

DIREITOS DOS PASSAGEIROS AÉREOS

RECUSA DE
EMBARQUE?

VOO CANCELADO?

ATRASO
CONSIDERÁVEL?



As companhias aéreas têm a obrigação legal
de a/o informar dos

SEUS DIREITOS
E DE COMO PODERÁ RECLAMAR



COMISSÃO
EUROPEIA



Recusa de embarque

Poderá ter direito a uma indemnização entre 125 e 600 euros, em função da distância do voo e dos atrasos sofridos na sequência de um reencaminhamento.



Atrasos consideráveis

Poderá exigir o reembolso do seu bilhete se o atraso for superior a cinco horas. Este reembolso só lhe será atribuído se decidir não viajar.



Cancelamento

Em caso de cancelamento, tem direito a uma indemnização financeira, excepto se tiver sido informado 14 dias antes da data do voo, se tiver sido reencaminhado dentro dum horário próximo ao originalmente previsto, ou se a transportadora aérea provar que o cancelamento foi causado por circunstâncias extraordinárias.



Assistência prestada pelas companhias aéreas

Em função das circunstâncias, se lhe for recusado o embarque, se o seu voo for cancelado ou sofrer atraso, terá direito a assistência (refeições, comunicações e estadia por uma ou mais noites, se necessário). Em caso de recusa de embarque ou cancelamento, poderá optar entre prosseguir a sua viagem ou exigir o reembolso do seu bilhete de avião.

Poderá encontrar mais informações, assim como a lista das autoridades nacionais responsáveis pela aplicação destes direitos, em:
<http://apr.europa.eu>



Mobilidade reduzida

As pessoas com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida estão protegidos contra a discriminação e, a partir de 26 de Julho de 2008, beneficiarão de assistência adequada (sob determinadas condições) em todos os aeroportos da UE.



Identificação da companhia aérea

O nome da companhia aérea que realizar o seu voo deverá ser-lhe previamente comunicado. As companhias aéreas consideradas não seguras estão proibidas de operar na União Europeia ou estão sujeitas a restrições. Podeu consultar a lista destas companhias em:

<http://air-ban.europa.eu>



Responsabilidade

As companhias aéreas podem ser consideradas responsáveis pelos prejuízos causados por atrasos (até um limite de \pm 4 800 euros), por danos ou perda de bagagens (até um limite de \pm 1 200 euros) assim como por lesões corporais ou morte em caso de acidente. Não serão, todavia, responsabilizadas se tiverem tomado todas as medidas razoáveis para evitar os prejuízos ou se não tiver sido possível tomar tais medidas.



Férias organizadas

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





Mais informações:

Ligue para o número verde (*) a partir de qualquer local da UE, todos os dias úteis entre as 9h00 e as 18h30, hora da Europa Central.

00 800 6 7 8 9 10 11

* Alguns operadores de telecomunicações móveis não autorizam o acesso aos números verdes ou poderão sujeitar estas chamadas telefónicas a pagamento. Em certos casos, estas chamadas poderão ser facturadas se efectuadas a partir de cabinas telefónicas ou de hotéis.

Chamadas do exterior da UE
(tarifas normais aplicáveis):

(32-2) 299 96 96

<http://apr.europa.eu>

<http://air-ban.europa.eu>

Este folheto é distribuído com fins meramente informativos. Qualquer reclamação ou acção interposta em caso de litígio deverá basear-se apenas nos textos legislativos aplicáveis. Estes textos poderão ser consultados no *Jornal Oficial da União Europeia*.

Publicado pela Comissão Europeia,
Direcção-Geral da Energia e dos Transportes,
BE-1049 Bruxelles.