

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 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Fevereiro de 2004.

INSTRUÇÕES

As reclamações dos passageiros devem ser:

1. Enviadas, em primeiro lugar, pelos passageiros, à transportadora aérea operadora do voo;
2. Reencaminhadas às autoridades de aviação civil onde a situação teve origem, caso os passageiros não tenham obtido resposta da transportadora aérea, no prazo de seis semanas a contar da data de receção ou caso a resposta da transportadora aérea não tenha sido satisfatória

As reclamações que se enquadrem no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, devem ser apresentadas através do preenchimento do presente formulário e acompanhadas dos seguintes documentos:

- Cópia da reclamação enviada à transportadora aérea;
- Cópia da resposta da transportadora; e
- Cópia da reserva.

Informa-se que no exercício de poderes sancionatórios, compete à ANAC investigar as infrações cometidas, resultantes da violação das disposições legais e regulamentares, assim como instaurar e instruir os correspondentes procedimentos sancionatórios e processos de contraordenação e aplicar aos infratores coimas e outras sanções previstas na lei. No entanto, a competência sancionatória não inclui a determinação da atribuição das indemnizações ou reembolsos eventualmente devidos aos passageiros.

Assim, se não ficar satisfeito/a com a resposta da transportadora, pode recorrer à via judicial ou à resolução extrajudicial (ou alternativa) de litígios.

Cláusula de proteção de dados:

Os dados pessoais recolhidos por este meio (nome; morada; contacto(s) telefónico e eletrónico do titular da reserva e de outros passageiros constantes na reserva em causa e ainda qualquer outra informação de carácter pessoal constante da reclamação submetida) são objeto de tratamento pela ANAC, enquanto Responsável pelo Tratamento nos termos da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, Lei da Proteção dos Dados Pessoais que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados. O tratamento dos dados pessoais recolhidos por esta via tem como finalidade o tratamento e gestão de reclamações enquadráveis, nomeadamente e entre outros, no âmbito do Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns em matéria de indemnização e assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos, bem como para efeito de troca de informações com a transportadora aérea, outras entidades visadas/envolvidas na reclamação e/ou Autoridades de Aviação Civil de outros Estados Membro da União Europeia. Toda a informação constante da reclamação (incluindo os dados pessoais do reclamante), será igualmente devidamente processada, e sempre que se justifique, para efeito de instauração de processo de contraordenação à transportadora aérea visada na reclamação. Os dados pessoais tratados neste âmbito serão conservados enquanto o processo a que dizem respeito se mantiver ativo, e após a sua inatividade, pelo prazo de 5 anos a contar dessa data de inatividade salvo se for legalmente aplicável prazo injuntivo de maior duração. O titular dos dados pessoais tem o direito de consultar os seus dados pessoais, acima identificados e retificá-los por solicitação através dos seguintes contactos:

Endereço eletrónico: consumidor@anac.pt

Endereço postal: Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado 1749-034 Lisboa Portugal

O titular dos dados pessoais tem ainda o direito de solicitar à ANAC, através do email do Encarregado de Proteção de Dados Pessoais, epd@anac.pt, o acesso, a retificação, a eliminação, a limitação do tratamento, a portabilidade e a oposição ao tratamento dos seus dados. Em caso de eventual violação, os titulares dos dados pessoais em causa têm direito a apresentar reclamação à autoridade nacional de controlo, a Comissão Nacional de Proteção de Dados. A comunicação dos dados pessoais aqui solicitados é necessária para o tratamento e análise da reclamação e o não fornecimento desses dados tem como consequência a impossibilidade do seu processamento por parte da ANAC. Para informações adicionais sobre a política de proteção de dados pessoais da ANAC, pode ser consultada a página da ANAC, em www.anac.pt.

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?