



PAV

PROTEÇÃO  
AO VIAJANTE

O que você precisa saber  
para a sua **viagem dos**  
**sonhos** não se tornar um  
**pesadelo.**



**Obrigada  
pelo  
convite!**



**O que você  
precisa saber para  
nunca mais passar  
perrengue na hora  
de viajar!**



@protecaoaoviajante



# Esta aqui é a Fernanda...

- Acumulou milhas
- Fez as malas
- Está pronta para viajar

**Acontece que a  
Fernanda não  
esperava que...**



## Atraso de Voos

### Se seu voo atrasar

- A partir de **1 hora de atraso**, você tem direito a comunicação gratuita (internet, telefone, etc.).
- A partir de **2 horas**, a companhia aérea deve fornecer alimentação.
- Se o atraso for superior a **4 horas**, você pode exigir hospedagem (se houver pernoite necessário) e transporte até o local de hospedagem.
- Em qualquer caso, se o atraso for **superior a 4 horas**, você pode solicitar **reembolso integral ou reacomodação em outro voo disponível**.



## Cancelamento de Voos

### Se seu voo for cancelado

- Você pode exigir reembolso integral da passagem.
- Reacomodação em outro voo para o mesmo destino, sem custos adicionais.
- Assistência material (alimentação, transporte e hospedagem, se necessário).
- Em qualquer caso, se o atraso for **superior a 4 horas**, você pode solicitar **reembolso integral ou reacomodação em outro voo disponível**.



## Atenção

### **Se estiver no aeroporto de escala ou conexão:**

- Reembolso integral e retorno ao aeroporto de origem
- Permanência na localidade com reembolso do trecho não utilizado
- Embarque no próximo voo da mesma ou de outra empresa, sem custo
- Conclusão da viagem por outro meio de transporte (ônibus, táxi, etc.)



## DICA

**Guarde todos os comprovantes de gastos extras, como alimentação e transporte. Eles são essenciais para uma possível indenização!**





## Overbooking (Negativa de Embarque)

**Se a companhia aérea vender mais passagens do que assentos disponíveis e negar o seu embarque, você tem direito a:**

- Reacomodação imediata em outro voo ou reembolso integral.
- Assistência material (alimentação, hospedagem e transporte, se necessário).
- Indenização imediata em dinheiro, transferência bancária ou voucher.



**DICA**

**Não aceite compensações simbólicas. Você tem direito a uma indenização real!**



## Extravio de bagagem

### Se sua bagagem for extraviada:

- A companhia tem até **7 dias** para devolver a mala em voos domésticos e **21 dias** em voos internacionais.
- Se a bagagem não for localizada, você tem direito a uma **indenização**.



## Danos à bagagem

### Se sua bagagem for danificada:

- Você deve registrar a reclamação imediatamente no aeroporto e exigir reparo ou reembolso pelo dano.



## Atraso no recebimento da bagagem

### Se sua bagagem atrasar

- Você pode solicitar reembolso de compras emergenciais (roupas, itens de higiene, etc.)



## DICA

**Sempre guardar o comprovante de despacho da bagagem.**



## Problemas na compra de passagens

### Cancelamento ou alteração da passagem pela companhia aérea:

- Se a mudança for feita sem aviso prévio ou sem sua concordância, você tem direito a reembolso integral ou reacomodação em outro voo.



## Problemas na compra de passagens

### Dificuldade no reembolso e remarcação:

- O prazo para reembolso deve ser de no máximo **7 dias** após a solicitação.
- Taxas de remarcação abusivas podem ser questionadas.





## DICA

**Antes de comprar sua passagem,  
sempre verifique as regras de  
alteração e cancelamento!**



## Problemas na compra de passagens

### Alteração programada pelo transportador:

- Se o transportador alterar de forma programada o horário ou itinerário do voo, **ele deve informar aos passageiros com antecedência mínima de 72 horas.**



## Problemas na compra de passagens

### Alternativas ao passageiro:

- Nos seguintes casos, o passageiro pode **escolher entre reacomodação ou reembolso integral**:
  - Alteração de horário ou itinerário sem aviso prévio de **72 horas**.
  - **Alteração do horário de partida ou chegada superior a 30 minutos em voos domésticos e 1 hora em voos internacionais** em relação ao horário originalmente contratado, se o passageiro não concordar com o novo horário.



## Problemas na compra de passagens

### Caso o passageiro permaneça no aeroporto:

- Se o passageiro comparecer ao aeroporto por falha na prestação de informação sobre alteração, o transportador deverá fornecer **assistência material**, e o passageiro pode escolher entre:
  - Reacomodação em outro voo
  - Reembolso integral da passagem
  - Execução do serviço por outra modalidade de transporte (por exemplo, ônibus ou trem)



## DICA

**Caso sua passagem tenha sofrido alteração, fique atento às notificações da companhia e ao prazo de 72 horas para ser informado. Caso a companhia não cumpra as regras, você tem o direito de exigir a escolha entre reacomodação ou reembolso integral.**



## Passageiros com necessidades especiais

**Passageiros com deficiência, idosos e gestantes têm prioridade no atendimento e direito a assistência especial gratuita.**

- Você pode solicitar cadeira de rodas, ajuda no embarque e desembarque, entre outros serviços.
- Para viagens com acompanhantes, algumas tarifas preveem **gratuidade ou descontos.**



## DICA

**Solicite a assistência especial com antecedência mínima de 48 horas para garantir o suporte necessário.**



## Passageiros com necessidades especiais

### Complementação Importante sobre Indenizações:

- Em alguns casos, as compensações por atraso de voo, cancelamento ou overbooking podem ser feitas por meio de vouchers ou remarcação.
  - **Vouchers:** Podem ser oferecidos como forma de compensação em situações como **overbooking** ou **atrasos longos**. Os vouchers podem ser usados para compras de passagens futuras ou outros serviços da companhia aérea.
  - **Remarcação:** Caso o passageiro aceite a remarcação de voo, ele pode ser realocado no próximo voo disponível, sem custos adicionais, ou pode ser oferecido a **remarcação sem custos**, se o passageiro preferir





## **Passageiros com necessidades especiais**

**Em casos de overbooking ou cancelamento, caso o passageiro não aceite a remarcação ou o voucher, ele pode exigir o reembolso integral da passagem, sem custos adicionais.**



# Como buscar seus direitos?



## Buscando seus direitos

**Se a companhia aérea não cumprir com as obrigações acima, siga este passo a passo:**

- Registre sua reclamação diretamente com a companhia aérea (via SAC, site ou presencialmente no aeroporto).
- Guarde **toda a documentação** (cartão de embarque, comprovantes de pagamento e despesas extras, prints de comunicação com a empresa, etc.).



## Buscando seus direitos

**Se a companhia aérea não cumprir com as obrigações acima, siga este passo a passo:**

- Se a companhia não solucionar o problema, registre uma reclamação na ANAC e no Procon.
- Caso necessário, busque assistência jurídica para garantir sua indenização.



@protecaoaoviajante

## Um presente para você

Entre no perfil  
@protecaoaoviajante,  
mande uma mensagem  
com a palavra **"GOES"** e  
receba o **Guia de Proteção  
ao Viajante.**



@protecaoaoviajante



**“Voar com dignidade é um direito. E lutar por ele é o primeiro passo para mudar o sistema.”**

