

	<p>DIREITOS DOS PASSAGEIROS DOS TRANSPORTES AÉREOS</p> <p>FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO UE</p>	
---	---	--

ESTE FORMULÁRIO PODE SER UTILIZADO PARA APRESENTAR UMA RECLAMAÇÃO JUNTO DE UMA TRANSPORTADORA AÉREA E/OU DE UM ORGANISMO NACIONAL COMPETENTE

Direitos dos passageiros em caso de
recusa de embarque, mudança para uma classe inferior, cancelamento ou atraso
considerável de um voo,
nos termos do Regulamento (CE) n.º 261/2004

INSTRUÇÕES

- 1) *Os passageiros que consideram ter uma reclamação válida a apresentar contra uma transportadora aérea¹ em caso de recusa de embarque, mudança para uma classe inferior, cancelamento ou atraso considerável de um determinado voo devem começar por apresentar a sua reclamação à transportadora aérea que operou o voo em causa. Este formulário pode ser utilizado para esse efeito. Guarde nos seus arquivos uma cópia deste formulário.*
- 2) *Na ausência de resposta da transportadora aérea no prazo de 6 semanas a contar da recepção da reclamação ou caso a resposta recebida não seja satisfatória, deve enviar este formulário (ou uma cópia do formulário original enviado à transportadora aérea) ao organismo nacional responsável pela execução do regulamento² no Estado-Membro³ em que ocorreu o incidente.*
- 3) *Caso o incidente tenha ocorrido num aeroporto de partida fora da UE, pode contactar o organismo nacional responsável pela execução do regulamento no Estado-Membro de destino do voo.*
- 4) *Este formulário de reclamação aplica-se apenas aos casos de recusa de embarque, colocação em classe inferior, cancelamento ou atraso considerável de um voo.*
- 5) *No caso de outros tipos de reclamações, nomeadamente relacionadas com a bagagem, alterações do horário de voo efectuadas mais de 14 dias antes da data da sua viagem ou a emissão de bilhetes, deve igualmente começar por as apresentar à transportadora aérea em causa. Na ausência de resposta ou caso a resposta recebida não seja satisfatória, pode contactar os Centros Europeus do Consumidor⁴ nos Estados-Membros da UE.*
- 6) *Preencher o formulário em maiúsculas.*

¹ O Regulamento (CE) n.º 261/2004 é aplicável a todos os voos operados por transportadoras aéreas com partida de qualquer aeroporto da UE e aos voos com destino a um aeroporto de UE operados por transportadoras aéreas da UE.

² A lista dos organismos nacionais responsáveis pela execução do regulamento e outras informações sobre os direitos dos passageiros na UE estão disponíveis no seguinte endereço: <http://www.apr.europa.eu/>.

³ Ou Islândia, Noruega, Suíça.

⁴ http://ec.europa.eu/consumers/redress/ecc_network/webcenters_en.htm.

Reclamação apresentada por:

Nome:	Apelido:
Morada:	
Código postal, localidade:	País:
E-mail:	
Número de telefone:	

Reclamação respeitante ao seguinte voo:

Transportadora aérea:	Número do voo:
Número do bilhete:	
Código de registo da reserva:	
Aeroporto de partida:	Aeroporto de chegada:
Aeroporto de escala (se aplicável):	
Data do voo:	
Hora de partida programada:	Hora de partida efectiva:
Hora de chegada programada:	Hora de chegada efectiva:
Aeroporto(s) em que ocorreu o incidente:	

Informações relativas ao passageiro do voo acima indicado:

Nome do passageiro	Indicar se se trata de um adulto, de uma criança ou de um bebé (menos de 2 anos)	Indicar se foi solicitada assistência especial

Ler atentamente estas definições e indicar com uma cruz [X] a que se aplica a esta reclamação.

- Por «atraso considerável» entende-se um voo cuja partida em relação à hora de partida programada se efectua com um atraso de:
- i) duas horas ou mais, para voos até 1500 km;
 - ii) três horas ou mais, para voos intracomunitários iguais ou superiores a 1500 km ou para outros voos entre 1500 e 3000 km;
 - iii) quatro horas ou mais, para todos os restantes voos.
- Por «cancelamento» entende-se a não-realização de um voo que anteriormente estava programado.
- Por «recusa de embarque» entende-se a recusa, por parte da transportadora aérea, de transporte de passageiros num voo para o qual tenham uma reserva confirmada e que se tenham apresentado para registo e na porta de embarque até à hora indicada pela transportadora aérea, pelo operador turístico ou pelo agente de viagens (caso não tenha sido indicada hora, até 45 minutos antes da hora de partida programada). Excluem-se as situações em que a transportadora aérea ou o agente desta tenham motivos razoáveis para recusar o embarque dos passageiros, nomeadamente razões de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem.
- Por «mudança para uma classe inferior» entende-se o transporte do passageiro, contra vontade, numa classe de serviço inferior àquela para a qual dispunha de uma reserva confirmada.

O(s) passageiro(s) dispunha(m) de uma reserva confirmada no voo em causa?

- SIM
- NÃO

O(s) passageiro(s) apresentou(aram)-se no balcão de registo até à hora indicada pela transportadora aérea (ou caso não tenha sido indicada hora, até 45 minutos antes da hora de partida publicada do voo)?

- SIM
- NÃO

O(s) passageiro(s) apresentou(aram)-se na porta de embarque antes da hora indicada no cartão de embarque?

- SIM
- NÃO

A transportadora aérea facultou ao(s) passageiro(s) informações sobre os seus direitos?

- SIM
- NÃO

Declaro que todas as informações prestadas neste formulário são verdadeiras e exactas sob todos os pontos de vista e relativamente a todos os passageiros em causa.

Assinatura(s) de todos os passageiros adultos:

.....

EM CASO DE ATRASO DO SEU VOO:

Recebeu assistência da transportadora aérea ou do agente desta durante o atraso considerável do seu voo?

SIM

Que tipo de assistência lhe foi prestada?

Refeições

Bebidas

Local de alojamento (hotel ou outro), caso o atraso tenha implicado uma estadia de um dia para o outro

Transferência entre o aeroporto e o local de alojamento (caso o atraso tenha implicado uma estadia de um dia para o outro)

Meios de comunicação (telefone, fax ou e-mail)

Outros serviços (especificar):

NÃO

Se o seu voo teve um atraso igual ou superior a 3 horas em relação à hora de chegada originalmente programada, recebeu alguma compensação financeira?

SIM

Montante: euros

NÃO

Se o seu voo teve um atraso superior a 5 horas:

- O seu voo ainda teve alguma utilidade?

SIM

NÃO

- Caso a sua resposta à pergunta anterior tenha sido «não» e caso a sua viagem já tivesse começado, foi-lhe oferecido lugar num voo de regresso ao seu ponto de partida inicial?

SIM

NÃO

- Caso tenha decidido não prosseguir a sua viagem, foi-lhe proposto um reembolso?

SIM

da totalidade do preço do bilhete

dos talões de voo não utilizados

NÃO

EM CASO DE CANCELAMENTO DO SEU VOO PELA TRANSPORTADORA AÉREA:

Foi informado de que o seu voo tinha sido cancelado?

- após a sua chegada ao aeroporto?
- antes da sua chegada ao aeroporto?
 - menos de 1 semana antes da hora de partida programada do seu voo?
 - entre 7 dias e 2 semanas antes da hora de partida programada do seu voo?
 - mais de 2 semanas antes da data de partida originalmente programada do seu voo?

Foi-lhe proposto um voo alternativo?

- SIM
- NÃO

Foi informado da razão do cancelamento do seu voo?

- SIM

Qual a razão invocada?

.....

- NÃO

Recebeu assistência da transportadora aérea ou do agente desta no aeroporto?

- SIM

Que tipo de assistência lhe foi prestada?

- Refeições
- Bebidas
- Local de alojamento (hotel ou outro), caso o cancelamento tenha implicado uma estadia de um dia para o outro
- Transferência entre o aeroporto e o local de alojamento (caso o cancelamento tenha implicado uma estadia de um dia para o outro)
- Meios de comunicação (telefone, fax ou e-mail)
- Outros serviços (especificar):

- NÃO

Recebeu alguma compensação financeira por este cancelamento?

- SIM

Montante: euros

- NÃO

Propuseram-lhe optar entre o reembolso OU o reencaminhamento para o seu destino final?

- SIM

Optei pelo reembolso

- Foi-me proposto um reembolso da totalidade do preço do bilhete
- Foi-me proposto um reembolso dos talões de voo não utilizados [especificar]

.....

Optei pelo reencaminhamento:

.....

- NÃO

- Só me foi proposto o reembolso
- Só me foi proposto o reencaminhamento para o meu destino final [especificar]

.....

EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE CONTRA A SUA VONTADE:

A transportadora aérea solicitou voluntários?

- SIM
- NÃO
- Ignoro

Ofereceu-se, de livre vontade, para não embarcar na aeronave?

- SIM em caso afirmativo, as perguntas abaixo não se lhe aplicam
- NÃO neste caso, responda às perguntas seguintes

A transportadora aérea recusou o seu embarque por razões de segurança, de saúde ou de falta da necessária documentação de viagem?

- SIM
- NÃO
- Ignoro

Apresentou-se na porta de embarque antes da hora indicada no seu cartão de embarque?

- SIM
- NÃO

Recebeu assistência da transportadora aérea ou do agente desta pelo facto de lhe ter sido recusado o embarque?

- SIM

Que tipo de assistência lhe foi prestada?

- Refeições
- Bebidas
- Local de alojamento (caso a recusa de embarque tenha implicado uma estadia de um dia para o outro)
- Transferência entre o aeroporto e o local de alojamento (caso a recusa de embarque tenha implicado uma estadia de um dia para o outro)
- Meios de comunicação (telefone, fax ou e-mail)
- Outros serviços (especificar):

- NÃO

Recebeu alguma compensação financeira pelo facto de lhe ter sido recusado o embarque contra a sua vontade?

- SIM

Montante: euros

- NÃO

Propuseram-lhe optar entre o reembolso OU o reencaminhamento para o seu destino final?

- SIM

Optei pelo reembolso

- Foi-me proposto um reembolso da totalidade do preço do bilhete
- Foi-me proposto um reembolso dos talões de voo não utilizados

Optei pelo reencaminhamento:

.....

- NÃO

Só me foi proposto o reembolso

Só me foi proposto o reencaminhamento para o meu destino final [especificar]

.....

EM CASO DE MUDANÇA PARA UMA CLASSE INFERIOR:

Tinha uma reserva em:

- Primeira classe
- Classe executiva

Viajei em:

- Classe executiva
- Classe económica

Recebeu algum reembolso devido a esta mudança para uma classe inferior?

- SIM

Montante: euros

- NÃO

Qual foi o preço do seu bilhete?