da TAP na internet.



TAP PORTUGAL

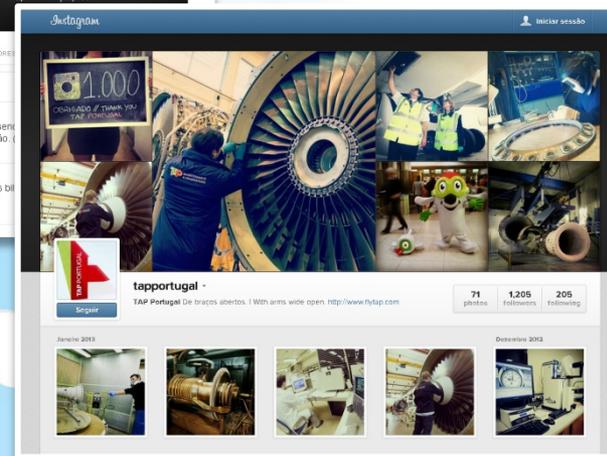
de braços abertos
with arms wide open

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](https://www.facebook.com/TAPPortugal)
- twitter.com/tapportugal
- [instagram.com/Tapportugal](https://www.instagram.com/Tapportugal)
- [youtube.com/tap](https://www.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 ou 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.

SKYPE

Já é possível telefonar gratuitamente para o Contact Center da TAP através do Skype. Basta adicionar o utilizador tap.contact.center e efetuar a ligação.

ATENDIMENTO A PASSAGEIROS SURDOS

A TAP disponibiliza o serviço SERVIIN (serviço de vídeo-chamada com intérprete) a toda a comunidade surda. Este serviço contempla funcionalidades como pedidos de esclarecimentos e aquisições de viagens para os surdos que desejem contactar a linha de apoio ao cliente da TAP, através do número exclusivo do SERVIIN (12472).



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

Através da aplicação TAP, os clientes Victoria têm acesso a uma zona reservada que, através do registo com o seu número de cliente, permite aceder e consultar a sua conta pessoal de forma fácil, rápida e segura.

Podem:

- 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 