

DIREITOS DOS PASSAGEIROS

Em conformidade com as disposições do Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho

Os direitos descritos neste documento são aplicados nas circunstâncias abaixo indicadas.

- A sua transportadora efectiva é: – Air France ou KLM ou – Delta Air Lines ou Kenya Airways (à partida de um aeroporto da União Europeia).
- Tem uma reserva confirmada no voo.
- Efectuou o seu check-in e está presente antes da Hora Limite de Check-in indicada ou, caso não tenha sido indicada qualquer Hora Limite de Check-in, 45 minutos antes da hora programada de partida do voo.
- Viaja com um bilhete acessível ao público ou um bilhete emitido no âmbito de um programa de fidelidade.
- Parte de um aeroporto da União Europeia (UE).

Atenção: se partir de um aeroporto situado num país terceiro (fora da UE), os direitos descritos neste documento apenas se aplicam se viajar num voo operado por uma companhia da União Europeia com destino a um aeroporto da União Europeia e se não for aplicada qualquer regulamentação local à partida desse país terceiro.

1. CANCELAMENTO

1.1 ASSISTÊNCIA NO CASO DE CANCELAMENTO

Se o seu voo for cancelado, pode optar por:

- continuar a sua viagem até ao seu destino final logo que possível em condições de transporte equivalentes, conforme indicadas pela transportadora, ou numa data posterior da sua conveniência, mediante disponibilidade de lugares, ou
- obter o reembolso da(s) parte(s) não realizada(s) da viagem e da(s) parte(s) já realizada(s) da viagem se decidir não continuar a sua viagem e voltar ao seu ponto de partida conforme indicado no bilhete.

Além disso, oferecer-lhe-emos:

- uma refeição ou um petisco e/ou uma bebida em função do tempo de espera;
- um alojamento (transporte de ligação incluído) se for necessária uma estadia de espera;
- dois telefonemas ou dois e-mails.

1.2 INDEMNIZAÇÃO NO CASO DE CANCELAMENTO

No caso de cancelamento do seu voo, tem direito a uma indemnização, exceto:

- se o cancelamento foi decidido devido a circunstâncias extraordinárias que não podiam ser evitadas e a empresa tomou todas as medidas razoáveis para evitar o cancelamento.
- foi informado do cancelamento pelo menos 2 semanas antes da hora de partida prevista;
- foi informado do cancelamento entre 2 semanas e 7 dias antes da partida prevista e se lhe foi proposto um reencaminhamento que lhe permitia partir até 2 horas antes da hora de partida prevista e chegar ao seu destino final até 4 horas depois da hora de partida prevista;
- foi informado do cancelamento menos de 7 dias antes da partida prevista e se lhe foi proposto um reencaminhamento que lhe permitia partir até 1 hora antes da hora de partida prevista e chegar ao seu destino final até 2 horas depois da hora de partida prevista.

A indemnização ser-lhe-á paga por cheque ou transferência bancária ou, com o seu consentimento, sob a forma de um voucher. Não será entregue no aeroporto e deverá ser solicitada junto do Serviço de Apoio ao Cliente (consulte o parágrafo 5).

Montantes do vale de viagem (não reembolsáveis)

- A - Voos até 1.500 km: 350 EUR*
- B - Voos intracomunitários com mais de 1.500 km e todos os outros voos entre 1.500 km e 3.500 km: 500 EUR*
- C - Voos não intracomunitários com mais de 3.500 km: 800 EUR*

Montantes da indemnização

- A - Voos até 1.500 km: 250 EUR*
- B - Voos intracomunitários com mais de 1.500 km e todos os outros voos entre 1.500 km e 3.500 km: 400 EUR*
- C - Voos não intracomunitários com mais de 3.500 km: 600 EUR*

Esta indemnização baseia-se no Regulamento Europeu 261/2004. Se o seu voo parte de um aeroporto não europeu (mas o seu destino fica dentro da União Europeia), podem aplicar-se regulamentações locais e outras modalidades de indemnização. Para obter mais informações, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (consulte o parágrafo 5).

2. ATRASO

2.1 ASSISTÊNCIA NO CASO DE ATRASO

No caso de atraso superior a 2 horas em relação à hora de partida inicialmente programada, ofereceremos:

- uma refeição ou um petisco e/ou uma bebida em função do tempo de espera;
- um alojamento (transporte de ligação incluído) se for necessária uma estadia de espera;
- dois telefonemas ou dois e-mails;
- salvo se esta assistência resultar num atraso ainda maior.

Se o atraso do voo for de, pelo menos, 5 horas e se decidir não continuar a sua viagem, poderá obter o reembolso da(s) parte(s) não realizada(s) da viagem e da(s) parte(s) já realizada(s) da viagem e poderá, se for caso disso, ser reencaminhado por nós para o seu ponto de partida conforme indicado no bilhete.

2.2 INDEMNIZAÇÃO NO CASO DE ATRASO

No caso de atraso de pelo menos 3 horas na chegada, ser-lhe-á concedida uma indemnização por cheque ou transferência bancária, ou, com o seu acordo, sob a forma de vale de viagem, salvo se o referido atraso for causado por circunstâncias extraordinárias que não puderam ser antecipadas pela transportadora e caso a referida transportadora tenha tomado todas as medidas para evitar o atraso.

A indemnização não será efectuada no aeroporto e deverá ser solicitada junto do serviço pós-venda (consulte o parágrafo 5).

Montantes do vale de viagem (não reembolsáveis)

- A - Voos até 1.500 km: 350 EUR*
- B - Voos intracomunitários com mais de 1.500 km e todos os outros voos entre 1.500 km e 3.500 km: 500 EUR*
- C - Voos não intracomunitários com mais de 3.500 km e um atraso superior a 4 horas: 800 EUR*

Montantes da indemnização

- A - Voos até 1.500 km: 250 EUR*
- B - Voos intracomunitários com mais de 1.500 km e todos os outros voos entre 1.500 km e 3.500 km: 400 EUR*
- C - Voos não intracomunitários com mais de 3.500 km e um atraso superior a 4 horas: 600 EUR*

Esta indemnização baseia-se no Regulamento Europeu 261/2004. Se o seu voo parte de um aeroporto não europeu (mas o seu destino fica dentro da União Europeia), podem aplicar-se regulamentações locais e outras modalidades de indemnização. Para obter mais informações, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (consulte o parágrafo 5).

3. RECUSA DE EMBARQUE

No caso de overbooking num voo, os passageiros serão convidados a trocarem voluntariamente os seus lugares confirmados por uma indemnização sob a forma de um voucher. A Air France/KLM também prestará assistência adequada a estes passageiros (consulte o parágrafo 3.1. abaixo).

Se a AIR FRANCE/KLM previr recusar o embarque num voo, recorrer-se-á a passageiros que aceitem trocar, voluntariamente, os seus lugares confirmados por uma compensação contratual sob a forma de um vale de viagem. A AIR FRANCE/KLM irá igualmente prestar uma assistência adequada a esses passageiros (consulte o parágrafo 3.1 abaixo).

Se o número de passageiros voluntários para desembarcar for insuficiente e se o seu embarque for recusado, contra a sua vontade, ser-lhe-ão concedidas uma assistência e uma indemnização sob reserva de ter respeitado as regras de comparecimento no embarque acima descritas.

Não irá beneficiar das referidas assistência e indemnização se a sua recusa de embarque estiver associada a motivos sanitários, de segurança ou de documentos de viagem não adequados.

3.1 ASSISTÊNCIA NO CASO DE RECUSA DE EMBARQUE

Se o seu embarque for recusado, pode optar por:

- continuar a sua viagem até ao seu destino final logo que possível em condições de transporte equivalentes, conforme indicadas pela transportadora, ou numa data posterior da sua conveniência, mediante disponibilidade de lugares, ou
- obter o reembolso da(s) parte(s) não realizada(s) da viagem e da(s) parte(s) já realizada(s) da viagem se decidir não continuar a sua viagem e voltar ao seu ponto de partida conforme indicado no bilhete.

Além disso, oferecer-lhe-emos:

- uma refeição ou um petisco e/ou uma bebida em função do tempo de espera;
- um alojamento (transporte de ligação incluído) se for necessária uma estadia de espera;
- dois telefonemas ou dois e-mails.

3.2 INDEMNIZAÇÃO NO CASO DE RECUSA DE EMBARQUE

Se o seu embarque for recusado, ser-lhe-á concedida uma indemnização por cheque ou transferência bancária, ou, com o seu acordo, sob a forma de vale de viagem, salvo se a sua recusa de embarque estiver associada a motivos sanitários, de segurança ou de documentos de viagem não adequados.

Montantes do vale de viagem (não reembolsáveis)

- A - Voos até 1.500 km: 350 EUR*
- B - Voos intracomunitários com mais de 1.500 km e todos os outros voos entre 1.500 km e 3.500 km: 500 EUR*
- C - Voos não intracomunitários com mais de 3.500 km: 800 EUR*

Montantes da indemnização

- A - Voos até 1.500 km: 250 EUR*
- B - Voos intracomunitários com mais de 1.500 km e todos os outros voos entre 1.500 km e 3.500 km: 400 EUR*
- C - Voos não intracomunitários com mais de 3.500 km: 600 EUR*

Esta indemnização baseia-se no Regulamento Europeu 261/2004. Se o seu voo parte de um aeroporto não europeu (mas o seu destino fica dentro da União Europeia), podem aplicar-se regulamentações locais e outras modalidades de indemnização. Para obter mais informações, contacte o Serviço de Apoio ao Cliente (consulte o parágrafo 5).

4. ALTERAÇÃO PARA CLASSE INFERIOR

Se for colocado, contra a sua vontade, numa classe de transporte inferior à indicada no seu bilhete, pode solicitar um reembolso de:

- 30% do preço do bilhete para qualquer voo de 1500 km ou menos;
- 50% do preço do bilhete para qualquer voo dentro da UE de mais de 1500 km e para qualquer outro voo de 1500 a 3500 km;
- 75% do preço do bilhete para qualquer voo fora da UE de mais de 3500 km.

Além disso, a AIR FRANCE/KLM oferecer-lhe-á uma compensação comercial não reembolsável em função da diferença de classe de transporte.

5. PEDIDOS DE REEMBOLSO, INDEMNIZAÇÃO NO CASO DE CANCELAMENTO E ATRASO E SOLICITAÇÕES DIVERSAS

Conforme indicado no presente documento, se:

- o seu voo for cancelado ou
- o atraso do seu voo for de, pelo menos, 5 horas ou
- o seu embarque for recusado contra a sua vontade

e se decidir não continuar a sua viagem, pode obter o reembolso da(s) parte(s) não realizada(s) da viagem e da(s) parte(s) já realizada(s) da viagem junto do nosso serviço pós-venda mais próximo, cujos dados podem ser consultados em www.airfrance.com ou www.klm.com. (<http://www.klm.com>.)

Os pedidos de reembolso e indemnização devem ser dirigidos à transportadora que operou ou deveria ter operado o voo.

Se desejar manter o contacto com a AIR FRANCE/KLM em relação a um pedido de reembolso, uma reclamação associada a uma indemnização ou por qualquer outro pedido, entre em contacto com o serviço pós-venda AIR FRANCE/KLM mais próximo, de preferência por correio electrónico. Os contactos podem ser consultados em www.airfrance.com ou www.klm.com.

6. ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS COMPETENTES

Cada Estado-membro da União Europeia designou um organismo responsável pela aplicação das regras de assistência e indemnização definidas para as irregularidades indicadas neste documento. As informações relativas a essas entidades podem ser consultadas no seguinte endereço electrónico:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf
(https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

No entanto, recomendamos que contacte, em primeiro lugar, o serviço pós-venda da companhia que operou, efectivamente, o voo em que ocorreu a irregularidade (os dados podem ser consultados no sítio da Internet dessa companhia).

Se pretende apresentar uma reclamação e obter uma indemnização no caso de irregularidade sem ter de pagar uma taxa de tratamento a terceiros, a Comissão Europeia aconselha os passageiros a contactarem diretamente a transportadora **sem passarem** por um organismo de reclamação (os dados de contacto estão disponíveis no site da companhia aérea que opera o voo).

Preencher o formulário

Atualização: fevereiro de 2021

FORMATO PDF

Direitos dos passageiros

