



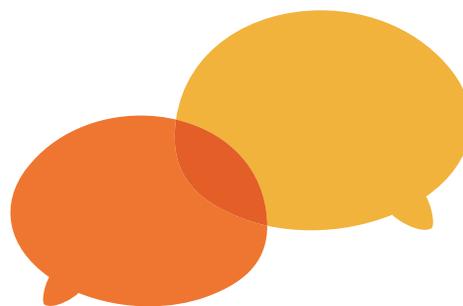
## ALTERAÇÕES DE HORÁRIO E ITINERÁRIO

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](http://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](http://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**.

