



VAI VIAJAR DE AVIÃO?

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

O Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, concede direitos aos passageiros de transporte aéreo assegurando-lhes proteção em caso de problemas.

Em caso de atraso, recusa de embarque ou cancelamento do voo, o passageiro tem direito a:

1. Informação sobre os seus direitos;
2. Assistência (a partir de 2, 3 ou 4 horas de atraso, consoante a distância do voo);
3. Indemnização (em determinadas circunstâncias e variável entre €250 e €600, em função da distância do voo).

ASSISTÊNCIA

A Transportadora Aérea deverá propor assistência sob a forma de:

- Bebidas;
- Refeições (se justificável, em função do tempo de espera);
- 2 Comunicações (telefone, fax ou correio eletrónico); e,
- Hotel até ao próximo voo e transporte entre o aeroporto e o hotel (ida e volta), **se necessário**.

Se a Transportadora não propuser esta assistência espontaneamente, deverão ser guardados todos os recibos para reclamar o reembolso desses custos.

Os passageiros com mobilidade reduzida e as crianças que viajam desacompanhadas têm prioridade na assistência.

ATRASO

- Em caso de atraso superior a 5 horas, o passageiro pode pedir o reembolso do preço do bilhete, no prazo de 7 dias, (ficando o passageiro por sua conta e se necessário terá de organizar a sua viagem);
- Atrasos de voos, que não se devam a circunstâncias extraordinárias, com chegada igual ou superior a 3 horas após a hora inicialmente programada, conferem os mesmos direitos que os consagrados na legislação em caso de cancelamento.

CANCELAMENTO

Em caso de cancelamento do voo, o passageiro tem direito a:

- Assistência;
- Reembolso em 7 dias ou reencaminhamento:
 - para o destino final na primeira oportunidade, ou noutra data do interesse do passageiro, sujeita à disponibilidade de lugares;
 - para o ponto de partida se a viagem já não se justificar.
- Indemnização se o cancelamento não se deveu a uma circunstância extraordinária (de acordo com a distância do voo e dependente da antecedência da comunicação do cancelamento por parte da transportadora aérea).

RECUSA DE EMBARQUE

Em caso de recusa de embarque o passageiro tem direito a:

- Assistência;
- Escolher entre o reembolso do preço do bilhete de avião e o reencaminhamento (nas condições previstas para o cancelamento).
- Indemnização imediata.



AUTORIDADE DE CONTROLO

Em cada Estado-Membro da União Europeia existe uma autoridade de controlo que tem como competência garantir o cumprimento das disposições do Regulamento 261/2004, por parte das transportadoras aéreas.

Em Portugal a Autoridade de Controlo é a ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil com sede na Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado 4 - 1749-034 Lisboa.

Email: consumidoreanac.pt

Para fazer valer os seus direitos, pode ainda recorrer ao apoio gratuito do [Centro Europeu do Consumidor](#):

euroconsumo@dg.consumidor.pt

Para informação mais detalhada consulte: <http://cec.consumidor.pt>