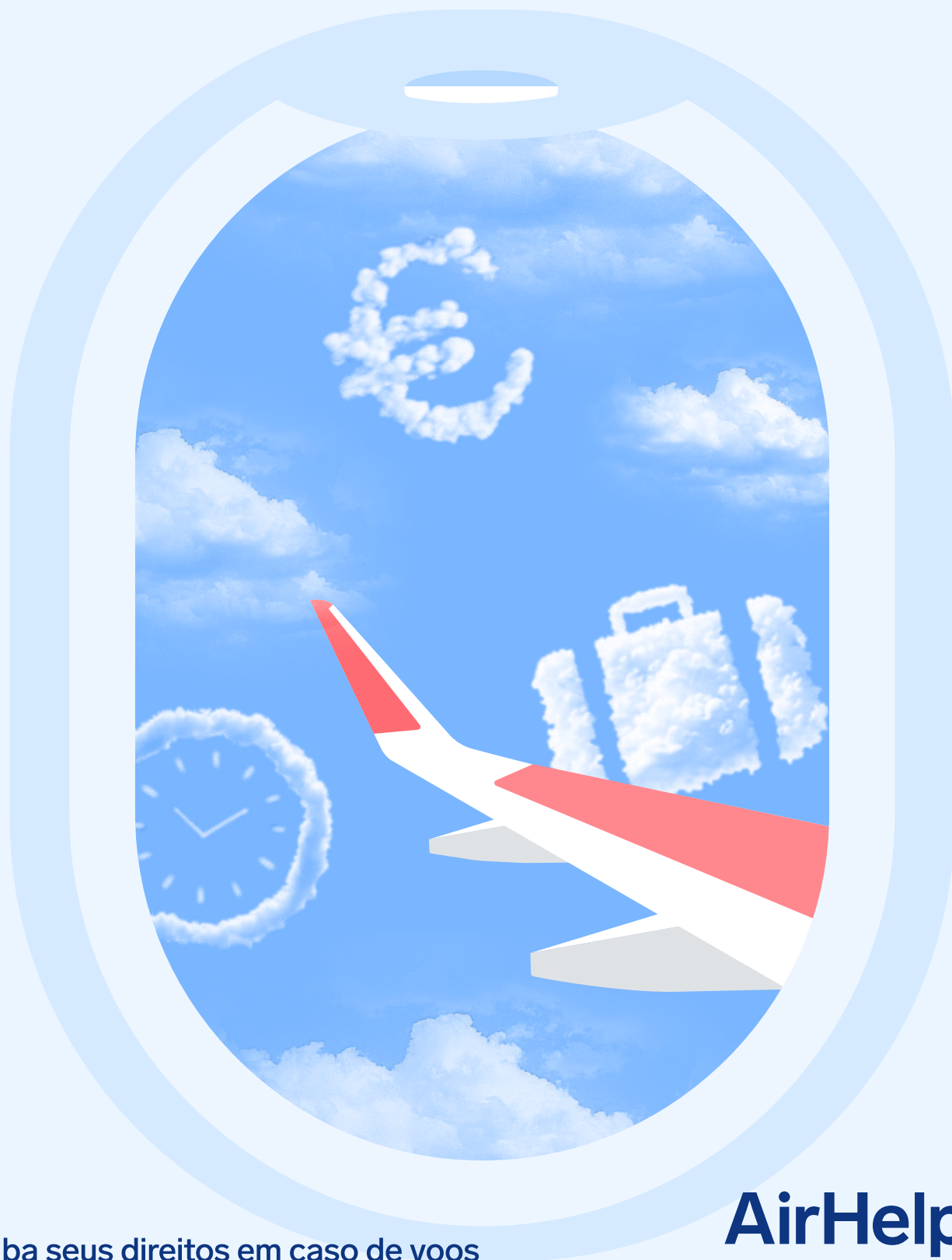


# Seu guia dos direitos do passageiro aéreo












Edição 2025



Saiba seus direitos em caso de voos atrasados ou cancelados.

**AirHelp**  
A número 1 em indenizações de voo

# Índice

	Seus direitos quando o voo atrasa	3
	O que você tem direito	4
	Indenização pelo mundo	5
	O que é preciso ter para fazer um pedido de indenização	6
	Por que escolher a AirHelp?	7
	Indenização, reembolsos e ressarcimentos	8
	Quais greves têm direito à indenização?	9
	Indenização por perda ou dano de bagagem	10
	Direitos para PCDs ou necessidades adicionais	11
	Apresentando o AirHelp+	12
	Regulamentos mundiais em detalhes	13



# Seu voo atrasou ou foi cancelado

Quais são seus direitos? E o que você deve receber?

## Alimentação e bebida



Após um atraso  
de algumas horas

## Hospedagem



Se o atraso for de um  
dia para o outro

## Um voo alternativo



Se você ainda  
quiser viajar

## Indenização de até R\$ 10.000



Se a companhia aérea  
for responsável pelo problema

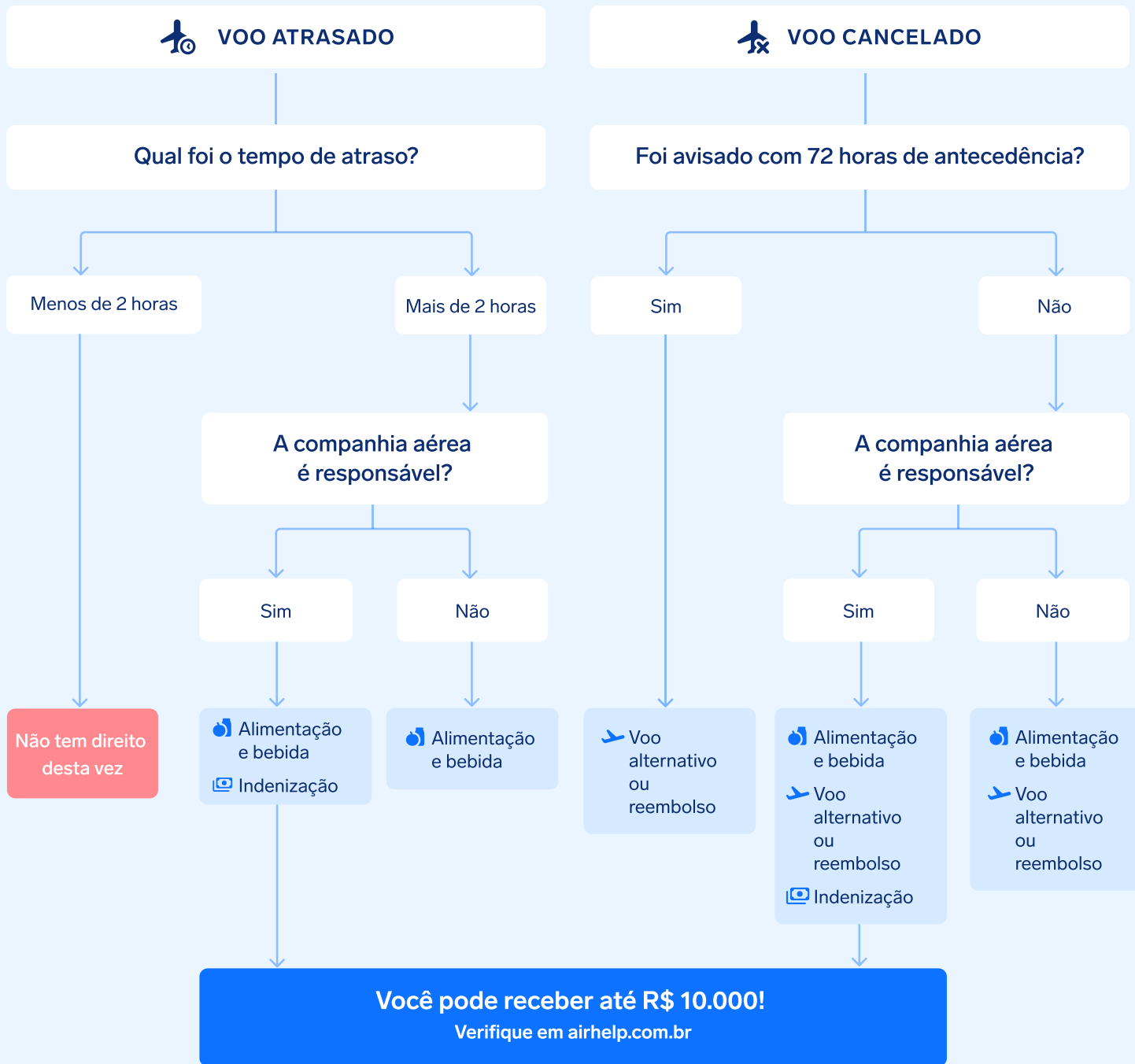


Sempre peça ajuda e informações à companhia aérea



# O que você tem direito

Veja o que você deve receber segundo a legislação brasileira.



Também é possível receber indenização por **overbooking** e **greves**. E se você estiver viajando com **amigos, colegas de trabalho ou crianças**, eles também podem ter direitos!



# Indenização pelo mundo

O valor que a companhia aérea deve a você depende de alguns fatores.

De onde está partindo e para onde está indo

A duração do atraso

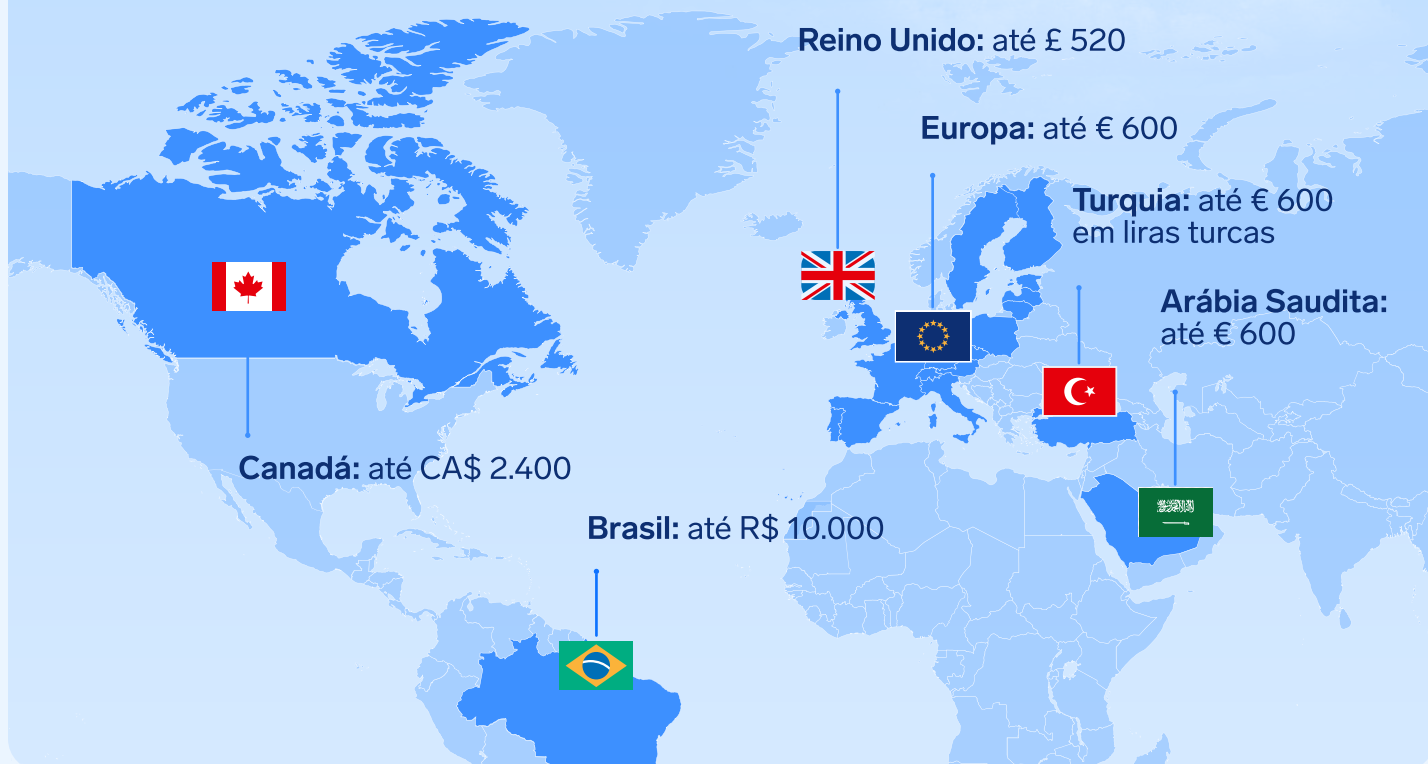
Se a companhia aérea é ou não responsável

Com que antecedência você é avisado

Quais direitos do passageiro se aplicam ao seu voo



## Principais regulamentos que oferecem indenização



 Estamos lutando para melhorar os regulamentos pelo mundo



# O que é preciso ter para fazer um pedido de indenização

## Documentos essenciais



- Cartão de embarque**  
Guarde seu cartão de embarque (e qualquer outro para voos alternativos).

- Confirmação da reserva**  
Guarde o e-mail ou recibo da sua reserva como comprovante.

## Outros meios de reforçar seu pedido de indenização

- Pergunte o motivo do problema com o voo
- Guarde os recibos das despesas extras
- Anote o horário de chegada do seu voo
- Guarde todos os e-mails ou notificações da companhia aérea
- Tire uma foto do painel de informações do voo



As companhias aéreas podem oferecer cupons ou milhas aéreas ao invés da indenização. **Não aceite** cupons a menos que, de fato, a oferta seja justa.



# Por que escolher a AirHelp?

Pedir indenização via AirHelp é fácil e evita problemas.

## Como funciona

1

Peça a indenização em 2 min

Garantimos que tudo seja rápido, fácil e seguro.

2

Nós cuidamos de tudo

Iremos apresentar um processo consistente e negociar com a companhia aérea por você.

3

Você recebe a indenização

A companhia aérea nos paga e nós transferimos para sua conta.

## 😊 Nós só recebemos quando você recebe

Nossa taxa padrão de 35% é descontada apenas da indenização que você recebe — nunca do seu bolso.



# Indenização, reembolsos e ressarcimentos



## Indenização

Dinheiro pago para compensar um problema de voo. Verifique se você tem direito no site [airhelp.com.br](http://airhelp.com.br)



## Reembolso

Dinheiro que você recebe de volta por uma passagem aérea que você pagou, mas não usou. Se você ainda quiser viajar, poderá optar por um voo alternativo. Entre em contato com a cia aérea para obter um reembolso.



## Devolução do dinheiro

Devolução do dinheiro por quaisquer despesas decorrentes do problema com o voo.

Inclui alimentos, roupas, medicamentos e outras necessidades.



Indenização e reembolso não são a mesma coisa.  
**Às vezes, você tem direito aos dois!**





# Quais greves têm direito à indenização?

Dependendo do motivo da greve, você pode ter ou não direito à indenização. Veja os detalhes de todas as possíveis causas.

## Elegível

Greves de pilotos



Greves da tripulação



Greves de engenheiros de voo



Greves de funcionários da cia aérea.



Greves de seguranças em aeroportos ou fronteiras



Greves de carregadores de bagagem



Greves no controle de tráfego aéreo



Greves de funcionários que não são da cia aérea.



## Não elegível






# Indenização por perda ou dano de bagagem

Você pode receber até

## R\$ 12.000

Em geral, a companhia aérea é obrigada a seguir as normas da Convenção de Montreal, a qual é reconhecida em mais de 140 países.

## Quais os motivos para pedir a indenização?

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  <b>Bagagem danificada</b><br>As companhias aéreas devem reparar, substituir ou pagar pelos danos.<br>Peça em até 7 dias. |  <b>Bagagem atrasada</b><br>Reembolsos pelos itens essenciais.<br>Peça em até 21 dias. |  <b>Bagagem perdida</b><br>Indenização pelos conteúdos.<br>Peça em até 2 anos. |
|--|--|--|

## O que fazer

- 1 Informe o problema** imediatamente no balcão de bagagens.
- 2 Pegue o Relatório de Irregularidade de Bagagem (RIB).** É muito importante! Não saia do aeroporto sem ele.
- 3 Guarde todos os recibos** de compras feitas devido ao atraso da sua bagagem.





# Direitos dos passageiros aéreos para PCDs ou necessidades adicionais



**Seus direitos são protegidos por leis conforme cada país, sendo garantido viajar com conforto e dignidade.**

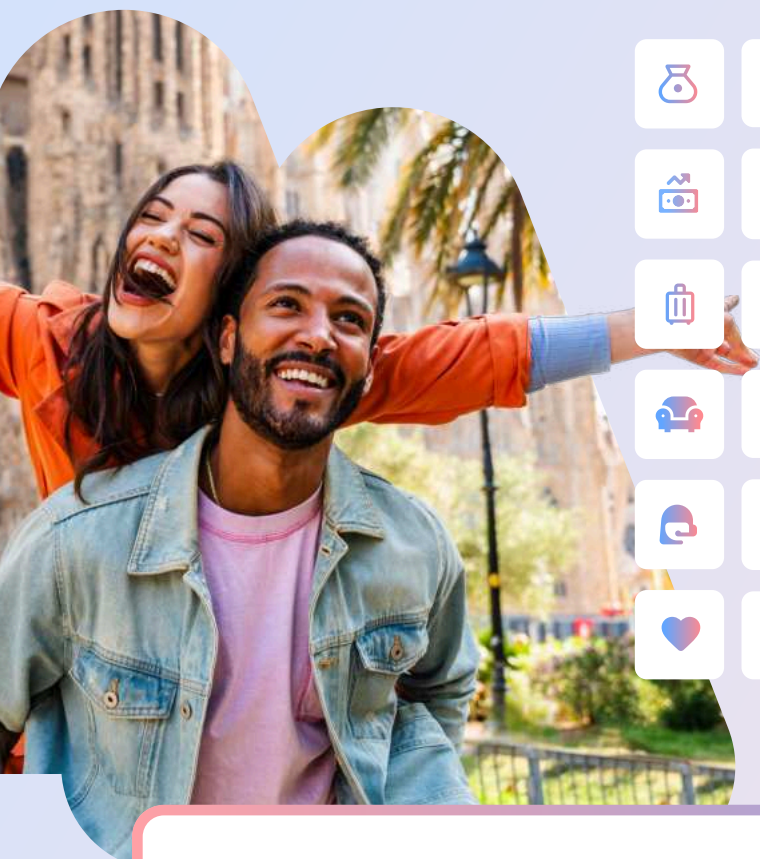
Algumas leis estabelecem padrões de acessibilidade para aeroportos e aviões, enquanto outras garantem seu direito à assistência necessária ao viajar.

Normalmente, as leis asseguram o direito à assistência especial, seja com cadeira de rodas ou outras formas de apoio à mobilidade, ou ainda a recepção de passageiros com cães de serviço.

Entre em contato com a companhia aérea ou o aeroporto com antecedência e solicite a assistência especial.

[Saiba mais em airhelp.com.br](https://airhelp.com.br)

# Relaxe. AirHelp+ vai proteger seus próximos voos.



Receba até R\$ 10.000 de indenização **sem taxa de serviço**



€ 100 em caso de problemas com voos



€ 100 em caso de perda ou atraso de bagagem



Sala VIP para atrasos acima de 1 hora



Atendimento especializado **24 horas por dia**



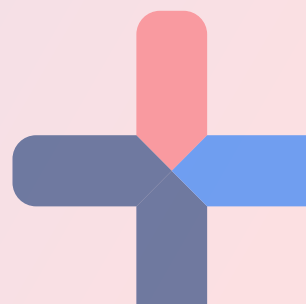
Ótimos **descontos e benefícios de viagem**

- ✓ **Você viaja muito?** Proteja 9 viagens com o **AirHelp+ Pro**
- ✓ **Gosta de férias regulares?** Proteja 3 viagens com o **AirHelp+ Smart**



Mais de 9 milhões de passageiros já escolheram o AirHelp+. Junte-se hoje a eles.

**Torne-se membro**





# Regulamentos mundiais em detalhes







Quer saber? Consulte os regulamentos que protegem seus voos.



# Resolução n.º 400 da ANAC

Agência Nacional de Aviação Civil do Brasil (ANAC). Resolução n.º 400



## Até R\$ 10.000\* para voos para, do e dentro do Brasil

 <b>Atrasos</b> Mais de 2 horas	 <b>Cancelamentos</b> Menos de 72 horas antes
 <b>Embarque negado</b> Para overbooking	 <b>Alteração de horário</b> Menos de 72 horas antes
 <b>Perda de conexões</b> Resultado do atraso de 2 horas na chegada	 <b>Bagagem</b> Reembolso por atraso, perda ou dano de bagagens

\*A lei não declara valores, mas os passageiros podem pedir a indenização com base no Código de Defesa do Consumidor.

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

-  **Voo alternativo ou reembolso total**  
Em todos os casos de cancelamento, embarque negado, mudança de horário, perda de conexão ou atraso superior a 4 horas.
-  **Hospedagem para atrasos que exigem pernoite**
-  **Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos**  
Além de atualizações de voos a cada 30 minutos.
-  **Ligações ou e-mails após 1 hora**
-  **Alimentação e bebidas após 2 horas**

## Indenização para voos dos, para e dentro dos EUA

### Embarque negado

Menos de 14 dias antes

Até US\$ 2.150

### Bagagem

Até US\$ 4.700

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento e alterações de voo, incluindo atrasos.

### Atrasos na pista

Os passageiros que esperarem por mais de 2 horas a bordo devem ter acesso gratuito ao banheiro, atendimento médico, alimentos e bebidas. Além de direito a desembarcar, a menos que haja um motivo, após 3 horas para voos domésticos e após 4 horas para voos internacionais.

### Assistência adicional

As companhias aéreas podem fornecer assistência aos passageiros que aguardam um voo, mas não há exigência federal para fazê-la.



# Europa — CE 261

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

Você pode receber até € 600 de indenização por voos da, para e dentro da UE

## Atrasos

Mais de 3 horas

## Embarque negado

Para overbooking

## Perda de conexões

Resultado do atraso de 3 horas na chegada

## Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

## Alteração de horário

Menos de 14 dias antes

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento ou perda de conexão.

### Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite

### Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos

### Duas ligações ou e-mails

### Alimentação e bebidas após algumas horas



## Até £ 520 para voos do, para e dentro do Reino Unido

### **Atrasos**

Mais de 3 horas

### **Embarque negado**

Para overbooking

### **Cancelamentos**

Menos de 14 dias antes

### **Perda de conexões**

Causando um atraso de 3 horas na chegada

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

### **Voo alternativo ou reembolso total**

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento ou perda de conexão.

### **Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite**

### **Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos**

### **Duas ligações ou e-mails**

### **Alimentação e bebidas após algumas horas**

## Indenização para voos do, para e dentro do Canadá

### Atrasos

Mais de 3 horas

Até CA\$ 1.000

### Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até CA\$ 1.000

### Embarque negado

Para overbooking

Até CA\$ 2.400

### Bagagem

Reembolsado por atraso, perda ou dano de malas

Até CA\$ 2.800

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

### Voo alternativo

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

**Reembolsos** oferecidos somente em determinadas situações.

### Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso ao banheiro, ligações, alimentos e bebidas enquanto esperam a bordo. Eles têm o direito de desembarcar após 3 horas, a menos que haja um motivo.

### Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite\*

### Uma ligação ou acesso ao WiFi para enviar e-mail após 2 horas\*

### Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos

Além de atualizações do status do voo a cada 30 minutos.

### Crianças com menos de 14 anos devem sentar perto de seus pais ou responsáveis gratuitamente

### Alimentação e bebidas após 2 horas\*

\*As companhias aéreas não são obrigadas a fornecê-los em caso de problemas fora do seu controle, quando exigidos por questões de segurança, ou se você tiver sido informado com 12 horas de antecedência.

# Lei da Aviação Civil do México

Lei Federal de Proteção ao Consumidor (Lei de Aviação Civil)

Receba indenização de pelo menos 25% do valor da passagem em voos para, do e dentro do México

## Atrasos

Mais de 4 horas

## Embarque negado

Para overbooking

## Cancelamentos

## Perda de conexões

Resultado do atraso de 4 horas na chegada

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque negado, cancelamentos ou atrasos acima de 4 horas.

### Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite

### Os passageiros devem ser informados das alterações no itinerário

### Ligações e e-mails para todos os atrasos

### Alimentação e bebidas após 1 hora



# SHY PASSENGER — Turquia

Regulamento dos Direitos do Passageiro Aéreo (SHY PASSENGER)

## Até € 600\* para voos para, da e dentro da Turquia

### Atrasos

Mais de 3 horas

### Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

### Embarque negado

Para overbooking

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

### Voo alternativo ou reembolso total

Em todos os casos de embarque negado, cancelamento ou perda de conexão.

### Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite

### Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos

Os embarques negados ou cancelamentos de voos devem ser confirmados por escrito.

### Alterações de destino

As companhias aéreas devem levar os passageiros ao seu destino original.

### Alimentação e bebidas após algumas horas

### Duas ligações ou e-mails

\*A indenização pode ser paga em euros ou liras turcas



# China

Disposições sobre o Gerenciamento da Regularidade dos Voos

## Indenização para voos dentro, da ou com escala na China

### Atrasos

Mais de 4 horas

Até ¥ 200\*

### Atrasos

Mais de 8 horas

Até ¥ 400\*

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito



**Hospedagem** fornecida pelas companhias aéreas regulamentadas\*\*



**Alterações no status do voo** devem ser informadas em até 30 minutos



**Alimentos e bebidas** fornecidos pelas companhias aéreas regulamentadas\*\*







**Atrasos na pista**

Os passageiros devem ter acesso ao banheiro, comida e água após 2 horas, e o direito de desembarcar após 3 horas.

\*Os valores e termos são definidos por cada companhia aérea e podem variar. Algumas delas não oferecem indenização.

\*\*Para voos internacionais, as companhias aéreas auxiliarão os passageiros quanto à alimentação e hospedagem, mas só pagarão pelas despesas se tiverem causado o problema.

## Sua indenização para todos os voos da, para e dentro da Índia

 <b>Cancelamentos</b> Menos de 24 horas antes <b>Até ₹ 10.000</b>	 <b>Embarque negado</b> Para overbooking com atrasos superiores a 1 hora <b>Até ₹ 20.000</b>
 <b>Perda de conexões</b> <b>Até ₹ 10.000</b>	 <b>Bagagem</b> Reembolsado por atraso, perda ou dano de malas <b>Até ₹ 20.000</b>

! **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

-  **Voo alternativo ou reembolso total**  
Em todos os casos de cancelamento, embarque negado ou atraso acima de 6 horas.
-  **Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite**
-  **Alimentação e bebidas após 2 horas**  
Só se o passageiro estiver esperando no aeroporto.



# PRPR na Arábia Saudita

Autoridade Geral do Regulamento de Proteção aos Direitos do Passageiro da Aviação Civil

## Sua indenização para voos da, para e dentro da Arábia Saudita

### Atrasos

Mais de 3 horas

Até 700 SAR

### Embarque negado

Para overbooking

Até 200% do valor do bilhete

### Alteração de horário

Mais de 3 horas

Até 700 SAR

### Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Até 150% do valor do bilhete

### Bagagem

Reembolsado por atraso, perda ou dano de malas

Até 6.200 SAR

### Escalas adicionais

Não está na reserva

Até 470 SAR

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

### Voo alternativo ou reembolso total

**Em todos os casos de embarque negado e cancelamento**

Reembolso para atrasos (mais de 2 horas) e atrasos na pista (mais de 3 horas), se o passageiro desistir de viajar.

### Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite

### Bebidas e lanches para atrasos acima de 1 hora





Refeições para atrasos acima de 3 horas.

### Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso ao banheiro, ligações, alimentos e bebidas enquanto esperam a bordo. Eles têm o direito de desembarcar após 3 horas, a menos que haja um motivo.






### Os passageiros devem ser informados sobre os problemas, indenizações e cuidados

## Sua indenização para voos de, para e dentro de Omã

 <b>Atrasos</b> Acima de 6 horas <b>Até 260 OMR</b>	 <b>Bagagem</b> Reembolsado por atraso, perda ou dano de malas <b>Até 750 OMR</b>
 <b>Cancelamentos</b> <b>Voos internacionais</b> Com menos de 14 dias de antecedência <b>Até 260 OMR</b>  <b>Voos domésticos</b> Com menos de 7 dias de antecedência <b>Até 100% do valor da passagem</b>	 <b>Embarque negado</b> Para overbooking com atrasos de 2 a 6 horas <b>Até 50% do valor da passagem</b>  Para overbooking com atrasos acima de 6 horas <b>Até 260 OMR</b>

 **Não há indenização** quando o problema é causado por circunstâncias extraordinárias.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

-  **Voo alternativo ou reembolso total**  
Em todos os casos de embarque negado e cancelamento.
-  **Hospedagem e transporte para atrasos acima de 6 horas**
-  **Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos à assistência e suporte**
-  **Bebidas após 2 horas e alimentos após 3 horas**
-  **Indenização adicional para passageiros com mobilidade reduzida ou necessidades especiais**  
Em casos de embarque negado e cancelamento, você pode ter direito a uma indenização equivalente a **200% do valor da passagem**.





## Sua indenização para todos os voos internacionais dentre os mais de 140 países que adotaram a Convenção



### Atrasos

Pedido de reembolso de despesas

Até R\$ 51.000



### Cancelamentos

Pedido de reembolso de despesas

Até R\$ 51.000



### Bagagem

Reembolsado por atraso, perda ou dano de malas

Até R\$ 12.000



**Não há indenização** se a companhia aérea puder provar que o problema estava fora de seu controle e que tomou medidas razoáveis para evitá-lo.

## Cuidados extras aos quais você tem direito

A Convenção de Montreal permite que os passageiros peçam indenização por “danos”, mas não inclui disposições sobre os cuidados que as companhias aéreas devem oferecer.

**AirHelp. Prontos para ajudar.**

**12 mil** 

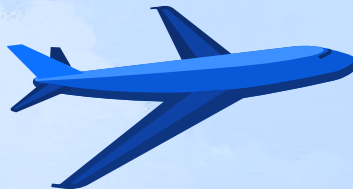
Voos  
verificados  
todos os dias

**205 mil** 

“Excelentes”  
avaliações  
no Trustpilot

**2,7 milhões** 

Clientes  
indenizados



**[airhelp.com.br](https://airhelp.com.br)**