



TAP PORTUGAL

**TAP Portugal**

En breve





**TAP PORTUGAL**

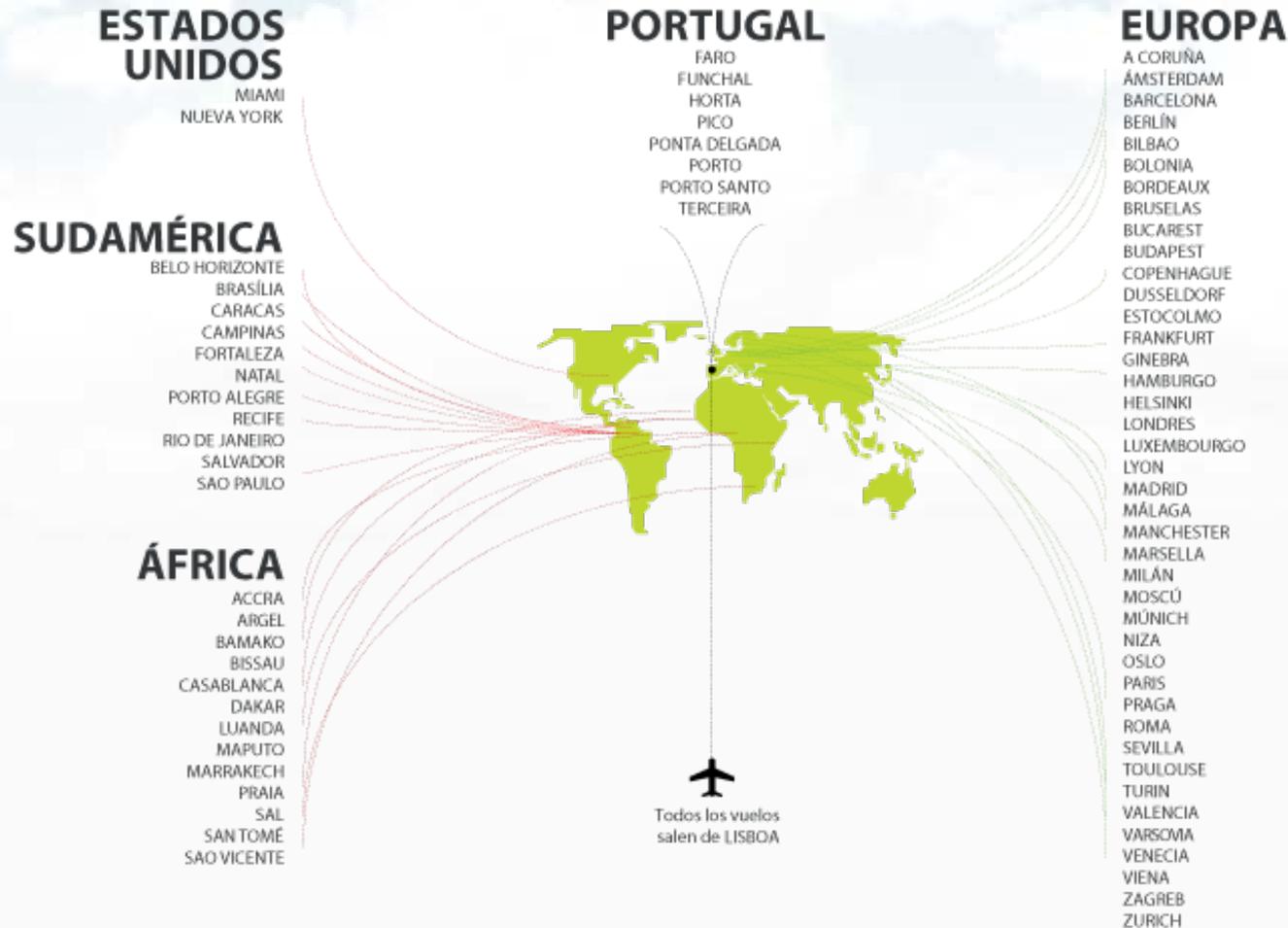
---

con los brazos abiertos

A STAR ALLIANCE MEMBER 

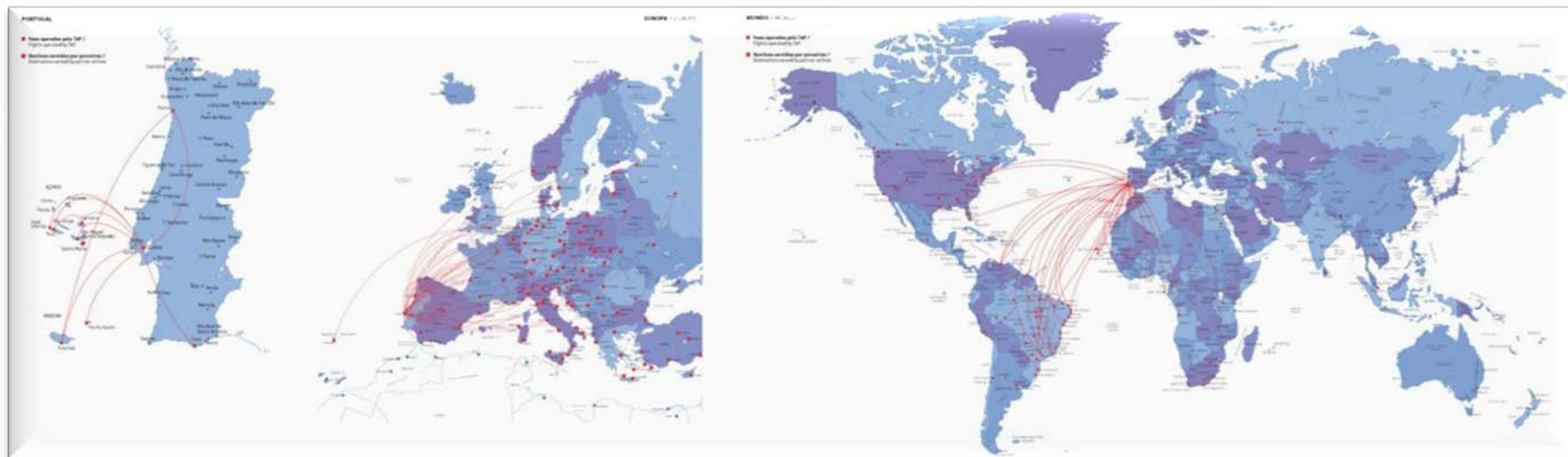
En activo desde **1945**,  
**Lisboa** y **Oporto** acogen sus centros de operaciones,  
considerados plataformas privilegiadas de acceso a Europa,  
en el cruce con **África, América del Norte y del Sur**.

La red TAP, líder de operaciones entre **Europa** y **Brasil**, cubre **76 destinos en 34 países** a nivel mundial.



Seguindo una orientación estratégica cuya prioridad es **satisfacer las expectativas de los clientes**, TAP pretende continuamente proporcionar las mejores y más fáciles soluciones para sus viajes, y añadir cada vez más valor al producto que ofrece.

Con este objetivo, la empresa establece también las mejores alianzas, en tierra y aire, para disponer de un amplio número de destinos ofrecidos en código compartido con compañías congéneres, además de un conjunto variado de **ventajas y beneficios** asociados.



TAP Portugal es la **compañía aérea portuguesa líder** de mercado y miembro de **Star Alliance** desde el 14 de marzo de 2005.

La compañía ha sido reconocida por la UNESCO y por la *International Union of Geological Sciences* con la concesión del premio *Planeta Tierra IYPE 2010* en la categoría **“Producto sostenible más innovador”**.

En 2012, Mantenimiento e Ingeniería TAP ganó el premio *Silver* de publicidad en la categoría *Airline Contract Maintenance* de la prestigiosa revista *Air Transport World*.

Elegida durante 4 años consecutivos – 2009, 2010, 2011 y 2012 – como **compañía aérea líder mundial para América del Sur** por *WTA – World Travel Awards*, TAP vio reafirmado su liderazgo en ese mercado en fuerte crecimiento. La prestigiosa *Global Traveler* de EE.UU. la elige como **Mejor compañía aérea de Europa** en 2011 y 2012. En diciembre de 2012, TAP es distinguida como **Líder mundial para África** por 2º año consecutivo.





En 2012, TAP transportó a **10.186.436** pasajeros y superó las **83.000 toneladas** de carga y correo.

Con una media de más de **2.250 vuelos semanales**, TAP dispone de una flota moderna de 55 aviones de fabricación Airbus y otros 16 al servicio de PGA, su compañía regional, con un total de **71 aeronaves**.

Siguiendo una orientación prioritariamente dirigida al cliente, TAP invierte continuamente en innovación y uso de nuevas tecnologías para ofrecer un producto y servicios de gran calidad, seguridad y confiabilidad.



SÓLO HAY UNA MANERA DE VIAJAR.  
CON LOS BRAZOS ABIERTOS.

**TAP**

TAP PORTUGAL

con los brazos abiertos

A STAR ALLIANCE MEMBER 



El año de 2011 sirve para reposicionar la marca TAP y la filosofía que dirige su relación con el cliente con el lanzamiento de una nueva campaña desarrollada en torno al concepto **“TAP de brazos abiertos”**.

La idea traduce la calurosa acogida de la compañía aérea portuguesa y el abrazo alargado a la diversidad y multiplicidad cultural de los destinos cubiertos por su red y diseminados por los continentes europeo, africano y sudamericano, y que simboliza la conexión y la **unión de los tres continentes en un mismo abrazo** a través de TAP.



# CONFORT EN CLASE ECONÓMICA

Viajar puede ser una experiencia inolvidable de confort y entretenimiento.



**TAP PORTUGAL**

con los brazos abiertos

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## CLASE ECONÓMICA

Descubra en TAP el verdadero significado de viajar en clase económica: **calidad, comodidad y entretenimiento.**



En parte de la flota **A330** y **A340** encontrará una gran variedad de **contenidos audiovisuales** con tecnología *touchscreen* (audio y vídeo *on demand*, películas, canales de televisión, canales de radio, juegos, canal Niños y CDs).

### Espacio a bordo

En la clase económica de TAP encontrará asientos reclinables, espacio para las piernas y mucho más. Y como sabemos que la comodidad es esencial en un viaje, reformulamos el interior de nuestros A340: encontrará más distancia entre los asientos y asientos más reclinables.



En vuelos de larga distancia, en los aviones A340 y A330, también tenemos a su disposición **mantas, almohadas y auriculares.**

## COMIDAS A BORDO

En la clase económica, TAP pone a su disposición una **comida adecuada a la hora y duración de cada vuelo**, inspirada por la creatividad de nuestros chefs consultores y preparada con ingredientes frescos y de la mejor calidad.

¿Cuáles son las comidas TAP?

**Comida caliente:** comida en bandeja con plato principal caliente;

**Comida ligera fría:** comida ligera en bandeja compuesta por sándwich frío (en larga distancia) y caja con sándwich frío (en media distancia);

**Comida fría:** comida en bandeja compuesta por plato principal frío;

**Snack:** paquete individual de *snack* dulce o salado, mini sándwich;

**Helado:** mini taza (100ml) de Häagen-Dazs (disponible de mayo a octubre).

También podrá pedir previamente su comida especial (ej.: vegetariana, *kosher*, comida para niños) a través de nuestro *Contact Center* (pedido sujeto a confirmación).







# CLASE EJECUTIVA

Nunca un largo vuelo parecía tan corto. Todas las comodidades de clase de negocios a bordo de su vuelo de TAP Portugal.



**TAP PORTUGAL**

con los brazos abiertos

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## ENTRETENIMIENTO

Parte de la flota A330 ya está equipada con sistema de audio y vídeo *on demand* para ofrecer una experiencia única de entretenimiento con una selección de más de 20 películas, 20 horas de programación de series y documentales, noticias diarias de *RTP* y *France 24* (inglés y francés), 10 juegos, más de 900 canciones en la colección de CDs que ofrece la posibilidad al pasajero de crear una lista de reproducción personalizada para escuchar durante el viaje escogiendo sus canciones preferidas de entre 60 CDs y 12 canales de radio TAP.

En todas las flotas se exhiben mapas animados que muestran varios ángulos de la trayectoria de la aeronave y dan información sobre las condiciones de vuelo, temperatura y horario en la ciudad de partida y de destino. Algunas aeronaves también están equipadas con cámaras externas que muestran el **despegue, la aproximación y el aterrizaje.**



### WiFi a bordo: conéctese al mundo mientras vuela

TAP es una de las primeras compañías aéreas europeas que ofrece servicios de conectividad a bordo. ¡Ahora ya puede rentabilizar al máximo su tiempo de vuelo!

La alianza con el sistema de Internet *OnAir WiFi*, empresa líder de servicios globales de conectividad en vuelo, permite a los pasajeros de la flota A330 (aeronave *Pedro Nunes*) disfrutar del placer de **navegar en Internet** a través de ordenador, *tablet* o *smartphone*.

## GASTRONOMÍA

### Descubra un nuevo mundo de sabores con tap|executive

Al viajar en tap|executive queremos que su viaje sea una experiencia única, exclusiva y memorable. La base de los nuevos menús es el destaque de **productos, sabores y tradiciones portuguesas** para reforzar la imagen de TAP en la promoción de productos nacionales. Los postres mantienen el fuerte cuño de los dulces tradicionales, opción de plato de quesos y fruta fresca de temporada.

TAP pone a su disposición una **amplia selección de bebidas espirituosas, además de la carta de vinos con representantes de las regiones productoras de Douro, Dão, Bairrada y Alentejo**. Tres vinos portugueses servidos a bordo de nuestros aviones han sido distinguidos por la revista norteamericana *Global Traveler* como los mejores servidos por compañías aéreas de todo el mundo. También se ofrecen zumos de frutas tropicales, café (incluido expreso) y té variados.

#### **Chef Vítor Sobral – Consultor gastronómico**

Autor de una cocina característica, mezcla en sus platos ingredientes tradicionales como aceite y hierbas aromáticas en una búsqueda constante de nuevas experiencias.

Su éxito considerable le ha valido distinciones como la de **Chef del Año de 1999** otorgada por la Academia Portuguesa de Gastronomía y el grado de Comendador de la Orden del Infante D. Henrique.



## COMODIDAD

**Servicios exclusivos, atención personalizada y máxima comodidad** para que pueda trabajar y descansar en las nubes.

La nueva tap|executive tiene ahora una decoración estándar con sofisticados tejidos en tonos azules y moqueta en tonos grises con apuntes verde ácido e iluminación más suave durante los servicios, todo para hacer que la cabina sea aún más acogedora.

En los vuelos de larga distancia se han sustituido las mantas tradicionales por **edredones suaves y envolventes. Nuevos auriculares con reducción electrónica de ruido** de tecnología punta. Los nuevos kits de aseo, reciclables y coleccionables, decorados con obras de arte de artistas portugueses, brasileños y africanos, contienen artículos de aseo hechos con materiales 100% naturales.





# EN EL AEROPUERTO

Todo se vuelve más fácil con TAP Portugal.



TAP PORTUGAL

con los brazos abiertos

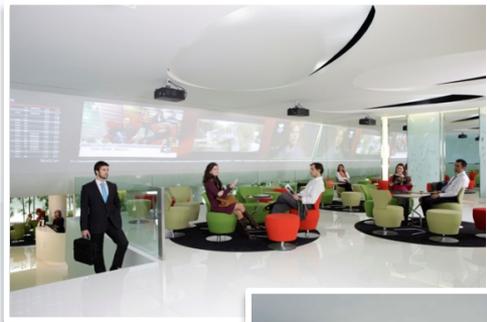
A STAR ALLIANCE MEMBER 

## BENEFICIOS EXCLUSIVOS EN EL AEROPUERTO

Si viaja en clase tap|executive y tiene una tarjeta Victoria Gold, Victoria Silver o TOP Corporate, TAP tiene a su disposición el *Premium Customer Centre* del aeropuerto de Lisboa que le ofrece servicios exclusivos. Los pasajeros que viajen en tap|executive o tap|plus o tengan tarjeta Victoria Gold, Victoria Silver, TOP Corporate o AMEX Platinum también pueden disfrutar de **prioridad en el control de rayos X y en el control de seguridad**, permitiéndoles un acceso rápido y fácil a la zona de embarque.

Como cliente tap|executive también puede disfrutar de **estacionamiento gratuito** durante dos días en los aeropuertos de Lisboa, Oporto, Faro y Funchal.





## TAP PREMIUM LOUNGE LISBOA

El *TAP Premium Lounge* del aeropuerto de Lisboa tiene todo lo que el pasajero tap|executive y/o poseedor de la tarjeta Victoria Gold Winner, TAP Platinum American Express, tap|corporate, Star Gold y/o Star Lounge puede desear.

En aproximadamente 500 metros cuadrados, el *lounge* es a la vez zona de descanso, ocio, entretenimiento y trabajo.

**Servicios disponibles** – TV, monitores con información de vuelos, WiFi gratuito, impresora, fax y teléfono, baños con ducha y una excelente zona de restauración con servicio de catering concebido por el chef de TAP, Vítor Sobral.



# PROGRAMAS DE LEALTAD

Los más moscas, más se acumula.



**TAP PORTUGAL**

con los brazos abiertos

A STAR ALLIANCE MEMBER 

## TAP VICTORIA – PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN DE TAP

El programa Victoria es el programa de fidelización portugués más grande de la industria de la aviación, ¡y **uno de los programas de pasajero frecuente con mayor crecimiento del mundo!** El programa Victoria cuenta ya con 1.300.000 clientes.

Cuanto más vuelan los clientes Victoria, más rápidamente alcanzan el estatuto Victoria Gold y pasan a disfrutar de servicios personalizados en tierra y aire. Pueden acumular millas Status en todos sus viajes con TAP o con cualquier miembro de Star Alliance, así como millas Bonus a través de los diferentes socios de TAP.

Los clientes pueden usar sus millas para adquirir billetes premio o actualizaciones. Pero esto no es todo. El programa Victoria también permite a sus clientes donar sus millas o usarlas en los diferentes socios no aéreos. Está atento a las promociones ofrecidas por TAP con las que podrá cambiar sus millas por regalos sorpresa, fines de semana románticos, spas o nuevas experiencias.



## PROGRAMA TAP|CORPORATE

tap|corporate fly es el programa de fidelización dirigido a **pequeñas y medianas empresas con sede en Portugal y España**, premiadas cuando viajan con TAP.

El programa pretende premiar a las empresas que vuelen más y que conviertan los viajes en puntos, los cuales serán gestionados por su empresa y podrán cambiarse por billetes premio o actualizaciones.

Sepa más en [www.tapcorporate.com](http://www.tapcorporate.com).

tap | corporate





# TAP ONLINE

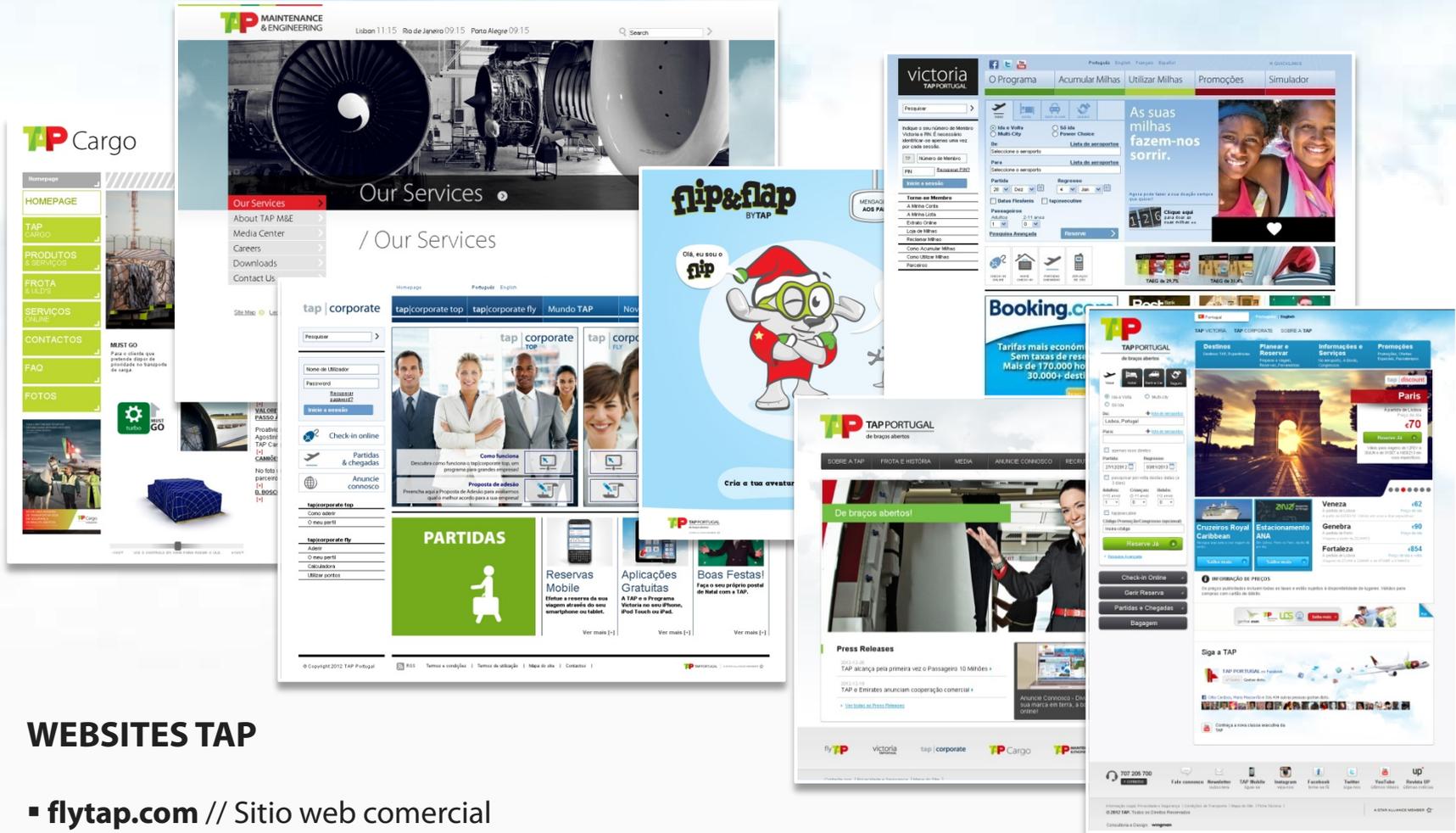
Bienvenido al mundo del internet TAP.



**TAP PORTUGAL**

con los brazos abiertos

A STAR ALLIANCE MEMBER 



# WEBSITES TAP

- flytap.com // Sitio web comercial
- tapportugal.com // Sobre la TAP
- tapvictoria.com // Programa de fidelidad de pasajeros
- tapcargo.com // Transporte de correo & carga
- tapcorporate.com // Programa de fidelización para empresas
- tapme.pt // Mantenimiento & Ingeniería
- flipflap.flytap.com // Nuevo sitio web dedicado a los niños



## REDES SOCIALES

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

## TAP TIENE EL MEJOR SERVICIO AL CLIENTE EN FACEBOOK

De acuerdo con Socialbakers.com, la fuente más citada a nivel mundial sobre datos globales de uso de Facebook, TAP tiene el **mejor servicio al cliente en esta red social en Portugal**, con gran ventaja sobre el resto de empresas que constan en el "TOP de marcas con dedicación social" del país. El servicio al cliente prestado por la compañía en su página, así como toda la información, ofertas, pasatiempos y otras funcionalidades disponibles para los fans, han situado a TAP como estudio de caso de buen uso de las redes sociales a nivel internacional.

## FLYTAP MOBILE

TAP ha lanzado una nueva versión de su página web comercial optimizada para dispositivos móviles con más funcionalidades tales como reserva de vuelos, mobile check-in, horarios de vuelos y otras.

Acceda con su móvil a [flytap.com](http://flytap.com) o [mobile.flytap.com](http://mobile.flytap.com) y empiece ya a navegar.

## APLICACIONES GRATUITAS

El uso es gratuito y está disponible a través de la App Store (iPhone/iPod Touch y iPad) y Google Play (Android) en portugués e inglés.

### Funcionalidades:

- Efectuar reservas de vuelos;
- Mobile Check-in;
- Información sobre horarios de vuelos;
- Salidas y llegadas (búsqueda por ruta, aeropuerto y vuelo);
- Ofertas especiales;
- City Info – Información sobre varios destinos;
- Adhesión al programa Victoria.



## SU TARJETA DE EMBARQUE TAP AHORA DISPONIBLE EN EL *PASSBOOK*

*Passbook* es una aplicación lanzada en exclusiva por *Apple*. Tras efectuar el *mobile check-in* y generarse la tarjeta de embarque, la aplicación le permite guardar la misma en el *Passbook*, permitiéndole fácilmente acceder a su tarjeta de embarque. Esta funcionalidad está disponible para *iPhone* y *iPod* con 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.

### Podem assim:

- Consultar información sobre las reservas activas (billetes premio y billetes tarifados);
- Acceder al formulario de reclamación de millas;
- Consultar el extracto Victoria.





SÓLO HAY UNA MANERA DE VIAJAR.  
CON LOS BRAZOS ABIERTOS.



TAP PORTUGAL

con los brazos abiertos

A STAR ALLIANCE MEMBER 