

Direitos dos passageiros

Actualização : 18/02/2014

Direitos dos passageiros aéreos

Em primeiro lugar, quando compra um bilhete, não lhe pode ser cobrado um preço superior em função da sua nacionalidade ou de onde efetua essa compra.

Em segundo, também tem direitos caso algo não corra como previsto. Esses direitos protegem-no em caso de **atraso**, **cancelamento** ou **overbooking** se viajar:

- a partir de qualquer aeroporto da UE ou **com destino a um aeroporto da UE com uma companhia aérea de um país da UE ou da Islândia, da Noruega ou da Suíça**

Reembolso e transporte alternativo

Se o seu voo tiver sido **cancelado** ou lhe for **recusado o embarque**, nomeadamente por motivos de **overbooking**, tem direito:

- a transporte para o seu destino final utilizando **meios alternativos** comparáveis, ou
- ao **reembolso** do seu bilhete e, quando aplicável, a transporte gratuito para o seu ponto de partida inicial

Atrasos longos - Se o seu voo tiver um atraso de 5 ou mais horas, tem igualmente direito a ser reembolsado, mas caso aceite o reembolso, a companhia aérea deixa de ser responsável pelo seu transporte nem tem que lhe disponibilizar mais assistência.

A companhia aérea deve informá-lo sobre os seus direitos e o motivo subjacente à recusa de embarque, bem como sobre quaisquer cancelamentos ou atrasos longos (superiores a 2 horas ou a 4 horas no caso de voos com mais de 3500 km).

Alimentação e alojamento

Consoante o atraso do voo, os passageiros têm também direito a bebidas, refeições e serviços de comunicação (chamadas telefónicas gratuitas, por exemplo), bem como, se necessário, a alojamento.

mazaltur
Agência de Viagens e Turismo Lda.

Centro Comercial D. João I
Avª Almirante Afonso Cerqueira
Lote 363, Loja AJ
3510-076 Viseu - Portugal

Telef. +351 232 468 492
Fax +351 232 468 527
E-mail: geral@mazaltur.com
www.mazaltur.com

Alvará n.1311/2005 | RNAVT 2558



Indemnização

Além disso, em caso de **recusa de embarque, cancelamento** ou de chegada ao destino final especificado no seu bilhete com **mais de 3 horas de atraso**, os passageiros podem receber uma indemnização, que varia entre 250 e 600 euros consoante a distância do voo.

Entre aeroportos no interior da UE

- até 1500 km: 250 euros
- mais de 1500 km: 400 euros

Entre um aeroporto no interior da UE e um aeroporto no exterior da UE

- até 1500 km: 250 euros
- entre 1500 e 3500 km: 400 euros
- mais de 3500 km: 600 euros

Se a companhia aérea lhe propuser um voo alternativo equivalente, a indemnização pode ser reduzida em 50 %.

Em caso de cancelamento do voo, **não tem direito a qualquer indemnização** se:

- o cancelamento se dever a **circunstâncias extraordinárias, por exemplo ao mau tempo**, ou
- tiver sido informado do mesmo, pelo menos, **2 semanas** antes da data prevista do voo, ou
- lhe for proposto um voo **alternativo** com o mesmo trajeto num horário semelhante ao do voo inicial

Em caso de cancelamento devido a circunstâncias extraordinárias, poderá não ter direito a indemnização, mas, mesmo assim, a transportadora aérea poderá oferecer-se para:

- **lhe reembolsar o bilhete (na totalidade ou só a parte correspondente ao trajeto não efetuado)**
- **assegurar o transporte alternativo para o seu destino final o mais brevemente possível**
- **fazer uma nova marcação numa data da sua escolha (em função dos lugares disponíveis)**

Mesmo em caso de circunstâncias excecionais, sempre que necessário, a companhia aérea tem a obrigação de prestar assistência aos passageiros enquanto esperam por um transporte alternativo.

Como obter um reembolso ou uma indemnização

Envie um [formulário de reclamação](#) à companhia aérea e não se esqueça de **guardar uma cópia**.

Se a companhia não responder ou não ficar satisfeito com a resposta, pode apresentar queixa à [entidade nacional competente](#) do país da UE onde ocorreu o incidente.

Se o incidente ocorreu num aeroporto de partida no exterior da UE mas envolveu uma companhia aérea da UE, pode apresentar queixa à [entidade nacional competente](#) o país da UE para onde ia viajar.

Bagagem perdida ou danificada

Bagagem de porão

Se a sua bagagem registada se **perdeu, ficou danificada ou está atrasada**, pode ter direito a uma **indemnização** da companhia aérea num valor máximo de cerca de **1220 euros**.

Exceção: casos em que os danos sejam causados por um defeito inerente à própria bagagem.

Bagagem de mão (incluindo artigos pessoais)

A transportadora aérea é responsável se estiver na origem dos danos.

Atenção: a sua reclamação deve ser apresentada no prazo de 7 dias a contar da data de entrega da bagagem (ou de 21 dias se tiver recebido a bagagem com atraso).

Se pretender intentar uma ação em tribunal, deve fazê-lo no prazo de **2 anos** a partir da data de receção da bagagem.

Se levar **artigos caros** na bagagem, pode, mediante o pagamento de uma taxa, obter um limite de indemnização superior a 1223 euros fazendo uma declaração especial à companhia aérea o mais tardar no momento do registo da bagagem. Mas o melhor a fazer nestes casos é mesmo subscrever um **seguro de viagem privado**.

Não existe um modelo para a declaração especial, cabendo às companhias aéreas escolher o tipo de

mazaltur
Agência de Viagens e Turismo Lda.

Centro Comercial D. João I
Avª Almirante Afonso Cerqueira
Lote 363, Loja AJ
3510-076 Viseu - Portugal

Telef. +351 232 468 492
Fax +351 232 468 527
E-mail: geral@mazaltur.com
www.mazaltur.com

Alvará n.1311/2005 | RNAVT 2558

