



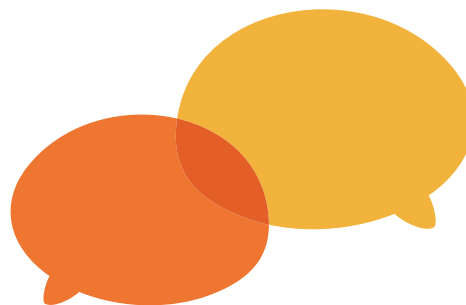
ALTERAÇÕES DE HORÁRIO E ITINERÁRIO

As alterações programadas deverão ser informadas aos passageiros em intervalos máximos de 30 minutos.

Quando a mudança do horário ocorrer com menos de 72 horas do horário do voo ou for superior a 30 minutos (voos nacionais) e a 1 hora (voos internacionais) em relação ao horário inicialmente contratado, a empresa aérea deverá oferecer **reacomodação em companhia concorrente, sem custos, ou reembolso integral**.

Se a empresa aérea não avisar a tempo de evitar que o passageiro compareça ao aeroporto, deverá prestar **assistência material e reacomodar o passageiro na primeira oportunidade** - em voo próprio ou de outra empresa.

A informação sobre o motivo do atraso, cancelamento e interrupção do voo deve ser prestada por escrito pelo transportador - **solicite esse documento**.



COMO RECLAMAR?

Se apoie na **RESOLUÇÃO Nº 400/16** da ANAC para fazer valer os seus direitos. Você pode recorrer a:

- **Canais de atendimento:** por onde a companhia aérea recebe reclamações e solicitação de informações
- **Site www.consumidor.gov.br:** plataforma elaborada pela Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça
- **Procon** (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor) da sua cidade ou estado
- **Juizado Especial Cível ou advogado de sua confiança**
- **Defensoria Pública ou Ministério Público**

Para saber muito mais, como prazo para reembolso, arrependimento rápido, limite para multas, remarcação de passagem, entre outros, acesse:

idec.org.br/direitosnaaviacao

EXIJA SEUS DIREITOS!

Conheça 6 regras estabelecidas pela Resolução nº 400/2016 da Agência Nacional de Aviação Civil e saiba como cobrar as companhias aéreas.





BAGAGEM DE MÃO

O cliente pode levar **até dez quilos** como bagagem de mão, de acordo com as dimensões e a quantidade definidas pela companhia de transporte. Antes de viajar, ligue ou acesse essas informações.

Previna o extravio: identifique sua mala de mão antes de embarcar. Se houver falta de espaço no compartimento superior da cabine da aeronave, sua bagagem pode ser despachada de forma inesperada.

BAGAGEM DE ALTO VALOR

Se sua bagagem despachada tiver itens de alto valor, peça a **Declaração Especial de Valor**. Exija o formulário e fique com uma via dele preenchida. Guarde as notas fiscais e faça fotos ou vídeos dos itens colocados na bagagem despachada.

Após despachar sua bagagem, a empresa aérea torna-se responsável por ela, sujeita a **indenização em caso de extravio ou danos**.

EXTRAVIO E AVARIA

Caso a bagagem seja extraviada, registre imediatamente a ocorrência no balcão da companhia aérea e **guarde uma cópia do documento**. O passageiro deve ter eventuais **despesas ressarcidas**, mediante apresentação dos comprovantes de gastos.

Se houver violação do conteúdo da bagagem ou sua avaria, **reclame junto a companhia em até 7 dias do recebimento**.

ERRO NO NOME DO PASSAGEIRO



Quando há necessidade do cliente corrigir um erro no fornecimento de nome, sobrenome e agnome de passageiro:

Trajetos nacionais: até a fase de check-in deve ser alterado pela linha aérea sem custos ao passageiro.

Trajetos internacionais: os custos da correção podem ser repassados ao passageiro caso mais de uma companhia esteja envolvida.

Recomenda-se que o passageiro formalize solicitação de correção de seu nome junto à companhia aérea assim que receber o bilhete.

ASSISTÊNCIA MATERIAL

Nos casos de atrasos, cancelamentos e preterição de voos, ou de interrupção do serviço, a companhia aérea tem o dever de:

1 hora de atraso: facilitar comunicação, com acesso à internet e/ou telefone.

2 horas de atraso: oferecer alimentação (café da manhã, almoço, jantar) diretamente ou por meio de voucher para consumo em outro local.

4 horas de atraso: oferecer serviço de hospedagem, em caso de pernoite, além do traslado de ida e volta para o aeroporto.

A assistência deve ser prestada independentemente da companhia aérea ser responsável pelo problema que causou atrasos - **mesmo em caso de fatores climáticos**.

