



AirHelp

Serviço de reclamação de compensação
por atraso ou cancelamento de voos



www.insurebroker.pt

Em parceria com a AirHelp, líder na defesa dos direitos dos passageiros, a In Sure Broker disponibiliza o serviço de reclamação para ajudar os viajantes a receberem uma compensação em caso de atraso, cancelamento ou perda de ligação do seu voo.

DIREITOS DO PASSAGEIRO AÉREO

Os direitos dos passageiros aéreos envolvem leis específicas que garantem aos viajantes, uma compensação quando estes enfrentam cancelamentos, interrupções, atrasos ou perdas de ligação de voo causados pelas companhias aéreas.

Embora os contornos da lei variem de um país para outro, este tipo de legislação prevalece a nível nacional e internacional (nos EUA, Europa e mais além). 85% dos passageiros aéreos da UE desconhecem os seus direitos e não sabem que, em muitos casos, as companhias aéreas são legal e financeiramente responsáveis pelos problemas de voo, e não eles.

Segundo o Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, publicado em 2004 e que passaremos a denominar como CE261, os passageiros que voem dentro da UE têm direito a uma proteção específica.

Os cidadãos sujeitam-se à legislação do seu país, no entanto, há algumas características-chaves das leis regionais ou internacionais, que servem como ferramentas para os passageiros aéreos. Estas incluem, entre outras, a legislação da UE CE261, várias leis norte-americanas e o Convénio de Montreal.

Âmbito geográfico: inclui não só o espaço aéreo da UE, como também a Islândia, Noruega, Suíça e a chamada “região ultraperiférica” (Guiana Francesa e Martinica, Mayotte, Guadalupe e a Reunião, San Martín, Madeira e Açores e as Ilhas Canárias). Além disso, a CE261 protege também muitos voos internacionais, quer se viaje desde a UE para fora, quer se viaje de outro país não europeu para a UE, sempre e quando neste último caso, a companhia aérea for europeia.

O Convénio de Montreal garante alguma proteção aos passageiros de voos internacionais desde o ano 2003 em mais de 120 países, incluindo EUA e a UE.

SALVAGUARDA POR TIPO DE VOO

ITINERÁRIO	COMPANHIA AÉREA DA UE	COMPANHIA AÉREA FORA DA UE
Desde dentro da UE para dentro da UE	Incluído	Incluído
Desde dentro da UE para fora da UE	Incluído	Incluído
Desde fora da UE para dentro da UE	Incluído	Não incluído
Desde fora da UE para fora da UE	Não incluído	Não incluído

CIRCUNSTÂNCIAS QUE NÃO SÃO CONSIDERADAS

Circunstâncias que se seguem não são consideradas da responsabilidade de uma companhia aérea e, por isso, não estão salvaguardadas pelo CE261 nem dão direito a nenhuma compensação:

- Greves iniciadas pelos empregados do aeroporto ou controlo de tráfego aéreo,
- A instabilidade política,
- Intempéries e Riscos de segurança.

VOO ATRASADO

TEM DIREITO A SOLICITAR UMA COMPENSAÇÃO SE:

- chegou ao seu destino mais de três horas após o previsto,
- realizou o "check-in" para o seu voo a tempo (em geral, não menos de 45 minutos antes da saída),
- a companhia aérea é responsável pelo atraso (por exemplo: circunstâncias operativas e dificuldades técnicas),
- o avião de qualquer companhia aérea, levantou voo na UE ou sempre que a companhia aérea tenha sede na UE, o avião aterrou na UE.

Tem direito a uma compensação independentemente do facto de a companhia aérea já lhe ter proporcionado alimentos, refrigerantes e/ou cupões de viagem.

NÃO TEM DIREITO A SOLICITAR UMA COMPENSAÇÃO SE:

- o atraso for de menos de três horas de duração,
- no caso de atrasos por circunstâncias extraordinárias: estes incluem situações como raios, emergências médicas, ataques de controlo de tráfego aéreo, condições meteorológicas adversas, greves de empregados do aeroporto ou greves de controlo de tráfego aéreo, restrições de controlo de tráfego aéreo, mau funcionamento repentino do radar do aeroporto, atos de sabotagem, distúrbios políticos, atos de terrorismo.

VALOR DAS COMPENSAÇÕES

DURAÇÃO DO ATRASO

MENOS DE 3 HORAS	3 – 4 HORAS	MAIS DE 4 HORAS	NUNCA CHEGOU	DISTÂNCIA
Não Inclui	250 €	250 €	250 €	Todos os voos de até 1500 km
Não Inclui	400 €	400 €	400 €	Voos internos da UE com mais de 1500 km
Não Inclui	400 €	400 €	400 €	Voos não internos da UE entre 1500 km e 3500 km
Não Inclui	300 €	600 €	600 €	Voos não internos da UE com mais de 3500 km

VOO CANCELADO

NÃO ESTÃO SALVAGUARDADAS AS SEGUINTE SITUAÇÕES:

- advertência antecipada: quando o cancelamento é comunicado aos passageiros do voo com 14 dias ou mais de antecedência;
- cancelamentos por circunstâncias extraordinárias: estes incluem situações como raios, emergências médicas, greves dos empregados do aeroporto ou greves de controlo de tráfego aéreo, condições climáticas adversas, restrições de controlo de tráfego aéreo, mau funcionamento repentino do radar do aeroporto, atos de sabotagem, distúrbios políticos, atos de terrorismo.

- se a companhia aérea oferece um voo alternativo e se forem cumpridos os seguintes critérios:

PRÉ-AVISO	REQUISITO PARA UM DESVIO
7 – 13 dias	Voo alternativo que parte não mais de 2 horas antes e chega menos de 4 horas depois do voo original
Menos de 7 dias	Voo alternativo que parte não mais de 1 hora antes e chega menos de 2 horas depois do voo original

Nota: Uma greve convocada pelo pessoal interno da companhia aérea, não é considerada como circunstância extraordinária.

PERDA DE LIGAÇÃO

Algumas viagens requerem voos de ligação para chegar a um destino final. Nesta circunstância, um passageiro pode perder um voo de ligação devido ao facto de o primeiro troço da sua viagem atrasar ou lhe ser recusado o embarque.

Neste caso, a companhia aérea pode ser obrigada a pagar-lhe uma compensação de até 600 €.

TEM DIREITO A SOLICITAR UMA COMPENSAÇÃO SE

- o voo tiver um atraso de mais de três horas na chegada ao seu destino,
- o voo for cancelado ou se houver recusa de embarque,

ITINERÁRIO	COMPANHIA AÉREA UE	COMPANHIA AÉREA FORA UE
Desde dentro da UE para dentro da UE	Sim	Sim
Desde dentro da UE para fora da UE	Sim	Sim
Desde fora da UE para fora da UE	Sim, se o voo atrasado tem como origem a UE	Sim, se o voo atrasado tem como origem a UE

Segundo o EC 261 os voos têm de figurar numa mesma reserva sob um único número de referência.

A SUA RECLAMAÇÃO

Em poucos minutos e introduzindo detalhes básicos do seu voo, podemos verificar se tem direito a uma compensação.

Poderá gerir a sua reclamação através da plataforma da In Sure Broker na opção *"Informações e Parcerias"*.