

## Assistência e Compensação

Em caso de cancelamentos, atrasos, viagem em classe inferior (downgrading) e recusa de embarque



*Este aviso legal é exigido pelo Regulamento 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia.*

# OS DIREITOS REFERIDOS NESTE FOLHETO SÃO APLICÁVEIS NAS SEGUINTE CIRCUNSTÂNCIAS:

- Sua companhia aérea operadora é a:
  - AIR FRANCE ou KLM, ou
  - CityJet ou HOP! ou JOON, ou
  - Delta Airlines ou Kenya Airways (partindo de um aeroporto na UE)
- Você tem uma reserva confirmada no voo;
- Seu check-in está feito até o horário indicado ou, se não houver horário indicado, não mais tarde que 45 minutos antes do horário da partida;
- Você viaja com um bilhete de tarifa disponível direta ou indiretamente ao público, ou com um bilhete emitido no âmbito de um programa de fidelidade;
- Você viaja em um voo que parte de um aeroporto na UE, ou com um voo operado por uma companhia aérea da Comunidade que parte de um aeroporto de um outro país para um aeroporto na UE, exceto caso sejam aplicáveis regulamentos legais locais neste outro país.

## 1 CANCELAMENTO

### 1.1 ASSISTÊNCIA EM CASO DE CANCELAMENTO

Se o seu voo for cancelado, você poderá escolher entre:

- reencaminhamento para o seu destino final nas condições de transporte equivalentes, o mais breve possível, como indicado pela companhia aérea, ou uma data posterior que mais lhe convier, sujeito à disponibilidade de assentos; e
- reembolso da parte ou partes da viagem que não foi/foram realizada(s), e da parte ou partes já realizada(s), se o(s) voo(s) já não satisfaz(em) aos propósitos pretendidos, tendo em consideração o plano de viagem original, como também um voo de regresso para o primeiro ponto de partida como indicado no bilhete (se aplicável).

Além disso, você receberá gratuitamente:

- refeições e bebidas em proporção razoável ao tempo de espera;
- alojamento em hotel nos casos em que um pernoite ou uma estadia se tornar necessário além do que você originalmente pretendia (transporte incluído);
- um cartão pré-pago de celular ou o custo de dois telefonemas (limitado a 5 minutos cada um), ou 2 mensagens de fax ou 2 e-mails.

### 1.2 COMPENSAÇÃO EM CASO DE CANCELAMENTO

Se o cancelamento foi levado ao seu conhecimento menos de duas semanas antes da data prevista de partida, você não terá direito a compensação, desde que os horários de partida e de chegada do novo voo sejam próximos aos dos horários de partida e de chegada do voo original:

- um máximo de duas horas antes do horário previsto de partida e um máximo de quatro horas após o horário previsto de chegada, caso você tenha sido informado(a) entre duas semanas e sete dias antes da partida;
- um máximo de uma hora antes do horário previsto de partida e um máximo de duas horas após o horário previsto de chegada, caso você tenha sido informado(a) menos de sete dias antes da partida;

Esta compensação em caso de cancelamento não pode ser paga no aeroporto e, portanto, você deverá contatar o serviço de Atendimento

ao Cliente (ver seção 5). Você pode escolher entre a compensação oferecida em um voucher de crédito de transporte não reembolsável e um voucher de crédito reembolsável (dinheiro).

Os valores do voucher de crédito de transporte não-reembolsável são os seguintes:

A	Voos de 1.500 km ou menos	EUR 350*
B	Voos dentro da UE de mais de 1.500 km, e todos os demais voos entre 1.500 e 3.500 km	EUR 500*
C	Voos não abrangidos por A ou B	EUR 800*

Os valores do voucher de crédito reembolsável (dinheiro) são os seguintes:

A	Voos de 1.500 km ou menos	EUR 250*
B	Voos dentro da UE de mais de 1.500 km, e todos os demais voos entre 1.500 e 3.500 km	EUR 400*
C	Voos não abrangidos por A ou B	EUR 600*

\* Esta compensação poderá ser reduzida em 50% se o horário de chegada do voo alternativo não exceder o horário de chegada do voo originalmente reservado em duas horas (voos abrangidos em A), três horas (voos abrangidos em B) ou quatro horas (voos abrangidos em C).

A companhia aérea que opera o voo não é obrigada a pagar compensação se o cancelamento foi devido a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido previstas pela companhia aérea e se esta tenha tomado todas as medidas razoáveis para evitar o cancelamento.

Este esquema de compensação baseia-se no Regulamento 261/2004 da União Europeia. Se você partir de um aeroporto fora da UE (mas para um destino de um país-membro da UE), poderão ser aplicáveis regulamentos locais e outros acordos de compensação. Para mais informações, por favor, contate o Atendimento ao Cliente (seção 5).

## 2 ATRASO

### 2.1 ASSISTÊNCIA EM CASO DE ATRASO

Assistancen beskrevet i dette afsnit ydes, i tilfælde hvor en flyvning er A assistência como descrita nesta seção é fornecida no caso em que um voo sofra um atraso de 2 horas ou mais, em relação ao seu horário previsto de partida.

Você receberá uma oferta grátis de:

- refeições e/ou bebidas em proporção razoável ao tempo de espera;
- alojamento em hotel nos casos em que um pernoite ou uma estadia se tornar necessário além do que você originalmente pretendia (transporte incluído);
- um cartão pré-pago de celular ou o custo de dois telefonemas (limitado a 5 minutos cada um), mensagens de fax ou e-mails.

Caso você não deseje continuar com seus planos de viagem iniciais

se ocorrer um atraso de pelo menos cinco horas, você poderá optar pelo reembolso para a parte ou partes da viagem não realizada(s) e para a parte ou partes já realizada(s) se o voo já não satisfizer aos propósitos pretendidos, tendo em consideração o plano de viagem original. Você também poderá optar por um voo de regresso para o primeiro ponto de partida como indicado no bilhete (se aplicável).

## 2.2 COMPENSAÇÃO EM CASO DE ATRASO

Se você sofreu um atraso na chegada igual ou superior a 3 horas, depois do horário previsto de chegada, você tem direito a compensação, exceto se o atraso tiver sido devido a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido previstas pela companhia aérea e se esta tiver tomado todas as medidas razoáveis para evitar o atraso. A compensação não pode ser paga no aeroporto e, portanto, você deverá contatar o serviço de Atendimento ao Cliente (ver seção 5). Você pode escolher entre a compensação oferecida em um voucher de crédito de transporte não reembolsável e um voucher de crédito reembolsável (dinheiro).

Os valores do voucher de crédito de transporte não-reembolsável são os seguintes:

A	Voos de 1.500 km ou menos	EUR 350*
B	Voos dentro da UE de mais de 1.500 km, e todos os demais voos entre 1.500 e 3.500 km	EUR 500*
C	Voos não abrangidos em A ou B com atraso de mais de 4 horas	EUR 800*

E os valores do voucher de crédito reembolsável (dinheiro) são os seguintes:

A	Voos de 1.500 km ou menos	EUR 250*
B	Voos dentro da UE de mais de 1.500 km, e todos os demais voos entre 1.500 e 3.500 km	EUR 400*
C	Voos não abrangidos em A ou B com atraso de mais de 4 horas	EUR 600*

\* Esta compensação poderá ser reduzida em 50% para voos de mais de 3.500 km se o horário de chegada do voo atrasado for entre 3 e 4 horas depois do horário de chegada previsto.

Este esquema de compensação baseia-se no Regulamento 261/2004 da União Europeia. Se você partir de um aeroporto fora da UE (mas para um destino de um país-membro da UE), poderão ser aplicáveis regulamentos locais e outros acordos de compensação. Para mais informações, por favor, contate o Atendimento ao Cliente (seção 5).

## 3 CONDIÇÕES DE RECUSA DE EMBARQUE

No caso de excesso de reservas em um voo, a companhia aérea procurará voluntários que estejam dispostos a renunciar às suas reservas confirmadas em troca de uma compensação acordada na forma de Vouchers de Crédito de Transporte. Também ofereceremos a assistência adequada como descrita na seção 3.1 abaixo.

Caso não sejam encontrados voluntários suficientes e lhe for recusado o embarque contra a sua vontade, você tem o direito à

assistência e compensação por recusa de embarque, desde que você tenha cumprido os requisitos de check-in dentro do horário limite. Você não terá direitos a estes se houver motivos razoáveis para a recusa de embarque, como por motivos de saúde, segurança, ou documentos de viagem inadequados.

### 3.1 ASSISTÊNCIA EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE

Você poderá escolher entre:

- reencaminhamento para o destino final nas condições de transporte equivalentes, o mais breve possível, como indicado pela companhia aérea, ou em uma data posterior que mais lhe convier, sujeito à disponibilidade de assentos; e
- reembolso da parte ou partes da viagem que não foi/foram realizada(s), e da parte ou partes já realizada(s), se o(s) voo(s) já não satisfaz(em) aos propósitos pretendidos, tendo em consideração o plano de viagem original, como também um voo de regresso para o primeiro ponto de partida como indicado no bilhete (se aplicável).

Além disso, você receberá gratuitamente:

- refeições e bebidas em proporção razoável ao tempo de espera;
- alojamento em hotel nos casos em que um pernoite ou uma estadia se tornar necessário além do que você originalmente pretendia (transporte incluído);
- um cartão pré-pago de celular ou o custo de dois telefonemas (limitado a 5 minutos cada um), mensagens de fax ou e-mails.

### 3.2 COMPENSAÇÃO EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE

Se lhe foi recusado o embarque contra a sua vontade, uma compensação lhe será oferecida no aeroporto. Você pode escolher entre um voucher de crédito de transporte não reembolsável e um voucher de crédito reembolsável (dinheiro).

Os valores do voucher de crédito de transporte não-reembolsável são os seguintes:

A	Voos de 1.500 km ou menos	EUR 350*
B	Voos dentro da UE de mais de 1.500 km, e todos os demais voos entre 1.500 e 3.500 km	EUR 500*
C	Voos não abrangidos por A ou B	EUR 800*

E os valores do voucher de crédito reembolsável (dinheiro) são os seguintes:

A	Voos de 1.500 km ou menos	EUR 250*
B	Voos dentro da UE de mais de 1.500 km, e todos os demais voos entre 1.500 e 3.500 km	EUR 400*
C	Voos não abrangidos por A ou B	EUR 600*

\* Esta compensação poderá ser reduzida em 50% se o horário de chegada do voo alternativo não exceder o horário de chegada do voo original em duas horas (voos abrangidos em A), três horas (voos abrangidos em B) ou quatro horas (voos abrangidos em C).

Este esquema de compensação baseia-se no Regulamento 261/2004

da União Europeia. Se você partir de um aeroporto fora da UE (mas para um destino de um país-membro da UE), poderão ser aplicáveis regulamentos locais e outros acordos de compensação. Para mais informações, por favor, contate o Atendimento ao Cliente (seção 5).

## 4 VIAGEM EM CLASSE INFERIOR

Se, independente da sua vontade, lhe for atribuído um lugar em uma classe inferior àquela para a qual o bilhete foi adquirido, você poderá solicitar um reembolso de:

- A. 30% do preço do bilhete para todos os voos de 1.500 km ou menos, ou
- B. 50% do preço do bilhete para todos os voos dentro da UE de mais de 1.500 km, e todos os demais voos entre 1.500 e 3.500 km, ou
- C. 75% do preço do bilhete para todos os voos não abrangidos em A ou B.

Além disso, a AIR FRANCE/KLM lhe oferecerão no aeroporto um voucher de crédito não reembolsável (compensação de boa vontade) de acordo com a distância do seu voo e sua classe de transporte.

## 5 PEDIDOS DE REEMBOLSO, PEDIDOS DE COMPENSAÇÃO POR CANCELAMENTO E ATRASO E OUTROS PEDIDOS

Como descrito acima, caso você não deseje seguir seus planos de viagem iniciais porque:

- seu voo foi cancelado, ou
- seu voo sofreu um atraso de pelo menos cinco horas, ou
- foi-lhe recusado o embarque contra a sua vontade,

você poderá solicitar reembolso para a parte ou partes da sua viagem não realizada(s) e para a parte ou partes já realizada(s), se o voo já não satisfizer aos propósitos pretendidos, tendo em consideração o seu plano de viagem original.

Todas as solicitações de reembolso e compensação devem ser dirigidas à companhia aérea que efetivamente operou o seu voo ou deveria ter operado o voo.

Caso você queira entrar em contato com a AIR FRANCE/KLM sobre um pedido de reembolso, de compensação ou qualquer outro pedido, por favor, contate o serviço local de Atendimento ao Cliente da AIR FRANCE/KLM, de preferência por e-mail. Os dados de contato podem ser encontrados em [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) ou [www.klm.com](http://www.klm.com).

## 6 ÓRGÃO NACIONAL DESIGNADO

Cada estado-membro da UE designou um órgão responsável pela execução das regras de compensação e assistência, conforme descritas neste aviso legal.

Dados de contato aqui: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Se você quer solicitar uma compensação por uma alteração de voo, sem ter de pagar uma taxa de administração para um terceiro, a Comissão Europeia aconselha aos passageiros a fazer contato direto com a transportadora aérea e não por meio de uma agência de reclamações. (Os dados de contato estão disponíveis no site da companhia aérea operadora do voo).