

AirHelp

N.º 1 em compensações

O seu guia sobre os direitos dos passageiros aéreos

EDIÇÃO DE 2024



Conteúdo deste guia

Quais são os direitos dos passageiros aéreos?	3
Passos até à compensação	4
Greves	9
Compensação vs. reembolsos	11
E a bagagem?	13
Posso proteger os meus futuros voos?	17
Todos os regulamentos do mundo	19

A portrait of Rosa Garcia, a woman with long dark hair, smiling. She is wearing a green top. The background is a modern interior with a brick wall on the left and a wooden slat wall on the right.

Rosa Garcia

Consultora Jurídica Estratégica e Defensora dos direitos dos passageiros aéreos na AirHelp

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

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



“Quais são os direitos dos passageiros aéreos?”

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.”

Aquilo a que tem direito

Deve receber assistência e compensação quando o seu voo se atrasar ou for cancelado. Na maioria dos casos, é a lei.

Certifique-se de que recebe assistência



1
Comida e bebida
Após um atraso de
algumas horas



2
Alojamento
Em caso de
atraso até ao dia
seguinte

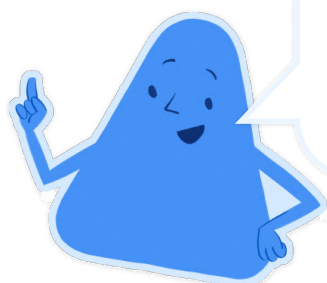
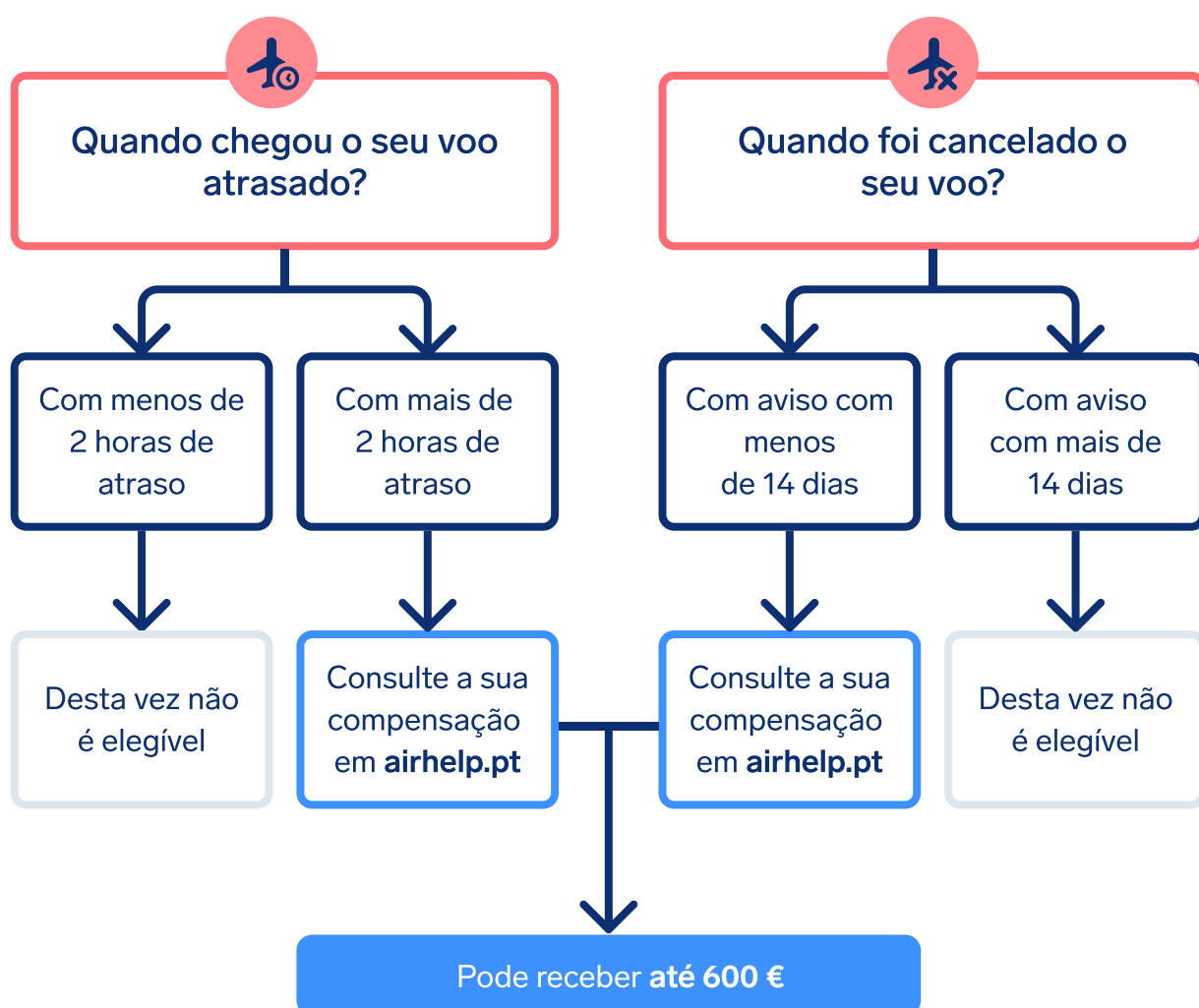


3
Um voo alternativo
Se ainda desejar
viajar

Pode também ter direito a
compensação monetária!

Quando verificar uma compensação

A companhia aérea pode dever-lhe uma compensação pela inconveniência do seu atraso ou cancelamento, dependendo da altura em que ocorreu a perturbação.



A AirHelp analisa diversas leis em todo o mundo para saber se tem direito a compensação.

Vamos falar de dinheiro



Obtenha provas para sustentar a sua reclamação

- Guarde quaisquer **mensagens de SMS, e-mails ou notificações** enviadas pela companhia aérea.
- Guarde o seu **cartão de embarque** (e quaisquer cartões de embarque para voos alternativos).
- Tire **fotografias de todos os panfletos ou informações de voo** que demonstrem a perturbação.
- Registe a **hora de chegada** ao seu destino final.
- Guarde os **recibos** de tudo o que teve de comprar.
- Exija que a companhia aérea lhe comunique a **causa da perturbação**.

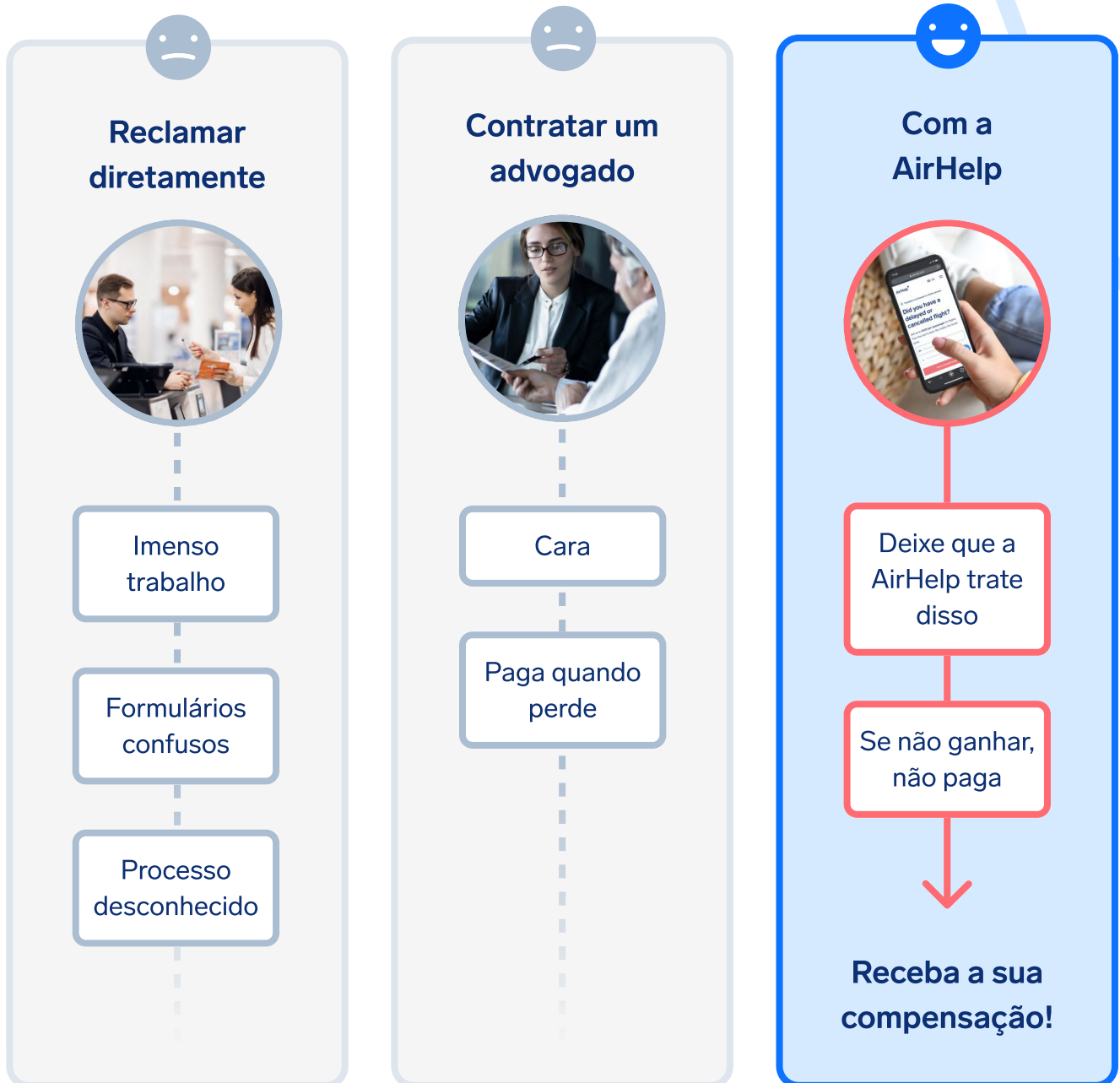


Não aceite vouchers a menos que considere essa compensação satisfatória.




As companhias aéreas podem oferecer vouchers ou milhas aéreas, quando deveriam pagar em dinheiro. Peça sempre uma compensação em dinheiro.

Três formas de obter compensação



A AirHelp está classificada como Excelente no Trustpilot, com mais de 180 000 avaliações.





Pode reclamar uma compensação por greves dos funcionários das companhias aéreas.

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

A companhia aérea deve cuidar de si durante uma greve.

Isso significa geralmente:

1

Comida e bebida
Após algumas horas

2

Alojamento
Em caso de atraso até ao dia seguinte

3

Um voo alternativo
Até ao seu destino (ou um reembolso)

!

Considerávamos que **os passageiros mereciam compensação pelos atrasos e cancelamentos causados por greves de funcionários**. Em 2021, o Tribunal de Justiça da União Europeia concordou connosco.



Foi uma grande vitória para nós e para os direitos dos passageiros!



Compensações e reembolsos não são a mesma coisa

Por vezes, tem direito aos dois.

Compensação

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



Reembolsos

Dinheiro que recupera por um bilhete de avião que pagou mas do qual não usufruiu.

Vejam os um exemplo

O que aconteceu

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.



Cindy · Los Angeles ✈️ Paris — 5 h de atraso

Recebeu 390 € de compensação

“Nem sempre conhecemos os nossos direitos. Mas é por isso que a AirHelp existe.”



Daniela · Munique ✈️ Barcelona — voo cancelado

Recebeu 325 € de compensação

“Recomendo-os vivamente. Todo o processo foi muito fácil!”



Gregory · Milão ✈️ Houston — perda de ligação

Recebeu 390 € de compensação

“Obrigado, airhelp.com, salvaram-me mesmo de uma dor de cabeça.”



Temos uma elevada taxa de sucesso e 2,3 milhões de clientes receberam compensação!

Bagagem

perdida e danificada

Se as suas malas se perderem ou ficarem danificadas, obtenha um Relatório de Irregularidade de Bagagem!

A companhia aérea tem geralmente a obrigação de corrigir a situação devido à **Convenção de Montreal**. Esta abrange os direitos relativos à bagagem em voos internacionais entre **mais de 140 países**.

1

Comunicar o problema imediatamente

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

2



Obter o Relatório de Irregularidade de Bagagem (PIR)

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

Pode receber até 1400 € por:

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.



Importante: Tire fotografias da sua bagagem antes do seu check-in. 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.



Trabalhamos arduamente a reclamar uma compensação, para que não tenha de o fazer.

Somos o líder mundial de compensações de voo.

Ajudámos mais de 2,3 milhões de passageiros a receber compensação na UE e fora da UE.

E outros 6,5 milhões de passageiros protegeram os seus voos com o AirHelp+.





Reclamação inteligente

A nossa tecnologia simplifica o pedido de reclamação e melhora a sua hipótese de sucesso.



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.

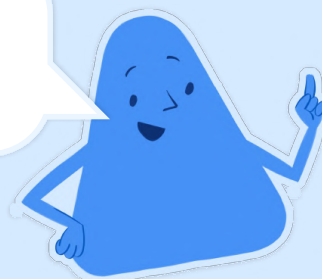


Se não ganhar, não paga

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

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

A nossa equipa obtém compensação para passageiros **na UE e no resto do mundo.**





Relaxe.

A subscrição AirHelp+ protege os seus voos.

Sem taxas de compensação | Seguro por perturbação |
Pagamentos rápidos de 100 € | Seguro de bagagem |
Acesso ao lounge | Apoio contínuo dedicado



6,5 milhões de passageiros
escolheram voar protegidos
com AirHelp+.



Não pague taxas **sobre a sua compensação**

Receba sempre a totalidade da compensação que obtivermos para si.



100 € **por perturbação do voo**

Obtenha 100 € dias após uma perturbação com o seguro AirPayout.



100 € **por bagagem perdida ou atrasada**

Receba 100 € por bagagem perdida ou atrasada com o seguro AirLuggage.



Conforto do lounge **durante os atrasos**

Relaxe longe da multidão se o voo se atrasar mais de 1 hora ou for cancelado à última hora.



Apoio contínuo **dedicado**

Assistência prioritária dos nossos especialistas em viagens aéreas.



Benefícios **de viagem**

Receba atualizações de voos e poupe em eSIMs, no aluguer de veículos e muito mais.

[Torne-se membro](#)

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

Demos o nosso melhor para incluir as partes mais importantes de cada lei.

Para obter mais informações,
visite airhelp.pt.

Não interessa de onde é, os
seus direitos baseiam-se no
local de partida ou de
chegada.



Europa: CE 261

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

Em que parte do mundo

Todos os voos de, para e dentro da Europa.

A sua compensação



Atrasos

Superior a 3 horas

Até 600 €



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até 600 €



Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Até 600 €



Alterações de horário

Menos de 14 dias antes

Até 600 €



Perdas de ligações

Provocando 3 horas de atraso na chegada

Até 600 €

 Não tem direito a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

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.

Reino Unido 261

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 de, para e dentro do Reino Unido.

A sua compensação



Atrasos

Superior a 3 horas
Até 520 £



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes
Até 520 £



Voo sobrelotado

Por sobrelotação
Até 520 £



Perdas de ligações

Provocando 3 horas de atraso na chegada
Até 520 £

 Não tem direito a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

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.

Brasil: ANAC 400

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



Atrasos

Superior 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

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



Não tem direito a compensação por perturbação 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.



Comida e bebida

Após 2 horas.



Alojamento

Para atrasos até ao dia seguinte.



Informações

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

O que mais é abrangido



Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

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.

Turquia: SHY

Regulamento sobre os Direitos dos Passageiros Aéreos (SHY PASSENGER)

Em que parte do mundo

Todos os voos de, para e dentro da Turquia.

A sua compensação



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até 600 €*



Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Até 600 €*

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



Não tem direito a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

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.

Canada: APPR

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

Superior a 3 horas

Até 1000 C\$



Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até 1000 C\$



Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Até 2400 C\$



Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 2350 C\$



Não tem direito a compensação por perturbação 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.



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 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.



Legislação dos EUA

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 tem direito a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de recusa de embarque, cancelamento e alterações significativas no voo, incluindo atrasos.

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

Em que parte do mundo

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

A sua compensação



Atrasos

Superior a 4 horas

Até 200 ¥*



Atrasos

Superior 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

As companhias aéreas são obrigadas a fornecer alojamento.



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 ou necessidades especiais

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.

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 ₹

i Não tem direito a compensação por perturbação 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 uma perturbação que dure 2 horas e apenas se o passageiro esperar no aeroporto.

O que mais é abrangido



Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

Têm prioridade.



Alterações de destino

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



Arábia Saudita

Regulamento de Proteção dos Direitos dos Passageiros da Autoridade Geral da Aviação Civil

Em que parte do mundo

Voos de, para e dentro da Arábia Saudita.

A sua compensação



Atrasos

Superior a 3 horas

Até 180 €



Cancelamentos

Menos de 60 dias antes

Até 150% do bilhete



Voo sobrelotado

Por sobrelotação

Até 200% do bilhete



Alterações de horário

Superior a 3 horas

Até 180 €



Escalas adicionais

Não indicado na reserva

Até 120 €



Bagagem

Reembolso por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 1400 €



Não tem direito a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

Assistência a que tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de recusa de embarque e cancelamento.

Reembolso de atrasos superiores a 2 horas e atrasos na pista superiores a 3 horas por desistência



Comida e bebida

Bebidas e snacks para atrasos superiores a 1 hora. Refeições para atrasos superiores a 3 horas.



Alojamento

Para atrasos superiores a 6 horas.



Informações

Os passageiros devem ser informados de uma perturbação de imediato, bem como da compensação e assistência a que têm direito.

O que mais é abrangido



Passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais

Estes passageiros têm proteção adicional em caso de recusa de embarque e prioridade durante atrasos na pista.



Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso gratuito a casas de banho, ventilação adequada e ar condicionado, comida e bebida e comunicações. Os passageiros podem desembarcar após 3 horas, a menos que haja um motivo para não o fazer.



Viajar numa classe inferior (downgrade)

Em caso de downgrade, a diferença na tarifa deve ser reembolsada aos passageiros, acrescida de 50% do valor como compensação. Se o downgrade não for aceite, o passageiro recebe o reembolso integral acrescido de 200% do preço do bilhete como compensação.

MC99 em todo o mundo

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 tem direito a compensação por perturbação provocada por circunstâncias extraordinárias.

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.



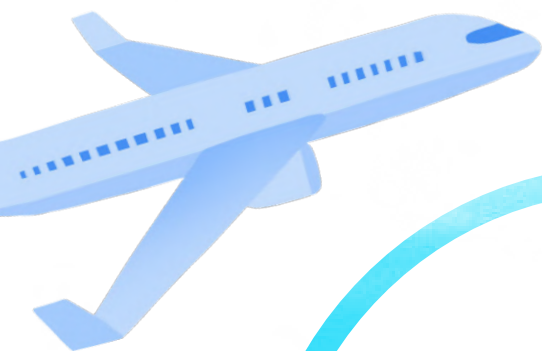
Carga

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

AirHelp 

Boas viagens!

**Estamos aqui
para ajudar se
precisar de nós.**



airhelp.pt

Copyright © AirHelp 2024. Preços e números corretos à data da publicação.