

CONDIÇÕES GERAIS – PASSAGENS AÉREAS

AVISO SOBRE O LIMITE DE RESPONSABILIDADE:

A Convenção de Montreal ou a Convenção de Varsóvia poderão ser aplicáveis à sua viagem. Estas Convenções governam e podem limitar a responsabilidade dos transportadores aéreos em caso de morte, ferimentos pessoais, perda ou dano de bagagem, e por atrasos. Caso seja aplicável a Convenção de Montreal, os limites de responsabilidade são os seguintes:

1. Não existem limites financeiros em caso de morte ou ferimentos pessoais;
2. Em caso de destruição, perda, dano ou atraso da bagagem, o limite é, na maioria dos casos, de 1.000 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 1.200EUR; 1.470USD) por passageiro.
3. Por danos causados por atraso na viagem, 4.150 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 5.000EUR; 6.000USD) por passageiro, na maioria dos casos.

O Regulamento EC nº 889/2002 estabelece que os transportadores aéreos da Comunidade Europeia devem aplicar os limites estabelecidos pela Convenção de Montreal, em relação ao transporte efectuado por estes, dos passageiros e da sua bagagem. Muitos transportadores aéreos que não pertencem à Comunidade Europeia aplicam também a Convenção de Montreal no transporte de passageiros e da sua bagagem.

Nos casos em que é aplicável a Convenção de Varsóvia, poderão aplicar-se os seguintes limites de responsabilidade:

1. 16.600 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 20.000EUR; 20.000USD) por morte ou ferimentos pessoais, nos casos em que seja aplicável o Protocolo de Haia à Convenção, ou 8.300 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 10.000EUR; 10.000 USD) caso seja unicamente aplicável a Convenção de Varsóvia. Muitos transportadores aéreos dispensaram voluntariamente estes limites na sua totalidade, e as regras dos Estados Unidos da América estabelecem que, em viagens para, de, ou com um local de paragem acordado que se situe nos E.U.A. o limite não poderá ser menor que 75.000USD.
2. 17 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 20EUR; 20USD) por quilo por perda, dano ou atraso da bagagem registada, e 332 'Special Drawing Rights' (aproximadamente 400EUR; 400USD) para bagagem não registada.
3. O transportador poderá ser responsável por danos provocados por atraso.

Poderá obter mais informação junto do transportador em relação aos limites de responsabilidade aplicáveis à sua viagem. Se a viagem do passageiro envolve transporte efetuado por diferentes transportadores, deve contactar cada transportador para obter informação sobre os limites de responsabilidade aplicáveis.

O passageiro poderá beneficiar de um limite superior de responsabilidade por perda, dano ou atraso da bagagem, independentemente da Convenção aplicável à sua viagem, através de uma declaração especial feita no momento de check-in do valor da sua bagagem e pagando quaisquer encargos suplementares aplicáveis. Em alternativa, se o valor da bagagem excede os limites de responsabilidade aplicáveis, deverá, preventivamente, ser feito um seguro da totalidade da bagagem antes da viagem.

PRAZO PARA ACÇÃO LEGAL:

No caso da bagagem, a reclamação deverá ser apresentada à companhia aérea com quem contratou ou à companhia que opera o voo, antes de sair do aeroporto. A não reclamação imediata poderá fazer presumir que recebeu a bagagem em boas condições. Prazos:

- a) Para os danos na bagagem, tem 7 dias a contar da data da sua entrega para efetuar a reclamação escrita;
- b) Para o atraso na chegada da bagagem, tem 21 dias a contar da data da sua entrega;
- c) Para a perda, não existe prazo limite fixado.

Qualquer acção judicial respeitante a indemnizações por danos deve ser interposta no prazo de dois anos a contar da data de chegada do avião ou a contar da data em que o avião deveria ter chegado. Deverá fazer uma descrição detalhada da bagagem e juntar uma lista detalhada do seu conteúdo, especificando o valor de cada item. Guarde uma cópia da reclamação que efectuar e fique com o comprovativo do seu envio ou entrega. Para mais informações, consulte: http://ww2.inac.pt/index.php?option=com_content&task=category§ionid=7&id=21&Itemid=104

RECLAMAÇÃO DE BAGAGEM:

Em caso de dano à bagagem registada, esta deve ser comunicada por escrito ao transportador, no prazo de 7 dias a contar da data de entrega e, em caso de atraso, dentro de 21 dias a contar da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro.

Bagagem registada: Em geral, os passageiros têm direito a uma franquia de bagagem, cujo limite pode diferir consoante a companhia aérea, a classe e/ou o percurso. Podem existir taxas adicionais por bagagem registada que exceda a franquia permitida. Por favor contacte o seu agente de viagens ou a companhia aérea para obter informações mais detalhadas.

Bagagem de mão: Em geral, os passageiros têm direito a uma franquia de bagagem de mão, cujo montante pode diferir de companhia aérea para companhia aérea, e consoante a classe, o percurso e/ou o tipo de avião. Recomenda-se que a bagagem de mão seja reduzida ao mínimo necessário. Por favor contacte o seu agente de viagens ou a companhia aérea para obter informações mais detalhadas.

RECUSA DE EMBARQUE, CANCELAMENTO DE VOO

Regulamento Comunitário 261/2004 de 11 de Fevereiro

OVERBOOKING: Se o número de passageiros exceder a quantidade de lugares disponíveis, a companhia aérea deverá, em primeiro lugar, apelar a voluntários para que cedam os seus lugares a troco de benefícios acordados. Estes benefícios deverão incluir uma de duas opções: reembolso do bilhete (com um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente) ou alternativas de transporte para o destino final. Se o passageiro não se voluntariar, a companhia aérea poderá recusar o embarque a passageiros contra a sua vontade e deverá pagar-lhes uma indemnização de:

- a) €250 para voos até 1.500km;
- b) €400 para voos mais longos na União Europeia e para outros voos entre 1500 e 3500km;
- c) €600 para voos de mais de 3.500km fora da UE.

Além da respetiva indemnização a companhia deve oferecer-lhe a:

a) A opção entre o reembolso do bilhete (com um voo gratuito de regresso ao ponto de partida, se pertinente) e alternativas de transporte para o destino final;

b) Assistência adequada ao tempo de espera passando por refeições e bebidas, bem como alojamento em hotel (incluindo transferes), se necessário, e meios de comunicação (duas chamadas, faxes, mensagens de email, etc).

CANCELAMENTO: Se o voo for cancelado, a transportadora tem de dar ao passageiro a possibilidade de escolher entre o reembolso do preço total do bilhete no prazo de sete dias (e voo gratuito para o ponto de partida quando tal se justifique) ou um transporte alternativo para o destino final na primeira oportunidade. O passageiro tem ainda direito a assistência referida no número anterior. O Passageiro terá ainda direito à indemnização acima descrita caso o voo tenha sido cancelado sem um pré-aviso e alternativa razoável. Não terá direito a esta compensação se o cancelamento for comunicado ao passageiro:

- a) Com duas semanas de antecedência;
- b) Entre duas semanas e sete dias, se lhe for dada a alternativa de partir até 2 horas antes e chegar ao destino final até 4 horas depois.
- c) Com menos de 7 dias, se lhe for dada a alternativa de partir até uma hora antes e chegar ao destino final até 2 horas depois.

Cabe à transportadora provar se e quando informou o passageiro do cancelamento. Os passageiros não têm direito a compensação se a companhia aérea operadora puder provar que o cancelamento se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ser evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

ATRASO: Quando tiver motivos razoáveis para prever que, em relação à sua hora programada de partida, um voo se vai atrasar:

- a) Duas horas ou mais, no caso de quaisquer voos até 1.500km; ou
- b) Três horas ou mais, no caso de quaisquer voos intracomunitários com mais de 1.500km e no de quaisquer outros voos entre 1.500km e 3.500km; ou
- c) Quatro horas ou mais, no caso de quaisquer voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), a transportadora aérea operadora deve oferecer aos passageiros:
 - i) Refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera e duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax, ou mensagens por correio electrónico.
 - ii) Alojamento em hotel: caso se torne necessária a estadia por uma ou mais noites, ou caso se torne necessária uma estadia adicional à prevista pelo passageiro e Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento (hotel ou outro).
 - iii) quando o atraso for de, pelo menos, quatro horas, o reembolso no prazo de sete dias, do preço total de compra do bilhete, para a parte ou partes da viagem não efetuadas, e para a parte ou partes da viagem já efetuadas se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem, cumulativamente, nos casos em que se justifique; um voo de regresso para o primeiro ponto de partida. Se um voo partir de um Estado-Membro da União Europeia, a reclamação deve ser apresentada nesse país. Se um voo partir de um país terceiro com destino a um Estado-Membro da União Europeia, se a transportadora aérea for comunitária, a reclamação deve ser apresentada no Estado-Membro de destino do voo em questão. Os passageiros afetados por situações de recusa de embarque, cancelamento e atraso prolongado dos voos:

- a) Podem apresentar reclamação à transportadora aérea operadora em questão;
- b) Podem dirigir as suas reclamações ao organismo nacional competente que em Portugal é o INAC. Para mais informações, consulte:

http://ww2.inac.pt/index.php?option=com_content&task=category§ionid=7&id=21&Itemid=104



RESERVA DE VIAGENS, ALTERAÇÕES E CANCELAMENTOS POR PARTE DO CLIENTE: Após a emissão da passagem aérea, o cliente fica sujeito às condições tanto da companhia aérea escolhida como da tarifa selecionada, que podem condicionar as alterações de data ou cancelamento da viagem. A alteração de destino e/ou nome dos passageiros está sujeita às regras da companhia aérea e dos regulamentos de transporte aplicáveis, nomeadamente à aplicação de penalizações. A CC Viagens não assume qualquer erro ou alteração após a entrega e conferência dos bilhetes de avião ao cliente. **PREÇO DA VIAGEM E ALTERAÇÕES AO PREÇO:** No acto da reserva, o cliente é informado do valor da passagem incluindo as taxas de aeroporto, segurança e combustível assim como as despesas de emissão. Entre o acto da reserva e a sua emissão, o valor do bilhete pode sofrer alterações, alheias à CC Viagens, pelo que o valor total da passagem previamente fornecido também será atualizado. No acto da reserva, a CC Viagens informa-o da data limite para emissão da mesma, finda a qual a reserva é automaticamente cancelada. O bilhete só é emitido após o pagamento total do mesmo. **CHECK-IN:** Os horários que constam no bilhete ou, se aplicável, no itinerário/recibo, são os horários de partida do avião. Os horários de check-in, comunicados pela companhia aérea e pela CC Viagens, correspondem ao limite máximo em que os passageiros podem ser aceites para viajar, de forma a cumprirem-se todas as formalidades. Os voos não podem ser retidos devido a atrasos de passageiros, nem estes dão azo a qualquer responsabilidade por parte da transportadora ou da CC Viagens. Aconselhamos que faça o check-in online no site da companhia aérea e que imprima os cartões de embarque antes de se dirigir para o aeroporto. Algumas companhias poderão cobrar por executar este serviço no aeroporto.