

Seu guia dos direitos do passageiro aéreo

EDIÇÃO 2026



Saiba seus direitos em caso de voos atrasados ou cancelados.

AirHelp 

Conteúdo

| | |
|---------------------------------------------------------|----|
| Seus direitos quando seu voo está atrasado ou cancelado | 3 |
| Veja o que você tem direito | 4 |
| Indenização pelo mundo | 5 |
| O app que você precisa em suas viagens | 6 |
| O que é preciso ter para fazer um pedido de indenização | 7 |
| Por que as pessoas escolhem a AirHelp? | 8 |
| Indenização, reembolsos e ressarcimentos | 9 |
| Conheça o AirHelp+ | 10 |
| Quais greves têm direito à indenização? | 11 |
| Indenização por perda ou dano de bagagem | 12 |
| Direitos para PCDs ou necessidades adicionais | 13 |
| Regulamentos mundiais em detalhes | 14 |

Seus direitos quando seu voo está atrasado ou foi cancelado

Alimentação & bebidas



Após um atraso de algumas horas

Acomodação



Se o atraso for de um dia para o outro

Voo alternativo



Se você ainda quiser viajar

Compensação de até R\$ 10.000



Se a companhia aérea for responsável pelo problema



Acompanhe seus voos no app e conheça seus direitos

Veja o que você tem direito

Visão geral do que você tem direito segundo a legislação europeia.



Você também pode receber sua indenização por **overbooking** e **greves**. Se você estiver viajando com outras pessoas – **amigos, colegas ou crianças** – elas também têm direito!

Indenização pelo mundo

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

De onde está partindo e para onde está indo

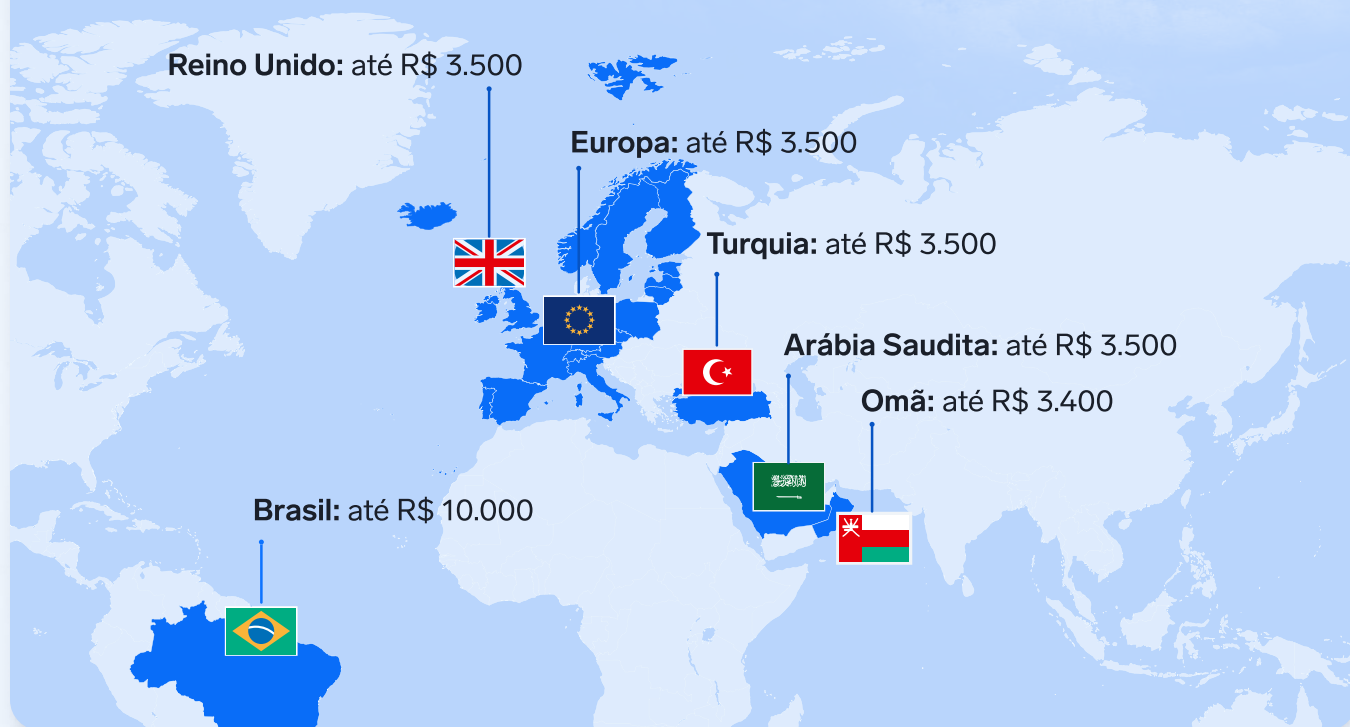
A duração do seu atraso

Se a companhia aérea é ou não responsável

Com que antecedência você é avisado

Quais direitos do passageiro se aplicam ao seu voo

Regulamentos que apoiamos



AIRHELP FLIGHT & CLAIM TRACKER

O app preferido em suas viagens

Torne cada viagem mais tranquila com o rastreamento de voos, as notificações de problema e o pedido de indenização simplificado.



Peça sua indenização com um clique

Envie seu pedido de indenização de até € 600 em alguns minutos e acompanhe cada etapa do processo.



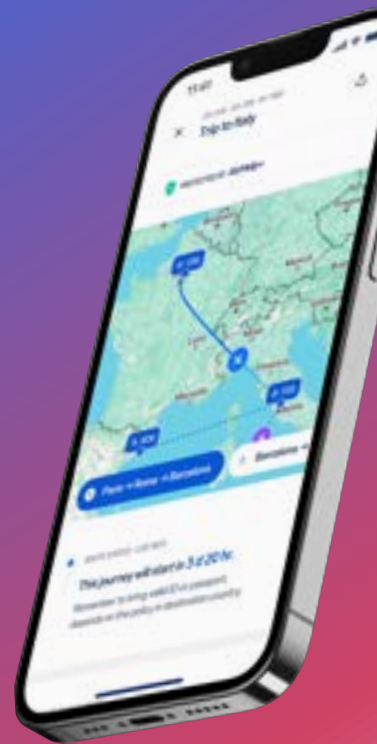
Rastreie voos gratuitamente

Receba atualizações do status em tempo real dos seus voos, ou de outra pessoa, e esteja sempre conectado.



Sincronize seu calendário ou Gmail

Importe automaticamente suas viagens, acompanhe mudanças e receba notificações quando tiver direito à indenização.



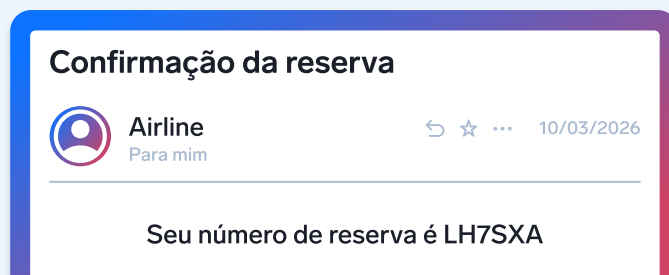
Junte-se aos +750.000 viajantes que usam o app gratuito da AirHelp.



BAIXE
E USE GRATUITAMENTE

O que é preciso ter para fazer um pedido de indenização

Os principais



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

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

Outros meios de reforçar seu pedido de indenização

- Verifique 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 vouchers ou milhas aéreas em vez da sua indenização. **Não aceite vouchers** a menos que você tenha certeza de que está recebendo uma oferta justa.

Por que as pessoas escolhem a AirHelp?

Como funciona

1

Faça seu pedido em alguns minutos

Inicie seu pedido com apenas alguns cliques no app gratuito da AirHelp.

2

A gente cuida de tudo para você

Analisamos os dados do seu problema, reunimos provas e negociamos com a Cia. aérea.

3

Você recebe sua indenização

Assim que a companhia aérea paga, transferimos o dinheiro diretamente para a sua conta.

Nós só recebemos se você receber

Nossa taxa sai da indenização que conseguimos para você – **nunca do seu próprio bolso**. Taxa padrão: 35%.

12k 

Voos
verificados
diariamente

215 mil 

Avaliações
“Excelente”
no Trustpilot

3M 

Clientes que
receberam
indenização

Indenização, reembolso, e ressarcimento



Indenizações

É o dinheiro que você recebe quando seu voo atrasa ou é cancelado. Até R\$ 10.000.



Reembolso

É o valor da sua passagem devolvido. Em geral, você pode escolher entre o reembolso ou voo alternativo.



Devolução do dinheiro

É o dinheiro ressarcido pelos gastos em um problema – alimentação, transporte e itens essenciais.



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

Saiba mais **AirHelp+**

Proteção de voo que paga. Viagem após viagem.



Até R\$ 10.000 de indenização – sem taxas, sem complicações



Até € 400 em pagamentos rápidos do seguro por problemas comuns



Acesso à sala VIP quando o voo atrasar



Fast Track gratuito no valor de € 20 em aeroportos selecionados



Descontos em hotéis e benefícios de viagem



Notificações em tempo real & suporte 24h, diariamente, no app

- ✓ Viaja com frequência? Proteja **9 viagens**
- ✓ Viaja às vezes? Proteja **3 viagens**



Recomendado por +12 milhões de passageiros em todo o mundo


Torne-se membro


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 de tripulantes de cabine 


Greves de engenheiros de voo 

Greves de funcionários da companhia 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




Não elegível

Indenização por perda ou dano de bagagem

Você pode receber até
R\$ 11.000

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?

- | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Bagagem danificada As companhias aéreas devem reparar, substituir ou pagar pelos danos. Peça em até 7 dias. |  Bagagem atrasada Reembolsos pelos itens essenciais. Peça em até 21 dias. |  Lost luggage Indenização pelos conteúdos. 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 tê-lo em mãos. Não saia do aeroporto sem ele!
- 3 Guarde todos os recibos** dos itens que você comprou devido ao atraso da sua bagagem.



Direitos para pessoas com deficiências ou outras necessidades



Seus direitos são protegidos por leis em cada país, garantindo tranquilidade e dignidade nas viagens

A maioria dos regulamentos garante seu direito à assistência em aeroportos e a bordo – como apoio à mobilidade, embarque e desembarque ou viagem com animal de serviço.

Entre em contato com a companhia aérea ou o aeroporto com antecedência para providenciar o suporte necessário.

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



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 com origem, destino e dentro do Brasil

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Atrasos Mais de 2 horas |  Cancelamentos Menos de 72 horas antes |
|  Embarque negado Para overbooking |  Alteração de horário Menos de 72 horas antes |
|  Perda de voos de conexão Resultado do atraso de 2 horas na chegada |  Bagagem 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 haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Voo alternativo ou reembolso total Em casos de cancelamentos, perda de conexão, mudanças de horário, atrasos acima de 4 horas ou embarque negado por overbooking. |  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 & bebidas após 2 horas | |



Leis dos EUA

Proteção ao Consumidor do Departamento de Transportes Aéreos dos EUA

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 haverá indenização se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Em casos de cancelamentos, mudanças de voo, como atrasos e embarque negado por overbooking.



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-lo.



Europa - CE 261

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

Até € 600 de indenização para voos com origem, destino e dentro da UE

Atrasos

Mais de 3 horas

Embarque negado

Para overbooking

Perda de voos de conexão

Resultado do atraso de 3 horas na chegada

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Alteração de horário

Menos de 14 dias antes

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em casos de cancelamentos, perda de conexão ou embarque negado por overbooking.

Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos

Duas ligações ou e-mails

Alimentação & bebidas após algumas horas

Até £520 para voos com origem, destino e dentro do Reino Unido **Atrasos**

Mais de 3 horas

 **Cancelamentos**


Menos de 14 dias antes

 **Embarque negado**



Para overbooking

 **Perda de voos de conexão**

Causando um atraso de 3 horas na chegada

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.**Cuidados extras aos quais você tem direito** **Voo alternativo ou reembolso total**

Em casos de cancelamentos, perda de conexão ou embarque negado por overbooking.

 **Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite** **Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos** **Duas ligações ou e-mails** **Alimentação & 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 malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até CA\$ 2.800

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito



Voo alternativo

Em casos de cancelamentos, atrasos acima de 3 horas e embarque negado por overbooking.

Reembolsos só em algumas situações específicas.



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 voos a cada 30 minutos.



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



Alimentação & 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)

Indenização de pelo menos 25% da passagem em voos para, de e dentro do México

Atrasos

Mais de 4 horas

Cancelamentos

Embarque negado

Para overbooking

Perda de voos de conexão

Resultado do atraso de 4 horas na chegada

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em casos de atrasos acima de 4 horas, cancelamentos ou embarque negado por overbooking.

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 & bebidas após 1 hora



SHY PASSENGER - Turquia

Regulamento dos Direitos do Passageiro Aéreo (SHY PASSENGER)

Até € 600* para voos com origem, destino e dentro da Turquia

Atrasos

Mais de 3 horas

Cancelamentos

Menos de 14 dias antes

Embarque negado

Para overbooking

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em casos de cancelamentos, perda de conexão ou embarque negado por overbooking.

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 & 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 haverá indenização** se o problema foi 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



Alimentação & 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 companhias aéreas não oferecem indenização.

** Para voos internacionais, as companhias aéreas auxiliarão os passageiros a encontrar alimentação e acomodação, mas só pagarão por essas despesas se tiverem causado o problema.

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

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Cancelamentos Menos de 24 horas antes Até ₹ 10.000 |  Embarque negado Para overbooking com atrasos superiores a 1 hora Até ₹ 20.000 |
|  Perda de voos de conexão Até ₹ 10.000 |  Bagagem Reembolsado por malas atrasadas, perdidas ou danificadas Até ₹ 20.000 |

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Voo alternativo ou reembolso total Em casos de cancelamentos, atrasos acima de 6 horas ou embarque negado por overbooking. |  Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite |
|  Alimentação & bebidas após 2 horas Só se o passageiro estiver esperando no aeroporto. | |



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 malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 6.200 SAR



Escalas adicionais

Não está na reserva

Até 470 SAR

⚠ **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Em casos de cancelamentos e embarque negado por overbooking.

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



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



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



Bebidas & lanches quando o atraso passar de 1 hora

Refeições para atrasos acima de 3 horas

O Regulamento de Proteção dos Direitos dos Passageiros foi aprovado pela Autoridade de Aviação Civil de Omã, pela Resolução n.º 757/2024, em 25 de agosto de 2024.

Sua indenização para voos de, para e dentro de Omã



Atrasos

Acima de 6 horas

Até 260 OMR



Bagagem

Reembolsado por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até 750 OMR



Cancelamentos

Voos internacionais

Notificados a menos de 14 dias

Até 260 OMR

Voos domésticos

Notificados a menos de 7 dias

Até 100% do valor da passagem



Embarque negado

Em casos de overbooking com atrasos de 2 a 6 horas

Até 50% do valor da passagem

Em casos de overbooking com atrasos acima de 6 horas

Até 260 OMR



Escalas adicionais

Não está na reserva

Até 55 OMR

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cuidados extras aos quais você tem direito



Voo alternativo ou reembolso total

Em casos de cancelamentos e embarque negado por overbooking.



Hospedagem & transporte quando o atraso passar 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 à indenização de 200% do valor da passagem.

Até 4.500 THB em voos internacionais saindo da Tailândia

Atrasos

Voos internacionais

Mais de 10 horas

Até 4.500 THB

Voos domésticos

Mais de 5 horas

Até 1.200 THB

Embarque negado

Para overbooking

Voos internacionais

Até 4.500 THB

Voos domésticos

Até 1.500 THB

 **Não haverá indenização** se o problema foi causado por circunstâncias extraordinárias.

Cancelamentos

Voos internacionais notificados a menos de 7 dias

Até 4.500 THB

Voos domésticos notificados a menos de 3 dias

Até 1.500 THB

Cuidados extras aos quais você tem direito

Voo alternativo ou reembolso total

Em casos de atrasos, cancelamentos e embarque negado por overbooking.

Atrasos na pista

Os passageiros devem ter acesso a banheiros e ventilação adequada. Desembarque permitido após 3 horas, desde que seja seguro.

Hospedagem + transporte para atrasos que exigem pernoite

Alimentação & bebidas após 2 horas

Os passageiros devem ser informados sobre seus direitos

Ligações ou e-mails após 2 horas

Direitos especiais aos passageiros com deficiência e menores desacompanhados



MC99 Mundial

A Convenção de Montreal de 1999

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\$ 45.000



Cancelamentos

Pedido de reembolso de despesas

Até R\$ 45.000



Bagagem

Reembolsado por malas atrasadas, perdidas ou danificadas

Até R\$ 11.000

⚠ Não haverá indenização se a companhia aérea puder comprovar que o problema estava fora de seu controle e que adotou as medidas cabíveis 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.

A AirHelp. Prontos para ajudar.



BAIXE NOSSO APP GRATUITO