

Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo, nos termos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, de 5 de julho de 2006

Passenger Rights concerning disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, following Regulation (EC) n.º 1107/2006, of 5 July 2006

INSTRUÇÕES

A Autoridade Nacional da Aviação Civil é a entidade responsável pela aplicação dos direitos dos passageiros do transporte aéreo, no âmbito do Regulamento supra identificado, no que respeita a voos com partida ou destino nos aeroportos situados no seu território.

As reclamações devem ser:

- Enviadas, em primeiro lugar, pelos passageiros, à transportadora aérea ou à entidade gestora do aeroporto, consoante o caso;
- Reencaminhadas à ANAC, caso os passageiros não tenham obtido resposta da transportadora aérea ou da entidade gestora do aeroporto, no prazo de seis semanas a contar da data de receção ou caso a resposta da não tenha sido satisfatória.

As reclamações que se enquadrem no âmbito da informação acima prestada, devem ser apresentadas através do preenchimento do presente formulário, acompanhadas dos seguintes documentos:

- Reclamação enviada à transportadora aérea ou à entidades gestora do aeroporto;
- Resposta da transportadora ou da entidade gestora do aeroporto; e
- Cópia da reserva.

As reclamações podem ser apresentadas em Português e Inglês.

A documentação referida poderá também ser enviada para a seguinte morada:

ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil
Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado
1749-034 Lisboa

Informa-se ainda 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 de indemnizações ou reembolsos, pelo que os passageiros podem recorrer aos meios judiciais ou extrajudiciais para efetivar a sua pretensão.

INSTRUCTIONS

National Civil Aviation Authority is the entity responsible for enforcing the rights of air transport passengers, within the scope of the Regulation identified above, with regard to flights departing or ending at airports located in its territory.

Complaints must be:

- *Sent, firstly, by passengers, to the air carrier or to the airport managing body, depending on the case;*
- *Forwarded to ANAC, if passengers have not received a reply from the air carrier or the airport managing body, within six weeks from the date of receipt or if the response has not been satisfactory.*

Complaints that fall within the scope of the information provided above must be submitted by completing this form (Form in PT / Form in EN), accompanied by the following documents:

- *Complaint sent to the air carrier or the airport management body;*
- *Reply from the carrier or airport management body;*
- *Copy of the reservation.*

Complaints can be submitted in Portuguese and English.

The aforementioned documentation may also be sent to the following address:

ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil
Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado
1749-034 Lisboa

It is also noted that in the exercise of sanctioning powers, ANAC is responsible for investigating the infractions committed, resulting from the violation of legal and regulatory provisions, as well as establishing and instructing the corresponding sanctioning procedures and administrative offense processes and applying fines and other sanctions to violators. in the law.

However, sanctioning powers do not include determining the award of compensation or reimbursement, meaning passengers may resort to judicial or extrajudicial means to fulfill their claim.

Dados do reclamante: / *Complainant's identification*

Nome/*Name*

Apelido/*Surname*

Morada/*Address*

Localidade, CP/*City, Postcode*

País/*Country*

E-mail

Número de telefone/*Phone number*

Indicar nome completo do passageiro, caso a reclamação esteja a ser submetida em representação deste / *Passenger's identification, in case of representation*

Reclamação respeitante ao seguinte voo: / *Flight details:*

Transportadora aérea / *Airline*

N.º do voo / *Flight number*

N.º do bilhete / *Ticket number*

Código do registo da reserva / *Booking reference*

Aeroporto de partida / *Airport of departure*

Aeroporto de chegada / *Airport of arrival*

Aeroporto de escala (se aplicável) / *Connecting airport (if any)*

Data do voo / *Date of your flight*

Hora de partida programada / *Scheduled time of departure*

Hora de partida efetiva / *Actual time of departure*

Hora de chegada programada / *Scheduled time of arrival*

Hora de chegada efetiva / *Actual time of arrival*

Aeroporto(s) em que ocorreu o incidente / *Airport(s) where the incidente occurred*

Relato dos factos / *Account of events*

A transportadora aérea/agente/operador turístico recusou-se a aceitar a reserva com fundamento na deficiência ou na mobilidade reduzida? / *Did the air carrier/agent/tour operator refused to accept your reservation on the grounds of disability or reduced mobility?*

Não/ *No*

Sim / *Yes*

Propuseram uma alternativa aceitável? *Were you offered an acceptable alternative to travel?*

Não / *No*

Sim / *Yes*

Indique qual o motivo alegado para negar a reserva / *Please indicate, if any, the reason alleged by the air carrier/agent/tour operator*

Foi-lhe negado o embarque no voo em virtude da deficiência ou da mobilidade reduzida? / *Were you denied boarding on the grounds of disability or reduced mobility?*

Não / *No*

Sim / *Yes.*

Foi-lhe oferecida alguma das seguintes opções? *Were you offered to choose on of the following options?*

Reembolso do bilhete / *Reimbursement*

Transporte alternativo / *Alternative transportation*

Nenhuma / *None*

Comunicaram-lhe oralmente ou por escrito os motivos para a recusa de embarque? *Were you informed, orally or in writing, about the reasons for the denied boarding?*

Não / *No*

Sim / *Yes*

Indique qual o motivo alegado para negar o embarque / *Please, indicate the alleged reason to refuse boarding*

Solicitou assistência especial para o voo? *Did you notify in advance your need for special assistance?*

Com uma antecedência mínima de 48 horas relativamente à hora de partida publicada / *With more than 48 hours prior to departure of the flight*

Com menos de 48 horas relativamente à hora de partida publicada / *With less than 48 hours prior to departure of the flight*

Não solicitei assistência com antecedência / *I did not notify in advance*

A quem solicitou a assistência especial? / *To whom did you notify in advance the special assistance?*

Transportadora aérea / *air carrier.*

Agência de viagens ou operador turístico / *Travel agency or tour operator.*

Aeroporto / *Airport*

Por favor, identifique a entidade / *Please, identify by name*

Que tipo de assistência especial solicitou? *Which type of assistance did you request?*

WCHR

WCHS

WCHC

BLND

DEAF

DEAF/BLIND

DPNA

Se a sua reclamação não diz respeito a uma recusa de embarque ou de reserva, indique quais os motivos da mesma: /
If your complaint does not refer to denied booking or boarding, specify the reasons for your complaint:

Falta de assistência ou assistência inadequada por parte da transportadora aérea / *Lack of assistance or inadequate assistance from the air carrier*

Falta de assistência ou assistência inadequada por parte do aeroporto de partida / *Lack of assistance or inadequate assistance from the Airport at departure*

Falta de assistência ou assistência inadequada por parte do aeroporto de chegada / *Lack of assistance or inadequate assistance from the Airport on arrival*

Problemas com o transporte de cão-guia / *Problems with the guide dog*

Danos ou perda de equipamento de mobilidade / *Damages or loss of mobility equipment*

Cobrança pelo transporte de equipamento médico e/ou de mobilidade reduzida / *Charge for transport of medical or mobility equipments*

Outros. Especifique: / *Others. Specify:*

Informação adicional / *additional information regarding the incident*

Lista de documentos em anexo / *List of supporting documents*

Reclamação enviada à transportadora aérea ou à entidades gestora do aeroporto / *Complaint sent to the air carrier or the airport management body;*

Resposta da transportadora ou da entidade gestora do aeroporto / *Reply from the carrier or airport management body;*

Cópia da reserva / *Copy of the reservation.*

Lugar / *Place:*

Data / *Date:*