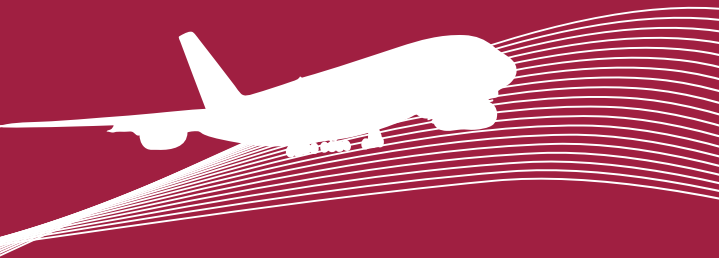


CARTILHA DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS

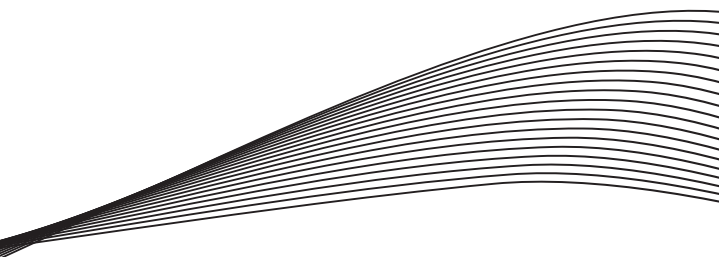
Booklet Of Airline Passenger Rights
Cartilla de los Derechos de los Pasajeros



CNJ CONSELHO
NACIONAL
DE JUSTIÇA

TJMG
Tribunal de Justiça do
Estado de Minas Gerais

CARTILHA DOS DIREITOS DOS PASSAGEIROS



I - DIREITO À INFORMAÇÃO

Sempre que houver alteração do voo originalmente contratado (atrasos, cancelamento ou preterição de embarque) a empresa deve informar o passageiro sobre motivos e estimativa de tempo para embarque, inclusive, por escrito, se requerido.

II - ASSISTÊNCIA MATERIAL

A PARTIR DE 1 HORA	Facilidades de comunicação (internet/telefonema)
A PARTIR DE 2 HORAS	Alimentação adequada e proporcional ao tempo de espera até o embarque (voucher, lanche, bebidas, etc.)
A PARTIR DE 4 HORAS	Acomodação em local adequado (espaço interno do aeroporto ou ambiente externo em condições satisfatórias para aguardar reacomodação) ou hospede- ragem (quando necessário) e transporte ao local da acomodação. Se pernoite ou espera prolongada, direito à hospedagem. Se no próprio domicílio, transporte

III - ATRASO DE VOO

MAIS DE 4 HORAS

- A) Reacomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeito à disponibilidade de lugares
- B) Remarcação de voo para data e horário de sua conveniência
- C) Reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque

EM AEROPORTO DE ESCALA OU CONEXÃO

– “a”, “b” e também:

- D) Receber reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem
- E) Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção/preterição e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (sem multa contratual)
- F) Reacomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeito à disponibilidade de lugares
- G) Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, taxi. Etc).

IV - CANCELAMENTO DE VOO

- 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 de voo para data e horário de sua conveniência
- D) Reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque

V - INTERRUPÇÃO DE VOO

(cancelamento em aeroporto de escala ou conexão) – opções “a”, “b” ou “c” e também:

- D) Receber reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem
- E) Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção/preterição e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (sem multa contratual)
- F) Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, taxi. Etc)

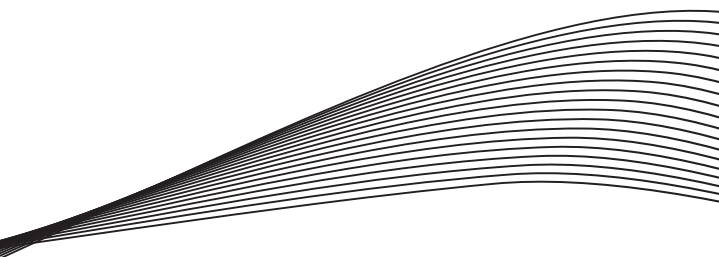
VI - PRETERIÇÃO DE EMBARQUE

- A) A companhia pode oferecer compensações como dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias, etc.
- B) Reacomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeito à disponibilidade de lugares
- C) Reacomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeito à disponibilidade de lugares
- D) Remarcação de voo para data e horário de sua conveniência
- E) Reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque
- F) Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, taxi. Etc)

EM AEROPORTO DE ESCALA OU DE CONEXÃO – “B”, “C”, “D” OU “F”

- G) Receber reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem
- H) Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção/preterição e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (sem multa contratual)

BOOKLET OF AIRLINE PASSENGER RIGHTS



I - RIGHT TO INFORMATION

Whenever an alteration of the flight originally purchased occurs (delays, cancellation, or denied boarding), the carrier should inform the reason for such alteration and a tentative departure time to passengers, if requested in written.

II - MATERIAL ASSISTANCE

MORE THAN 1 HOUR	Communication facilities (internet/phone call)
MORE THAN 2 HOURS	Meals in adequate and proportional relation to waiting time until boarding (voucher, snacks, refreshments, etc.)
MORE THAN 4 HOURS	Accommodation in adequate venue (inner space of the airport or external area in satisfactory conditions to wait for re-accommodation) or hotel accommodation (when necessary) and ground transport to the accommodation venue. In case of overnight or long waiting time, passengers have the right to hotel accommodation. If passengers are in their place of residence, they have the right to ground transport.

III – FLIGHT DELAY

MORE THAN 4 HOURS

- A) Re-accommodation in another flight of the same carrier at the earliest opportunity, subject to availability of seats
- B) Reschedule flight on a date and time convenient to passenger.
- C) Full refund of the amount paid, including airport departure taxes.

WHEN AT THE AIRPORT OF A CONNECTING FLIGHT OR INTERMEDIATE STOP – “a”, “b” as well as:

- D) Full refund of the amount paid, and return to the originating airport.
- E) Stay at the city where the interruption/denied boarding occurred and receive a refund of unused portions of travel, subject to fare rules established in the contract of carriage (without contract penalty).
- F) Re-accommodation in flight of another carrier to the same destination, subject to availability of seats.
- G) Finishing the journey by another means of transport (bus, shuttle, taxi, etc).

IV – FLIGHT CANCELLATION

- A) Re-accommodation in another flight of the same carrier at earliest opportunity, subject to availability of seats.
- B) Re-accommodation in flight of another carrier to the same destination, subject to availability of seats.
- C) Reschedule flight on a date and time convenient to passenger.
- D) Full refund the amount paid, including airport departure taxes.

V - FLIGHT INTERRUPTION

(cancellation while at the airport of a connecting flight or intermediate stop) – options “a”, “b” or “c” and also:

- D) Full refund of the amount paid, and return to the originating airport.
- E) Stay at the city where the interruption/denied boarding occurred and receive a refund of unused portions of travel, subject to fare rules established in the contract of carriage (without contract penalty).
- F) Finishing the journey by another means of transport (bus, shuttle, taxi, etc).

VI – DENIED BOARDING

- A) Carrier may offer compensation such as money, extra air tickets, frequent flyer miles, per diem, etc.
- B) Re-accommodation in another flight of the same carrier at earliest opportunity, subject to availability of seats.
- C) Re-accommodation in flight of another carrier to the same destination, subject to availability of seats.
- D) Reschedule flight on a date and time convenient to passenger.
- E) Full refund of the amount paid, including airport departure taxes.
- F) Finishing the journey by another means of transport (bus, shuttle, taxi, etc).

WHILE AT THE AIRPORT OF A CONNECTING FLIGHT OR INTERMEDIATE STOP – “B”, “C”, “D” OR “F”

- A) Full refund of the amount paid, and return to the originating airport.
- B) Stay at the city where the interruption/denied boarding occurred and receive a refund of unused portions of travel, subject to fare rules established in the contract of carriage (without contract penalty).

CARTILLA DE LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS



I – DERECHO A LA INFORMACIÓN

Caso haya una alteración en el vuelo originalmente contratado (ej. Atrasos, cancelamiento o preterición del embarque) la empresa deberá informar al pasajero a cerca de los motivos y estimar el tiempo para embarcar, se requerido, por escrito.

II - ASISTENCIA MATERIAL

DESDE 1 HORA	Comodidades de comunicación (internet/teléfono)
DESDE 2 HORAS	Alimentación adecuada y proporcional al tiempo de la espera hasta el embarque (voucher, comidas, bebidas, etc.)
DESDE 4 HORAS	Acomodación en lugar adecuado (espacio dentro del aeropuerto o en área externa en condiciones satisfactorias para esperar la reacomodación) o alojamiento (cuando sea necesario) y el transporte hasta el lugar del alojamiento. Se por la noche o espera prolongada, derecho a hospedaje. Si el pasajero se encuentra en su ciudad, transporte.

III - RETRASO DE VUELO

MÁS DE 4 HORAS

- A) Reacomodación en otro vuelo de la misma empresa, en la primera oportunidad, sujeta a la disponibilidad de asientos
- B) Remarcación del vuelo para una fecha y horario de su conveniencia
- C) Un reembolso completo, incluyendo la tasa de embarque

EN EL AEROPUERTO DE ESCALA O CONEXIÓN – “a”, “b” y también:

- D) Recibir reembolso completo y volver al aeropuerto de origen
- E) Quedarse en el lugar donde ocurrió la interrupción/preterición y recibir un reembolso del trecho no volado, observando la regla establecida en la tarifa del contrato de transporte (sin penalización)
- F) Reacomodación en vuelo de otra empresa para el mismo destino, sujeta a la disponibilidad de asientos
- G) Finalizar el viaje por otro medio de transporte (autobús, taxi. Etc).

IV - CANCELAMIENTO DE VUELO

- A) Reacomodación en otro vuelo de la misma empresa, sujeta a la disponibilidad de asientos
- B) Reacomodación en vuelo de otra empresa para el mismo destino, sujeta a la disponibilidad de asientos
- C) Remarcación de vuelo para una fecha y horario de su conveniencia
- D) Reembolso completo, incluyendo la tasa de embarque

V - INTERRUPCIÓN DE VUELO

(cancelamiento en el aeropuerto de escala o conexión) – opciones “a”, “b” o “c” y también:

- D) Recibir reembolso completo y regresar al aeropuerto de origen
- E) Quedarse en el lugar donde ocurrió la interrupción/preterición y recibir el reembolso del trecho no volado, observando la regla establecida en la tasa del contrato de transporte (sin penalización)
- F) Finalizar el viaje por otro medio de transporte (autobús, taxi, etc)

VI - PRETERICIÓN DE EMBARQUE

- A) La empresa puede ofrecer indemnizaciones como dinero, billetes extras, millaje, tasas diarias, etc.
- B) Reacomodación en otro vuelo de la misma empresa, sujeta a la disponibilidad de asientos
- C) Reacomodación en vuelo de otra empresa para el mismo destino, sujeta a la disponibilidad de asientos
- D) Remarcación de vuelo para fecha y horario de su conveniencia
- E) Reembolso completo, incluyendo la tasa de embarque
- F) Finalizar el viaje por otro medio de transporte (autobús, taxi, etc).

EN EL AEROPUERTO DE ESCALA O DE CONEXIÓN – “B”, “C”, “D” O “F”

- G) Recibir reembolso completo y regresar al aeropuerto de origen
- H) Quedarse en el lugar donde ocurrió la interrupción/preterición y recibir el reembolso del trecho no volado, observando la regla establecida en la tasa del contrato de transporte (sin penalización)