

# REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO E UTILIZAÇÃO DOS LOUNGES





## **Regulamento de Funcionamento e Utilização dos Lounges**

Considerando que:

- (i) A ANA, S.A. é a entidade legalmente responsável pela administração, gestão e exploração das infraestruturas aeroportuárias, dispondo, para o cabal exercício das respetivas atribuições, dos poderes e prerrogativas de autoridade constantes do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro, e das Cláusulas 30<sup>a</sup> e 31<sup>a</sup> dos Contratos de Concessão de Serviço Público Aeroportuário celebrados com o Estado Português;
- (ii) Em determinados aeroportos da rede ANA existem zonas de acesso reservado, vulgarmente designadas por lounges, onde os passageiros para embarque, em trânsito ou em transferência aguardam, e aos quais é disponibilizado um serviço diferenciado e personalizado, traduzido na disponibilização de um conjunto de facilidades;
- (iii) Os lounges encontram-se atualmente disponíveis nos aeroportos Humberto Delgado (Lisboa), Francisco Sá Carneiro (Porto), Gago Coutinho (Faro) e Madeira, sob a gestão da ANA, S.A., sendo necessário definir as regras relativas a este serviço de lounge e aos tipos de clientes que o solicitam;
- (iv) A ANA, S.A. pode, nos termos do artigo 70.º do Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro, diversificar a qualidade e âmbito de determinados serviços com o objetivo de prestar serviços personalizados;
- (v) A ANA, S.A. dispõe igualmente do poder de elaboração e aplicação de normas regulamentares, de carácter geral e abstrato, no âmbito da atividade concessionada, passíveis de produzirem efeitos jurídicos externos;
- (vi) A concessionária pretende regular, estabelecer e disciplinar os termos e condições a que obedece a prestação do serviço de lounge, por via da adoção do presente regulamento.



Com base no exposto, e nos termos do disposto na alínea g) do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro, na alínea f) da cláusula 31.1ª do Contrato de Concessão do Serviço Público Aeroportuário de Apoio à Aviação Civil nos aeroportos situados em Portugal Continental e na Região Autónoma dos Açores, e na alínea f) da cláusula 30.ª do Contrato de Concessão do Serviço Público Aeroportuário nos Aeroportos situados na Região Autónoma da Madeira, a ANA, S.A. aprova o presente regulamento que se rege pelos artigos seguintes:

### **Artigo 1.º**

#### **(Definições)**

No presente Regulamento, sempre que iniciados por maiúscula, e salvo se do contexto claramente resultar um sentido diferente, os termos abaixo indicados têm o significado que a seguir lhes é atribuído, independentemente da sua utilização no singular ou plural:

- a) **Aeroporto** – Atualmente os aeroportos de Lisboa, Porto, Faro e Funchal, com a designação que lhes seja dada, e outros em que a ANA, S.A. venha a disponibilizar o serviço de lounge, aos quais se aplica o presente regulamento;
- b) **ANA, S.A.** – A ANA – Aeroportos de Portugal, S.A., concessionária do serviço público aeroportuário de apoio à aviação civil nos aeroportos e entidade gestora dos mesmos, nos termos do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro e dos Contratos de Concessão celebrados com o Estado;
- c) **Cliente**: Passageiro ou companhia aérea ou entidade equiparada que solicitam para um determinado passageiro, o acesso ao lounge no aeroporto e o serviço associado ao mesmo, mediante a liquidação da respetiva taxa;
- d) **Cliente B2B**: Companhia Aérea que solicita, para um determinado passageiro, o acesso ao lounge no aeroporto e o respetivo serviço associado, mediante a liquidação da taxa correspondente;
- e) **Cliente B2C**: Passageiro que solicita para si próprio o acesso ao lounge no aeroporto e o respetivo serviço associado, mediante a liquidação da taxa correspondente;
- f) **Lounge**: espaço fisicamente delimitado, situado no Aeroporto, de acesso reservado a passageiros para embarque, em trânsito ou em transferência, e onde é disponibilizado um



conjunto de facilidades, mediante o pagamento da respetiva taxa de prestação de serviço de lounges;

- g) **Operador:** Empresa contratada pela ANA, S.A. para a prestação do serviço de gestão de um ou mais lounges existentes nos Aeroportos;
- h) **Passageiro:** Pessoa a transportar numa aeronave, com o consentimento da companhia aérea, que acede ao lounge e beneficia desse serviço;
- i) **Serviço Adicional:** qualquer serviço de assistência não abrangido pelo serviço lounge e que pode ser adquirido mediante solicitação prévia e o pagamento da respetiva taxa.
- j) **Serviço de lounge:** conjunto de facilidades disponibilizadas nos lounges dos Aeroportos.

## Artigo 2.º

### (Objeto e Âmbito de Aplicação)

1. O presente regulamento tem por objeto disciplinar o acesso, funcionamento e a utilização dos lounges nos Aeroportos e os termos da prestação do serviço de lounge.
2. O presente regulamento aplica-se a todos os lounges atualmente em funcionamento, ou que venham a existir nos Aeroportos, e a todos os Clientes que beneficiem da prestação do serviço de lounge.

## Artigo 3.º

### (Administração e Exploração dos Lounges)

1. A ANA, S.A. procede, nos termos da lei, à administração, gestão e exploração dos lounges existentes nos Aeroportos.
2. No exercício dos seus poderes de administração e gestão, a ANA, S.A. define as condições e regras de prestação do serviço de lounges, procedendo à cobrança da uma taxa de prestação de serviços, nos termos previstos na lei e no presente regulamento.
3. A ANA, S.A. reserva-se o direito de alterar a localização, o horário de funcionamento dos lounges e de modificar o âmbito do serviço de lounge, devendo comunicar aos Clientes as referidas alterações com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias relativamente à data da sua produção.
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a ANA, S.A. disponibilizará a informação relevante e atualizada aos seus Clientes, na receção de cada Lounge e no seu sítio institucional.



5. A ANA, S.A. pode contratar operadores para a administração e gestão dos lounges.

**Artigo 4.º**

**(Prestação do Serviço de Lounge)**

1. O serviço de lounge é prestado aos Passageiros, mediante solicitação do Cliente B2B e/ou B2C.
2. O Cliente B2B deverá remeter à ANA, S.A. os critérios, por si aprovados, relativos à elegibilidade do Passageiro para beneficiar ao serviço de lounge, de modo que aquela possa monitorizar o direito deste em aceder ao Lounge.
3. Quando a prestação do serviço de lounge seja requerida pelo Cliente B2C, este deverá apresentar o cartão de embarque ou dados biométricos, quando aplicável e/ou o voucher comprovativo da aquisição do serviço.
4. A prestação do serviço de lounge a favor do Passageiro, é intransmissível, não podendo aquela ser cedida a terceiros.
5. A legitimidade para o Passageiro aceder aos lounges e beneficiar do respetivo serviço deve ser aferida pelo recepcionista, o qual está obrigado a impedir acessos não autorizados nos termos dos números anteriores e a reportar à ANA, S.A. as irregularidades verificadas.
6. A prestação do serviço de lounge deve ocorrer nos termos das regras de funcionamento aprovadas pela ANA, S.A. e devidamente publicitadas no seu sítio institucional e à entrada de cada lounge.

**Artigo 5.º**

**(Disponibilidade do Serviço de Lounge)**

1. O horário de funcionamento dos lounges encontra-se disponível na receção de cada espaço e no sítio institucional da ANA, S.A..
2. A disponibilidade de cada lounge pode variar em função do respetivo horário de funcionamento, das limitações de capacidade ou de condicionalismos específicos pontuais de acesso por motivos operacionais, designadamente a realização de obras que exijam a sua desativação temporária.



3. O encerramento programado de um lounge por qualquer motivo, deve ser comunicado aos Clientes com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias, indicando o período em que o mesmo vai ocorrer e a previsão da sua reabertura.
4. O encerramento não programado de um lounge por motivo não imputável à ANA, S.A., deve ser comunicado aos Clientes assim que possível.

#### **Artigo 6.º**

##### **(Acesso ao Serviço de Lounge)**

1. Para aceder e beneficiar do serviço lounge, o Passageiro deve apresentar o seu cartão de embarque devidamente codificado ou dados biométricos, quando aplicável, e/ou o comprovativo da reserva do serviço (voucher de acesso), na receção do lounge a que pretende aceder.
2. O Passageiro deverá seguir as instruções fornecidas pelos funcionários da receção do lounge.
3. O acesso ao lounge é limitado aos Clientes B2C, e aos Passageiros dos Clientes B2B e, quando aplicável, a acompanhantes.
4. A entrada no lounge só é permitida 3h00 antes da hora prevista para embarque constante do cartão de embarque apresentado, ou dos dados biométricos, quando aplicável, no registo de acesso ao lounge.

#### **Artigo 7.º**

##### **(Serviço de Lounge)**

1. O acesso ao lounge inclui a entrada e a permanência no espaço, designadamente nas zonas de estar, nas zonas de descanso e nas áreas com oferta de alimentos e bebidas, bem como a prestação do respetivo serviço de lounge, nos termos do número seguinte.
2. O serviço de lounge inclui as seguintes prestações:
  - a) Autorização de permanência do Passageiro no lounge por um período máximo de 3 (três) horas após a entrada no mesmo;
  - b) Disponibilização de lugar sentado com nível elevado de conforto;
  - c) Disponibilização de limpeza e arrumação adequados em toda a área do lounge;
  - d) Acesso a instalações sanitárias durante o horário de funcionamento;



- e) Atendimento por pessoal com formação adequada, que prestará assistência necessária;
  - f) Disponibilização permanente de alimentos e bebidas com qualidade;
  - g) Acesso a ligação de internet wireless; e
  - h) Disponibilização de informação atualizada do estado dos voos, nos respetivos monitores SIVV.
3. O acesso a outras áreas do lounge e a prestação de serviços não incluídos nos números anteriores, serão considerados serviços adicionais, estando sujeitos a solicitação autónoma e ao pagamento das respetivas taxas.
  4. O serviço de lounge não inclui o serviço de embarque, sendo o Passageiro responsável pelo cumprimento dos horários fixados pela companhia aérea para o mesmo.
  5. A ANA, S.A. reserva-se o direito de, a qualquer momento, limitar, alterar e/ou modificar benefícios, serviços, localização e o horário do lounge, cumprindo o disposto no artigo 5.º, mantendo atualizada a informação na receção de cada espaço e no sítio institucional da ANA, S.A.

## **Artigo 8.º**

### **(Fiscalização e Monitorização)**

A ANA, S.A. procede, por si ou por terceiros, à fiscalização e monitorização da utilização dos lounges, designadamente através de meios humanos.

## **Artigo 9.º**

### **(Taxa de Prestação de Serviço)**

1. A prestação do serviço de lounge está sujeita ao pagamento de uma taxa de prestação de serviços, prevista no artigo 37.º do Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro, designada por taxa de prestação de serviços de lounge.
2. A ANA, S.A. deve divulgar no seu sítio institucional e em cada um dos lounges, os quantitativos da respetiva taxa de serviço, em vigor em cada momento.
3. Os quantitativos da taxa de prestação de serviço de lounge podem ser objeto de atualização, revisão e alteração pela ANA, S.A..



## Artigo 10.º

### (Pagamento da Taxa de Prestação de Serviço de Lounge)

1. A ANA, S.A. deverá emitir as faturas relativas aos serviços prestados no ato da aquisição do serviço ou, caso seja atribuído crédito (exclusivo para segmento Cliente B2B), nos 5 (cinco) dias seguintes ao mês da prestação do serviço.
2. Caso as faturas sejam emitidas a crédito, o Cliente B2B terá um prazo de 15 (quinze) dias a contar da data de emissão das faturas, para efetuar o respetivo pagamento.
3. Para o Cliente B2B a quem seja atribuído crédito, mediante avaliação da ANA, S.A., poderá ser solicitada uma caução a favor desta, no montante correspondente a 30% das receitas previstas ou históricas, acrescidas de IVA, relativas a um ano de atividade.
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o valor da garantia será revisto e atualizado quando em função da multiplicação das receitas do exercício n-1 por 30%, acrescida de IVA resulte uma variação superior a 15% ou inferior a 25%, face ao valor da garantia em vigor.
5. O atraso no pagamento de qualquer fatura por parte do Cliente B2B estará sujeito ao débito de juros de mora, ao abrigo do artigo 45.º do Decreto-Lei n.º 254/2012, de 28 de novembro e confere à ANA, S.A. o direito de suspender, mediante aviso com antecedência de 7 (sete) dias, a credenciação para acesso ao lounge, caso o pagamento não seja efetuado no prazo de 7 (sete) dias após notificação da ANA, S.A. para o efeito.
6. As faturas emitidas aos Clientes estão sujeitas a IVA à taxa legal em vigor, nos termos da alínea a) do n.º 8 do artigo 6.º do CIVA.

## Artigo 11.º

### (Responsabilidade Civil)

A ANA, S.A. não se responsabiliza por atrasos, cancelamentos de voos ou decisões das autoridades aeroportuárias que possam impactar a experiência do Cliente.

## Artigo 12.º

### (Cancelamento e Reembolso)

1. O Cliente B2C pode solicitar o cancelamento do serviço de lounge adquirido online, de acordo com os prazos e condições estabelecidos no momento da aquisição do serviço.



2. Nas situações previstas no número anterior, e em caso de cancelamento do serviço de lounge, será disponibilizado o reembolso total ou alternativa equivalente, desde que o Cliente B2C apresente uma reserva válida e não tenha conseguido aceder ao Lounge por causa imputável à ANA, S.A.
3. Não haverá lugar a reembolso da taxa liquidada pelo Cliente B2C, em caso de não comparecimento do Passageiro no lounge.

#### **Artigo 13.º**

##### **(Tratamento de Dados Pessoais)**

A ANA, S.A. trata os dados pessoais dos Passageiros dos Clientes B2B e dos Clientes B2C, nos termos da legislação aplicável e de acordo com política de privacidade em vigor, disponível no seu sítio institucional.

#### **Artigo 14.º**

##### **(Publicidade ao Regulamento)**

O presente regulamento está disponível em cada um dos lounges e é publicado no sítio institucional da ANA, S.A., de modo a possibilitar o conhecimento e consulta pelos Clientes.

#### **Artigo 15.º**

##### **(Alterações do Regulamento)**

A ANA, S.A. reserva-se o direito de alterar o presente regulamento nos termos das disposições legalmente aplicáveis.

#### **Artigo 16.º**

##### **(Entrada em Vigor)**

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte à sua publicação.

21 de outubro de 2025. — O Presidente da Comissão Executiva, Thierry Ligonnière. — A Vogal da Comissão Executiva, Karen Strougo