



# CONDIÇÕES GERAIS DE TRANSPORTE

## DIREITOS DO PASSAGEIRO NOS CASOS DE ATRASOS E CANCELAMENTOS DE VOOS E NAS HIPÓTESES DE PRETERIÇÃO DE EMBARQUE

*Resolução ANAC nº 141/2010  
(em vigor a partir de 13 de junho de 2010)*



### **Nossa Missão**

Promover a segurança e a excelência do sistema de aviação civil, de forma a contribuir para o desenvolvimento do País e o bem-estar da sociedade brasileira.

## ATRASO DE VOO

Se o seu voo estiver atrasado mais de 4 (quatro) horas, procure a empresa aérea, que deverá lhe oferecer as seguintes alternativas, para sua escolha:

- a. acomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeita à disponibilidade de lugares;**
- b. remarcação do voo para data e horário de sua conveniência;**
- c. reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque.**

Se o atraso de mais de 4 (quatro) horas ocorrer em aeroporto de escala ou de conexão, além das alternativas a) e b) listadas acima, a empresa deverá lhe oferecer as opções de:

- d. receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem;**
- e. permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (não será devida multa contratual);**
- f. acomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeito a disponibilidade de lugares;**
- g. concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi, etc).**

Sempre que tiver disponibilidade de lugares em outros voos próprios para o mesmo destino, a empresa deverá buscar a pronta acomodação do passageiro, mesmo antes de configuradas 4 horas de atraso.

Em qualquer hipótese, caso a empresa já disponha de estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 horas, deverá disponibilizar ao passageiro, de imediato, as alternativas acima descritas.

**Confira a assistência material que você tem direito no quadro explicativo constante neste folder!**

## CANCELAMENTO DE VOO

Se o seu voo foi cancelado, procure a empresa aérea, que deverá lhe oferecer as seguintes alternativas, para sua escolha:

- reacomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeita à disponibilidade de lugares;**
- reacomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeito à disponibilidade de lugares;**
- remarcação do voo para data e horário de sua conveniência;**
- reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque.**

## INTERRUPÇÃO

Caso o cancelamento do voo ocorra em aeroporto de escala ou conexão, além das alternativas a), b) e c) listadas acima, a empresa aérea também deverá lhe oferecer as opções de:

- receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem;**
- permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (não será devida multa contratual);**
- concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi etc).**

**Confira a assistência material que você tem direito no quadro explicativo constante neste folder!**



## PRETERIÇÃO DE EMBARQUE

Quando não for possível embarcar todos os passageiros no voo contratado (por motivo de segurança operacional, troca de aeronave, excesso de passageiros etc), a empresa aérea deverá procurar por voluntários que aceitem embarcar em outro voo, mediante a oferta de compensações (dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias em hotéis etc).

Nesse caso, a empresa poderá solicitar a assinatura de recibo comprovando que foi aceita a compensação. A renegociação do contrato de transporte com o passageiro voluntário descaracteriza a preterição de embarque e afasta a punição da empresa pela ANAC.

**Caso você não aceite as compensações, e seu embarque seja negado (preterição de embarque), a empresa deverá lhe oferecer as seguintes alternativas, para sua escolha:**

- a. reacomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeita à disponibilidade de lugares;**
- b. reacomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeito à disponibilidade de lugares;**
- c. remarcação do voo em data e horário de sua conveniência;**
- d. reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque;**
- e. concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi etc).**

Caso a preterição ocorra em aeroporto de escala ou conexão, além das alternativas a), b), c) e e) listadas acima, a empresa aérea também deverá lhe oferecer as opções de:

- f. receber o reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem;**
- g. permanecer na localidade onde ocorrer a preterição e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (não será devida multa contratual).**

**Caso você tenha sido preterido (sem aceitação das compensações), confira a assistência material que você tem direito no quadro explicativo constante neste folder!**

## ASSISTÊNCIA MATERIAL

Nos casos de atraso, cancelamento e interrupção de voo, e nas hipóteses de preterição de embarque, você terá direito de exigir da empresa aérea a prestação de assistência material, conforme quadro explicativo abaixo:

<b>A partir de 1 hora</b>	Facilidades de comunicação (internet ou telefonemas).
<b>A partir de 2 horas</b>	Alimentação adequada e proporcional ao tempo de espera até o embarque (voucher, lanche, bebidas etc).
<b>A partir de 4 horas</b>	Acomodação em local adequado (espaço interno do aeroporto ou ambiente externo que possibilite aos passageiros condições satisfatórias para aguardar pela acomodação) ou hospedagem* (quando necessária) e transporte do aeroporto ao local de acomodação.

*\*Atenção: nos casos de pernoite ou espera prolongada, a empresa deverá oferecer hospedagem. Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência.*

A assistência é devida, no que for cabível, aos passageiros a bordo da aeronave em solo e sem acesso ao terminal.

Não será devida assistência material ao passageiro que optar:

- a. pelo reembolso (exceto se o passageiro estiver em aeroporto de escala ou conexão e optar pelo retorno ao aeroporto de origem);**
- b. remarcação do voo em data e horário de sua conveniência;**
- c. pelo embarque voluntário em outro voo mediante a aceitação de compensações (vide em preterição de embarque);**

A empresa poderá suspender a prestação de assistência para imediata retomada dos procedimentos de embarque.

## INFORMAÇÃO AO PASSAGEIRO

Sempre que houver alteração do voo originalmente contratado - nos casos de atrasos, cancelamentos ou preterição de embarque - a empresa aérea deverá mantê-lo devidamente informado sobre os motivos e a estimativa de tempo para o embarque. **Você poderá exigir da empresa que as informações solicitadas sejam dadas por escrito.**

Para a reacomodação, a empresa deverá fornecer informações sobre horários de outros voos (próprios ou de terceiros, nos casos em que seja devido o transporte por outra empresa). A reacomodação não poderá prejudicar os passageiros confirmados para os voos seguintes.

### IMPORTANTE:

Aplicam-se os direitos e deveres previstos neste folheto aos voos regulares com origem no Brasil.

Os deveres e garantias previstos neste folheto se aplicam mesmo nos casos em que o atraso ou cancelamento do voo tenham sido causados por condições meteorológicas adversas.

Nos casos em que você opte pelo reembolso, o mesmo será feito de acordo com o meio de pagamento empregado (ex.: estorno na fatura do cartão de crédito, crédito em conta corrente, cheque, devolução de dinheiro etc), sendo que a empresa deverá adotar medidas para a pronta efetivação do reembolso. Questione o seu agente de viagens sobre a forma de reembolso do seu pacote de viagem!

O descumprimento de qualquer obrigação constante deste folheto poderá ser informado à ANAC pelos seguintes canais:

- **Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac)**
- **Central de atendimento: 0800 725 4445**

Se for o caso, você ainda poderá pleitear junto à empresa a reparação de eventuais danos decorrentes do atraso, cancelamento ou preterição.