



Comissão
Europeia

RECUSA DE EMBARQUE? VOO CANCELADO OU ATRASO CONSIDERÁVEL?

As companhias aéreas têm a obrigação legal de o informar dos

**Os seus
direitos
de
passageiro**



sempre à mão



SEUS DIREITOS

e de como
poderá reclamar



DIREITOS GERAIS DOS PASSAGEIROS

NÃO DISCRIMINAÇÃO

Ao adquirir os bilhetes e quando viajar ninguém pode ser discriminado, nomeadamente por motivo de nacionalidade, residência ou deficiência.

MOBILIDADE REDUZIDA

No âmbito de aplicação das regras da UE, as pessoas com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida beneficiam de assistência gratuita nos aeroportos da UE incluindo durante o embarque e o desembarque e no decurso do voo.

Para obter a melhor assistência possível, deve contactar a companhia aérea o mais tardar com 48 horas de antecedência para explicar de que tipo de assistência necessita.

Deve poder obter as informações essenciais em formatos acessíveis.

INFORMAÇÕES

As companhias aéreas e os seus agentes têm de o informar do preço do bilhete antes da partida e dos seus direitos em diferentes etapas da viagem.


Deve ser previamente informado do nome da companhia aérea que opera o voo que vai realizar. As companhias aéreas consideradas não seguras estão proibidas de operar na UE.

RESPONSABILIDADE

As companhias aéreas podem ser consideradas responsáveis por lesões corporais ou morte em caso de acidente ou, de acordo com determinados critérios, por danos ou extravio de bagagens (incluindo equipamento de mobilidade).

FÉRIAS ORGANIZADAS

Os operadores turísticos devem fornecer informações precisas sobre os pacotes de férias vendidos, cumprir as obrigações contratuais e garantir proteção aos passageiros em caso de insolvência da entidade organizadora.



Visite o sítio europa.eu/youreurope/travel, transfira a aplicação sobre Os Seus Direitos de Passageiro ou telefone para o serviço de informação para Europe Direct através do número 00 800 6 7 8 9 10 11*

*Alguns operadores de telefones poderão recusar ou cobrar o acesso a números começados por (00) 800

RECUSA DE EMBARQUE? VOO CANCELADO OU ATRASO CONSIDERÁVEL?

ASSISTÊNCIA

Enquanto espera por transporte alternativo, poderá ter direito a refeições e bebidas, acesso a serviços de comunicação, alojamento (se necessário) e transporte de e para o local de alojamento. Este direito pode estar sujeito a restrições.

A obrigação da companhia aérea de lhe prestar assistência extingue-se no momento em que aceitar o reembolso do bilhete, nova marcação em data posterior, ou se, na eventualidade de recusa de embarque voluntária, receber outros benefícios.

RENÚNCIA À VIAGEM

Tem direito ao reembolso do seu bilhete se decidir não viajar e, se necessário, a transporte gratuito para o seu ponto de partida inicial o mais brevemente possível. A opção do reembolso deverá ser oferecida se o atraso for superior a cinco horas.

REENCAMINHAMENTO

Tem direito a ser reencaminhado para o destino final indicado no seu bilhete na primeira oportunidade em condições de transporte equivalentes ou a optar por um voo numa data da sua conveniência. O direito a reencaminhamento e nova marcação não é aplicável a atrasos consideráveis.

INDEMNIZAÇÃO

Poderá ter direito a uma indemnização que varia entre 125 € e 600 € consoante a distância do voo e a duração do atraso na chegada ao destino final. Este direito está sujeito a restrições.

Não há lugar a indemnização se tiver sido informado do cancelamento do voo mais de duas semanas antes da data da partida e se lhe tiver sido oferecido reencaminhamento dentro de um prazo razoável, se o atraso na chegada ao destino final for inferior a três horas ou se o cancelamento ou o atraso se dever a circunstâncias extraordinárias que não podiam ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Convém que, antes da viagem, se familiarize com o itinerário, as horas de check-in e os termos e condições da companhia aérea

Este cartaz serve apenas para fins informativos. Todas as reclamações ou ações judiciais iniciadas em caso de conflito devem basear-se unicamente nos documentos legais aplicáveis. Estes estão disponíveis no Jornal Oficial da União Europeia. Estes textos poderão ser consultados no Jornal Oficial da União Europeia. Publicado por: Comissão Europeia, Direção-Geral da Mobilidade e dos Transportes, B-1049 Bruxelas.