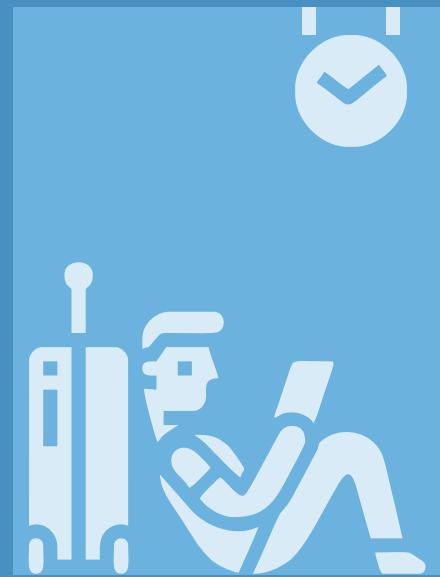


**Quando acontece algum problema no voo, a cia aérea tem as seguintes obrigações:**

- a** Informar imediatamente sobre a ocorrência do problema no voo (atraso, cancelamento, overbooking);
- b** Manter o passageiro informado a cada 30 minutos sobre a previsão de saída do voo que está atrasado;
- c** Prestar assistência material de forma GRATUITA.



## O que seria a assistência material?

A assistência material é um suporte que deve ser fornecido pela cia aérea, a depender do tempo de espera do passageiro no aeroporto, contado a partir do momento em que houve o cancelamento, atraso ou overbooking:

- a** A partir de 1 hora: deve ser fornecido acesso à comunicação (ex: internet e telefone);
- b** A partir de 2 horas: direito à alimentação, adequada conforme o horário;
- c** A partir de 4 horas: hospedagem (somente em caso de pernoite e quando o passageiro não estiver no local de seu domicílio) + transporte de ida e volta no trajeto aeroporto – hotel. Se estiver no local de seu domicílio, você tem direito apenas ao transporte de ida e volta no trajeto aeroporto-residência.

## OBS

**A assistência material deve ser fornecida independente da causa do problema no voo. Então, mesmo quando o voo é afetado por más condições climáticas, o passageiro tem direito à esse suporte.**

**O Superior Tribunal de Justiça entende que problemas no voo, que gerem um atraso a partir de 4 horas para chegada no destino final, são passíveis de indenização. Quando for um voo nacional, o prazo para requerer a indenização é de 5 anos. Quando for um voo internacional, o prazo é de 2 anos.**

## OBS

**A regra não se aplica em casos fortuitos (ex: problemas climáticos)**