

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 aplicam-se, nomeadamente, nas seguintes circunstâncias:

- o cliente tem uma reserva confirmada para o voo;
- o check-in foi efetuado e o cliente comparece antes da hora limite de check-in ou, caso a mesma não esteja indicada, 45 min antes da hora programada para a partida do voo;
- o cliente viaja com um bilhete adquirido a uma tarifa acessível ao público ou com um bilhete emitido no âmbito de um programa de fidelização;
- o cliente 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 voo for cancelado, o cliente pode escolher entre:

- continuar a viagem até ao destino final, logo que possível, em condições comparáveis de transporte indicadas pelo transportador, ou numa data posterior, da conveniência do cliente, sob reserva da disponibilidade de lugares; ou
- ser reembolsado pela ou pelas partes da viagem não realizadas e pela ou pelas já realizadas, caso decida não continuar a viagem e regressar ao ponto de partida indicado no bilhete.

Além disso, recebe gratuitamente:

- uma refeição ou uma refeição ligeira e/ou uma bebida, em função do tempo de espera;
- alojamento (transporte de/para o hotel e de/para o aeroporto incluídos), caso a estadia seja necessária;
- um cartão de telefone pré-pago (ou o reembolso, mediante solicitação, do custo de duas chamadas efetuadas (com o limite de 5 min cada uma), de dois faxes ou de dois e-mails).

1.2 Indemnização no caso de cancelamento

Em caso de cancelamento do voo, o cliente tem direito a uma indemnização, exceto:

- se o cancelamento foi decidido devido a circunstâncias extraordinárias, que não tenham podido ser evitadas, tendo a companhia tomado todas as medidas razoáveis para evitar o cancelamento;

- se o cliente foi informado do cancelamento, pelo menos, duas semanas antes do horário de partida previsto;
- se o cliente foi informado do cancelamento, entre duas semanas e sete dias antes da partida prevista, e lhe foi proposto um reencaminhamento, que lhe permitisse partir, pelo menos, 2 h antes da partida prevista e chegar ao seu destino final menos de 4 h após a hora de chegada prevista;
- se o cliente foi informado do cancelamento menos de sete dias antes da partida prevista e lhe foi proposto um reencaminhamento, que lhe permitisse partir até 1 h antes da partida prevista e chegar ao seu destino final menos de 2 h depois da hora de chegada prevista.

O pagamento desta indemnização não pode ser efetuado no aeroporto; deve, para tal, contactar o nosso serviço de apoio ao cliente (cf. o disposto na secção 5). Pode escolher entre uma indemnização sob a forma de vale de transporte não reembolsável ou de indemnização financeira.

Montantes do vale de compensação (não reembolsável):

- 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 - Todos os outros voos: 800 EUR*

Montantes da indemnização financeira:

- 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 - Todos os outros voos: 600 EUR*

** O montante da indemnização pode ser reduzido em 50 % no caso de a hora de chegada do voo de substituição não ultrapassar em duas horas (A), três horas (B) ou quatro horas (C) a hora de chegada prevista do voo inicial. Este esquema de indemnização baseia-se no regulamento europeu 261/2004. Caso o voo parta de um aeroporto não europeu (mas cujo destino se encontre dentro da União Europeia), podem aplicar-se regulamentos locais e outros esquemas de indemnização. Para mais informações, contacte o serviço de apoio ao cliente (cf. o disposto no n.º 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, 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;

- 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

Em caso de atraso de pelo menos 3 h no destino final, é concedida ao cliente uma indemnização, exceto se este atraso for provocado por circunstâncias extraordinárias, que não pudessem ter sido previstas pelo transportador, e se este último tiver tomado todas as medidas para evitá-lo.

O pagamento desta indemnização não pode ser efetuado no aeroporto; deve, para tal, contactar o nosso serviço de apoio ao cliente (cf. o disposto na secção 5). Pode escolher entre uma indemnização sob a forma de vale de transporte não reembolsável ou de indemnização financeira.

Montantes do vale de compensação (não reembolsável):

- 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 - V-Todos os outros voos: 800 EUR*

Montantes da indemnização financeira:

- 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 - Todos os outros voos: 600 EUR*

**O montante da indemnização pode ser reduzido em 50 %, nos voos com distância igual ou superior a 3500 km, no caso de o voo ter aterrado três a quatro horas depois da hora de chegada prevista. Este esquema de indemnização baseia-se no regulamento europeu 261/2004. Caso o voo parta de um aeroporto não europeu (mas cujo destino se encontre dentro da União Europeia), podem aplicar-se regulamentos locais e outros esquemas de indemnização. Para mais informações, contacte o serviço de apoio ao cliente (cf. o disposto no n.º 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

Além disso, recebe gratuitamente:

- uma refeição ou uma refeição ligeira e/ou uma bebida, em função do tempo de espera;
- alojamento (transporte de/para o hotel e de/para o aeroporto incluídos), caso a estadia seja necessária;
- um cartão de telefone pré-pago (ou o reembolso, mediante solicitação, do custo de duas chamadas efetuadas (com o limite de 5 min cada uma), de dois faxes ou de dois e-mails).

3.2 Indemnização no caso de recusa de embarque

Se o embarque for recusado, é concedida uma indemnização ao cliente, exceto se a recusa de embarque estiver ligada a motivos sanitários, formalidades policiais, controlo de segurança ou devido à existência de documentos de viagem inadequados.

A indemnização será paga no aeroporto. Pode escolher entre um vale de compensação não reembolsável ou uma indemnização financeira.

Montantes do vale de compensação (não reembolsável):

- 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 - Todos os outros voos: 800 EUR*

Montantes da indemnização financeira:

- 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 - Todos os outros voos: 600 EUR*

**O montante da indemnização pode ser reduzido em 50 % no caso de a hora da chegada do voo de substituição não ultrapassar em duas horas (A), três horas (B) ou quatro horas (C) a hora de chegada prevista para o voo inicial. Este esquema de indemnização baseia-se no regulamento europeu 261/2004. Caso o voo parta de um aeroporto não europeu (mas cujo destino se encontre dentro da União Europeia), podem aplicar-se regulamentos locais e outros esquemas de indemnização. Para mais informações, contacte o serviço de apoio ao cliente (cf. o disposto no n.º 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 outro voo.

5. Pedidos de reembolso, indemnização no caso de cancelamento e atraso e solicitações diversas

Como indicado acima, caso o cliente não pretenda continuar a viagem porque:

- o voo foi cancelado; ou
- o voo está atrasado pelo menos 5 h; ou
- o embarque foi recusado contra a vontade do cliente,

Pode solicitar o reembolso pela ou pelas partes da viagem não realizadas e pela ou pelas já realizadas, junto do nosso serviço de apoio ao cliente, cujos dados de contacto estão indicados na secção «[Contactar-nos](#)» do nosso site.

Os pedidos de reembolso e de indemnização devem ser dirigidos ao transportador que tenha efetuado o voo ou que tivesse a responsabilidade de efetuá-lo.

Caso pretenda contactar a Air France/KLM em relação a um pedido de reembolso, de uma reclamação respeitante a uma indemnização ou relativamente a qualquer outro pedido, poderá fazê-lo contactando o nosso serviço de apoio ao cliente, utilizando os dados de contacto indicados na secção «[Contactar-nos](#)» do nosso site.

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: [National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](#)

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: setembro de 2024