

Conheça os seus direitos quando viaja

Um guia simples sobre os Direitos dos Passageiros Aéreos



Conteúdo deste guia

Quais são os direitos dos passageiros aéreos?	3
Aquilo a que tem direito	4
Nós esclarecemos os direitos mais benéficos para si	6
Bagagem perdida e danificada	17
Compensações e reembolsos não são a mesma coisa	18
Greves das companhias aéreas e os seus direitos	19
Proteja os seus voos com o AirHelp Plus	20
Reclame a sua compensação de uma forma mais fácil	21
Porquê a AirHelp?	22



Em média, 1 em cada 4 voos sofre um atraso.

É por isso que vale a pena conhecer os seus direitos.



Simplificando, são as leis e regulamentos que nos protegem a todos quando viajamos de avião.

Queremos que compreenda os seus direitos e como é que estes podem ser benéficos para si. E queremos ajudar quando se deparar com um atraso ou cancelamento de voo."



Rosa Garcia

Consultora Jurídica Estratégica/Defensora dos Direitos dos Passageiros Aéreos da AirHelp

airhelp.pt

Aquilo a que tem direito

Certifique-se de que recebe assistência e a compensação quando o seu voo se atrasar ou for cancelado. Na maioria dos casos, é a lei.





Comida e bebida

Após um atraso de algumas horas.





Alojamento

Em caso de atraso até ao dia seguinte.





Um voo alternativo

Caso ainda pretenda viajar.

Vamos falar de dinheiro



Compensação

Verifique se tem direito a uma compensação em airhelp.pt.



Reembolso do bilhete

Se alterações na companhia aérea implicarem a impossibilidade de viajar, tem direito a um voo alternativo ou ao reembolso integral do seu bilhete.

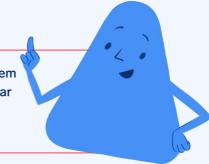


Reembolso das despesas

As despesas essenciais decorrentes da perturbação devem ser reembolsadas.

Obtenha provas para sustentar a sua reclamação

- Exija que a companhia aérea lhe comunique a causa da perturbação.
- Guarde mensagens de SMS, e-mails ou notificações enviadas pela companhia aérea.
- Tire fotografias de todos os panfletos ou informações de voo que demonstrem a perturbação.
- Registe a hora de chegada ao seu destino final.
- Guarde o seu cartão de embarque (e ainda os cartões de embarque para voos alternativos).
- Guarde os recibos de tudo o que teve de comprar.
 - As companhias aéreas podem oferecer vouchers de milhas aéreas em vez de pagarem reembolsos ou darem uma compensação. Se assinar uma renúncia ou aceitar um voucher, pode perder o direito a compensação. Por isso, não aceite nada que não seja justo para si.



Direitos dos passageiros aéreos vantajosos para si. É uma promessa.

Fizemos o possível para reunir as partes mais importantes de cada lei.





Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento e do Conselho Europeu

Em que parte do mundo

Todos os voos com partida de um aeroporto da UE e os voos a aterrar na UE numa companhia aérea da UE. A Suíça, a Noruega e a Islândia também estão abrangidas.

A sua compensação



Atrasos

Superiores a 3 horas Até 600 €



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes Até 600 €



Voo sobrelotado

Por sobrelotação Até 600 €



Menos de 14 dias antes Até 600 €



Perdas de ligações

Provocando 3 horas de atraso na chegada Até 600 €



Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso

Em todos os casos de embarque rejeitado, cancelamento ou perda de ligação.



Comunicação

Duas chamadas telefónicas, mensagens por fax ou e-mails.



Comida e bebida

Após algumas horas.



Alojamento

Para atrasos até ao dia seguinte. A companhia aérea deve fornecer transporte para o local.



Informações

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos.

O que mais é abrangido



Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

As companhias aéreas devem dar prioridade ao transporte de passageiros com mobilidade reduzida e menores não acompanhados.



Upgrades e downgrades

Os passageiros não têm de pagar se as companhias aéreas oferecerem um voo numa classe superior à que reservaram. Se viajarem numa classe inferior, os passageiros devem ser reembolsados em até 75% do preço do bilhete.



Regulamentos dos Direitos dos Passageiros Aéreos e Licenciamento de Organizadores de Viagens Aéreas (Alteração) (Saída da UE) 2019

Em que parte do mundo

Todos os voos com partida de um aeroporto do Reino Unido e os voos a aterrar no Reino Unido numa companhia aérea do Reino Unido ou da UE. Aplica-se também a voos para a UE numa companhia aérea do Reino Unido.

A sua compensação



Atrasos

Superiores a 3 horas Até 520 £



Voo sobrelotado

Por sobrelotação Até 520 £



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes Até 520 £



Perdas de ligações

Provocando 3 horas de atraso na chegada Até 520 £

O direito a compensação é excluído quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso

Em todos os casos de embarque rejeitado, cancelamento ou perda de ligação.



Comunicação

Duas chamadas telefónicas, mensagens por fax ou e-mails.



Comida e bebida

Após algumas horas.



Alojamento

Para atrasos até ao dia seguinte. A companhia aérea deve fornecer transporte para o local.



Informações

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos.

O que mais é abrangido



Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

As companhias aéreas devem dar prioridade ao transporte de passageiros com mobilidade reduzida e menores não acompanhados.



Upgrades e downgrades

Os passageiros não têm de pagar se as companhias aéreas oferecerem um voo numa classe superior à que reservaram. Se viajarem numa classe inferior, os passageiros devem ser reembolsados em até 75% do preço do bilhete.



Resolução n.º 400 da Agência Nacional de Aviação Civil Brasileira

Em que parte do mundo

Todos os voos de, para e dentro do Brasil.

A sua compensação



Superiores a 2 horas

Até 10 000 R\$

Cancelamentos

Menos de 72 horas antes

Até 10 000 R\$

Voo sobrelotado

Por sobrelotação Até 10 000 R\$

Alterações de horário

Menos de 72 horas antes

Até 10 000 R\$

Perdas de ligações

Provocando 2 horas de atraso na chegada

Até 10 000 R\$

Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

1 O direito a compensação é excluído quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de cancelamento, recusa de embarque, alteração de horário, perda de ligação ou atraso superior a 4 horas.

Comunicação*

Acesso a chamada telefónica ou Wi-Fi para e-mails após 1 hora.

Alojamento

Para atrasos até ao dia seguinte.

informações

Os passageiros devem ser prontamente informados acerca da perturbação. Atualizações a cada 30 minutos.

Comida e bebida
Após 2 horas.

O que mais é abrangido

Passageiros com necessidades adicionais

Os passageiros com mais de 60 anos, grávidas e lactantes, passageiros com um bebé e passageiros com mobilidade reduzida ou numa condição que limite a sua autonomia devem ter cuidados e assistência adequados durante toda a viagem, bem como prioridade em caso de perturbações.

^{*}Montantes não declarados na lei, mas que os passageiros podem reclamar ao abrigo do Código Brasileiro do Consumidor.

Direitos dos Passageiros SHY (Turquia)

Regulamento sobre os Direitos dos Passageiros Aéreos (SHY PASSENGER)

Em que parte do mundo

Todos os voos com partida de um aeroporto da Turquia e os voos a aterrar na Turquia ou numa companhia aérea da Turquia.

A sua compensação



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes Até 600 €*



Voo sobrelotado

Por sobrelotação Até 600 €*

O direito a compensação é excluído quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso

Em todos os casos de embarque rejeitado, cancelamento ou perda de ligação.



Comunicação

Duas chamadas telefónicas, mensagens por fax ou e-mails.



Comida e bebida

Após algumas horas.



Alojamento

Para atrasos até ao dia seguinte. A companhia aérea deve fornecer transporte para o local.



Informações

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos. Os embarques rejeitados ou cancelamentos de voo devem ser confirmados por escrito.

O que mais é abrangido



Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

As companhias aéreas devem dar prioridade ao transporte de passageiros com mobilidade reduzida e menores não acompanhados.

Upgrades e downgrades

Os passageiros não têm de pagar se as companhias aéreas oferecerem um voo numa classe superior à que reservaram. Se viajarem numa classe inferior, os passageiros devem ser reembolsados em até 75% do preço do bilhete.



Alterações de destino

A companhia aérea é responsável pelo transporte dos passageiros até ao destino original.

^{*}A compensação pode ser paga em euros ou em lira turca.



Regulamentos de Proteção dos Passageiros Aéreos da Agência dos Transportes Canadiana

Em que parte do mundo

Todos os voos de, para e dentro do Canadá.

A sua compensação



Atrasos

Superiores a 3 horas Até 1000 C\$



Voo sobrelotado

Por sobrelotação Até 2400 C\$



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes Até 1000 C\$



Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 2350 C\$

O direito a compensação é excluído quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo

Em todos os casos de recusa de embarque, cancelamento ou atraso superior a 3 horas.

Os reembolsos apenas são oferecidos em determinadas situações.



Comunicação*

Acesso a chamada telefónica ou Wi-Fi para e-mails após 2 horas.



Comida e bebida*

Após 2 horas.



Para atrasos até ao dia seguinte. A companhia aérea deve fornecer transporte para o local.



Informações

Os passageiros devem ser informados acerca dos seus direitos e do motivo da perturbação. Atualizações do estado a cada 30 minutos.

*As companhias aéreas não precisam de fornecer estas opções por perturbações fora do seu controlo, necessárias por razões de segurança, ou caso tenham avisado com 12 horas de antecedência.

O que mais é abrangido



Atrasos na pista

Garante que os passageiros têm acesso gratuito às instalações sanitárias, alimentação e bebidas e comunicações em caso de atraso a bordo. Após 3 horas, os passageiros devem poder desembarcar, a menos que haja um motivo para não o fazer.



Transportes acessíveis

Garante que as pessoas com deficiência têm acesso à rede de transporte federal.



Lugares das crianças

As crianças até aos 14 anos devem sentar-se junto ao seu progenitor ou tutor gratuitamente.



Proteção ao Consumidor de Aviação do Departamento Federal de Transportes dos Estados Unidos

Em que parte do mundo

Todos os voos com partida dos Estados Unidos.

A sua compensação



Voo sobrelotado

Por sobrelotação Até 1550 \$



Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas em voos domésticos

Até 3800 \$

Não há direito a compensação em caso de recusa de embarque por razões de segurança.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Recebe um voo alternativo ou reembolso em caso de recusa de embarque.

As companhias aéreas podem prestar assistência aos passageiros que aguardam por um voo, mas não há nenhum requisito federal para o fazer.

O que mais é abrangido



Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso gratuito às instalações sanitárias e a cuidados médicos, bem como a alimentação e bebidas, após 2 horas em caso de atraso a bordo.

Os passageiros devem poder desembarcar, a menos que haja um motivo para não o fazer:

- Voos domésticos: após 3 horas
- Voos internacionais: após 4 horas



Disposições sobre a Gestão da Regularidade do Voo

Em que parte do mundo

Todos os voos dentro da China e os voos com partida ou escala na China.

A sua compensação



Atrasos



Atrasos

Superiores a 4 horas Até 200 ¥*

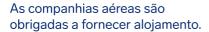
Superiores a 8 horas Até 400 ¥*

*Os montantes e termos são definidos pelas companhias aéreas, por isso diferem consoante as mesmas. Algumas companhias aéreas não oferecem compensação.

Assistência a que tem direito



Comida e bebida*





Alojamento*

As companhias aéreas são obrigadas a fornecer alojamento.



Informações

As alterações do estado do voo devem ser comunicadas aos passageiros a cada 30 minutos.

*Em voos internacionais, as companhias aéreas ajudarão os passageiros a encontrar alimentação e alojamento, mas só pagam se causarem a perturbação.

O que mais é abrangido



Passageiros com mobilidade reduzida e crianças não acompanhadas

Têm prioridade.



Atrasos na pista

Os passageiros têm acesso às instalações sanitárias em caso de atraso durante o voo. E ainda acesso a alimentação e a água após 2 horas e o direito a desembarcar após 3 horas.



Carta do Passageiro do Ministério da Aviação Civil

Em que parte do mundo

Todos os voos de, para e dentro da Índia.

A sua compensação



Cancelamentos

Menos de 24 horas antes Até 10 000 ₹



Voo sobrelotado

Em atrasos por sobrelotação superiores a 1 hora

Até 20 000 ₹



Perdas de ligações

Até 10 000 ₹



Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 20 000 ₹

O direito a compensação é excluído quando uma perturbação é provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de cancelamento, recusa de embarque ou atraso superior a 6 horas.



Alojamento

Para atrasos até ao dia seguinte. A companhia aérea deve fornecer transporte para o local.



Comida e bebida

Após algumas horas e apenas se o passageiro esperar no aeroporto.

O que mais é abrangido



Passageiros com deficiência

Têm prioridade.



Voo desviados

Os passageiros podem desembarcar após 2 horas e devem ser fornecidas bebidas durante uma espera.



Convenção de Montreal de 1999

Em que parte do mundo

Aplica-se a todos os voos internacionais entre mais de 140 países aderentes.

A sua compensação



Atrasos

Recuperar despesas Até 7000 \$



Cancelamentos

Recuperar despesas Até 7000 \$



Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 1700 \$

Não há direito a compensação se a companhia aérea conseguir provar que a perturbação estava fora do seu controlo e que tomou as medidas razoáveis para evitar a perturbação.

Assistência a que tem direito

A Convenção de Montreal permite que os passageiros reclamem por "danos" mas não inclui disposições sobre o tipo de assistência que as companhias aéreas devem prestar.

O que mais é abrangido



Responsabilidade das companhias aéreas

A Convenção de Montreal pretende ser um tratado universal que rege a responsabilidade das companhias aéreas em todo o mundo.



Carga

A Convenção de Montreal não abrange apenas passageiros, mas também cargas de voo transportadas internacionalmente.

"A AirHelp ajudou-me a obter a minha compensação comunicando com a companhia aérea e tratando de tudo por mim. Sinceramente, não faço ideia de como o fizeram.

Tudo o que eu fiz foi dar-lhes as informações do meu voo, como o número do bilhete e os meus dados bancários, mais nada. Eles simplesmente trataram do resto."



IskraParis ⅔ Berlim — 6 h de atraso

Recebeu 390 € de compensação

Consulte os seus direitos em airhelp.pt.

16

Bagagem perdida e danificada

Se a sua bagagem se perder ou ficar danificada, não desespere!

A companhia aérea é normalmente obrigada a corrigir a situação devido à Convenção de Montreal. Esta abrange os direitos relativos à bagagem em voos internacionais entre mais de 140 países.



Dirija-se diretamente ao balcão de bagagem!



Comunicar o problema imediatamente

Dirija-se ao balcão de bagagem, normalmente localizado na área de recolha de malas.



Obter o Relatório de Irregularidade de Bagagem (PIR)

Esta etapa é realmente importante, por isso não saia do aeroporto sem o relatório.

Importante: tire fotografias da sua bagagem antes de a entregar. Guarde os recibos dos seus objetos, bem como de quaisquer artigos de substituição que tenha de comprar. Todos estes dados ajudam a sustentar a sua reclamação.

Bagagem danificada

As companhias aéreas têm de reparar, substituir ou pagar por qualquer dano na sua bagagem ou no seu conteúdo. Deve submeter a sua reclamação no prazo de 7 dias antes da chegada.

Bagagem atrasada

As companhias aéreas têm de reembolsar o custo de artigos essenciais até lhe devolverem a mala. Submeta as reclamações no prazo de 21 dias.

Bagagem perdida

Se a sua mala for declarada como perdida, as companhias aéreas têm de pagar o valor de tudo o que foi perdido. Submeta as reclamações no prazo de 2 anos.

Aplica-se um limite de 1700 \$ a todas estas reclamações.



Compensações e reembolsos não são a mesma coisa

Compensação

Dinheiro pago para compensar um problema de voo ou incómodo com o voo.

Reembolso do bilhete

Dinheiro que recupera por um bilhete de avião que pagou mas do qual não usufruiu. Por vezes, tem direito aos dois.



Vejamos um exemplo

- A sua companhia aérea cancela o seu voo 3 dias antes da partida. A companhia aérea oferece um novo voo, mas apenas 24 horas depois demasiado tarde para o concerto a que ia assistir. Então decide não viajar.
- Aquilo a que tem direito
 - Reembolso pelo voo que não apanhou
 - Compensação pelo incómodo

Existem 3 formas de reclamar por compensação de voo

- Pode fazer uma reclamação diretamente com a companhia aérea.
- Pode contratar um advogado em sua representação.
- Ou há uma forma mais fácil. Deixe uma especialista como a AirHelp tratar de tudo.

Greves da companhia aérea e os seus direitos

Quando as companhias aéreas são responsáveis pela perturbação, são obrigadas a pagar uma compensação.

- Greve dos pilotos
- Greves da tripulação
- Greve dos engenheiros de voo
- Greves dos funcionários da companhia aérea
- Greves da segurança em aeroportos ou fronteiras
- Greves do pessoal de assistência às bagagens
- Greves do controlo do tráfego aéreo
- Greves de grupos políticos

Tem sempre o direito a assistência e a um voo de substituição quando o seu sofre uma perturbação.

A maioria dos direitos dos passageiros fornece:









Comida e bebida

Após algumas horas



Alojamento

Em caso de atraso até ao dia seguinte



Um voo alternativo

Para o seu destino (ou um reembolso)



Achamos que é óbvio que os passageiros merecem receber uma compensação por perturbações causadas por greves de funcionários. Nem todas as companhias aéreas concordam. Em 2021, conquistámos uma grande vitória para os passageiros da UE quando o Tribunal de Justiça Europeu concordou connosco em como os passageiros têm direito a compensação. Também estamos a trabalhar no resto do mundo.

Há uma forma mais inteligente de voar. AirHelpPlus

Tudo o que precisa quando os voos não correm como esperado.

Não pague taxas sobre a sua compensação

Receba sempre a totalidade da compensação que obtivermos para si.

Receba 100 € por perturbação do voo

> O AirPayout obtém 100 € para si alguns dias após uma perturbação, adicionais à compensação.

Receba 150 € por perda e atraso da bagagem

Pagamento rápido do AirLuggage por cada mala de porão perdida ou atrasada à chegada.

Relaxe durante atrasos ou cancelamentos

Relaxe durante um atraso ou cancelamento. Apenas para membros Complete.

Aconselhamento especializado sempre que precisar

A nossa equipa está disponível para ajudar de forma contínua em 18 idiomas.



Qualquer ameaça de perturbação precisa de um ponto positivo. Torne-se membro.

Nós fazemos o trabalho árduo de reclamar uma compensação, para que não tenha de o fazer.

Somos o líder mundial em compensações de voo. Até agora, ajudámos mais de 1,5 milhões de passageiros a receber compensação por voos atrasados ou cancelados.

Reclamação simplificada

Tratamos da sua reclamação do início ao fim, para que não tenha de fazer nada.

Nós lutamos pelos seus direitos

A nossa rede de advogados especializados é a maior do mundo e leva a sua reclamação a tribunal, se necessário.

Se não ganhar, não paga

Só tem de pagar uma taxa quando somos bem-sucedidos, sendo deduzida da sua compensação.

Verifique se podemos obter-lhe uma compensação em airhelp.pt.



Porque deve escolher a AirHelp?



1,5 milhões de passageiros compensados



Equipa global com mais de 350 elementos sempre disponível para ajudar



112 000 avaliações de 5 estrelas



10 anos de experiência



Disponível em todo o mundo em 18 idiomas



Simples e sem preocupações

