

# Direitos dos passageiros

## Direitos dos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento por atraso de um voo

O Regulamento europeu (CE) 261/2004 estabelece os direitos dos passageiros aplicáveis aos voos com origem num aeroporto da UE e, quando não existir regulamentação local, aos voos de saída de qualquer outro país fora do espaço da União.

Na nossa página Web [www.iberia.com](http://www.iberia.com) está disponível o texto completo do regulamento, cujas normas comuns em matéria de recusa de embarque, cancelamento ou demora de um voo extraímos em seguida e às quais a Iberia acrescenta uma proteção prioritária para os seus viajantes menores não acompanhados e para as pessoas com necessidades especiais por motivo de deficiência e/ou mobilidade reduzida.

As companhias aéreas devem implementar medidas de assistência, e inclusivamente de indemnização, sempre que a situação de incidência não resultar de uma causa extraordinária ou de uma causa justa de recusa de embarque.

As causas extraordinárias isentam as companhias aéreas de qualquer responsabilidade, uma vez que são situações com origem numa ocorrência fora do seu controlo e que, apesar de terem tido conhecimento antecipado, não lhes teria sido possível evitar, como acontece com as produzidas pelas condições meteorológicas, instabilidade política, greve ou problemas de segurança. Por sua vez, a recusa de embarque estará justificada se esta ocorrer por razões sanitárias, de segurança ou por uma apresentação inadequada dos documentos de viagem do próprio passageiro.

### 1. Assistência

Normalmente consiste no seguinte, segundo a sua escolha:

- A condução ao seu destino final, em condições de transporte comparáveis, o mais rápido que for possível ou em data posterior por conveniência do passageiro e em função dos lugares disponíveis. ou
- O reembolso (\*\*) no prazo de 7 dias do trajeto ou trajetos do bilhete não utilizados. E a um voo de volta ao ponto de partida junto ao reembolso dos utilizados como consequência da ocorrência, a viagem já não tem razão de ser.

(\*\*) A tramitação do reembolso tem de ser efetuada pelo comprador do bilhete no escritório, agência ou ponto de venda onde foi adquirido.

Além disso, oferecemos gratuitamente:

- Duas chamadas telefónicas ou o envio de duas mensagens de telex, duas mensagens de fax ou duas mensagens de correio eletrónico. Também reembolsaremos o custo, mediante apresentação de fatura, de duas chamadas telefónicas, limitadas a 5 minutos cada uma, se nesse momento não as podermos proporcionar e as tiver solicitado.
- Se for necessário pernoitar, iremos encarregar-nos do alojamento e do transporte até e desde o hotel. E também do abastecimento dos bens necessários, que será feito em função do momento e do tempo que for necessário esperar.

No caso de ocorrerem atrasos nos voos, o procedimento de assistência começa quando for previsto um atraso de 2 ou mais horas nos voos de até 1.500 km, 3 ou mais horas para os voos de 1.500 a 3.500 km e de 4 horas para os restantes.

### 2. Indemnização

As indemnizações ou compensações às quais possa ter direito variam em função da ocorrência e da distância entre a origem e o destino do voo programado. Se optar por escolher a nossa obrigação de proporcionar uma viagem Iberia, com a qual poderá adquirir bilhetes de avião ou outros serviços, acrescentaremos 20% ao montante da indemnização.

### 3. Recusa de embarque

Voos de menos de 1.500 km	250 €
Voos intracomunitários de mais de 1.500 km e restantes destinos de 1.500 a 3.500 km	400 €
Restantes voos de mais de 3.500 km	600 €

Esta indemnização será imediata e será reduzida em 50% quando a hora de chegada do voo alternativo não ultrapassar em 2 horas o primeiro pressuposto, 3 horas o segundo ou 4 horas os restantes voos de mais de 3.500 km. Entrará em vigor imediatamente, mediante a entrega de uma obrigação de valor predeterminado que será ajustada ao seu caso particular no momento da cobrança nos escritórios de venda da Iberia.

### 4. Cancelamento de voos

Voos de até 1.500 km	125€
*Se a chegada ao destino for superior a 2 horas em relação ao horário previsto	250€
Voos intracomunitários de mais de 1.500 km e restantes destinos de 1.500 a 3.500 km	200€
*Se a chegada ao destino for superior a 3 horas em relação ao horário previsto	400€
Restantes voos de mais de 3.500 km	300€
*Se a chegada ao destino for superior a 3 horas em relação ao horário previsto	600€

Não haverá direito à indemnização se o avisarmos com pelo menos 15 dias de antecedência em relação ao cancelamento, nem quando o notificarmos com mais de 7 dias de antecedência e lhe oferecermos um transporte alternativo cuja saída e chegada se ocorram, respetivamente, nas 2 horas antes e até 4 horas depois do horário programado. Nem no caso em que, depois de informado sobre o cancelamento com menos de 7 dias de antecedência, a solução oferecida suponha uma saída de até 1 hora antes e uma chegada 2 horas depois em relação às indicadas no voo original.

### 5. Atraso dos voos

Quando o tempo de atraso de um voo for superior a 5 horas, o passageiro poderá optar pelo reembolso total ou parcial do seu bilhete. Além disso, e exceto perante causas extraordinárias, a jurisprudência do Tribunal de Justiça da União Europeia reconheceu o direito à indemnização e os termos semelhantes aos indicados para os pressupostos de cancelamento, nos casos em que se produz um atraso de três ou mais horas na chegada ao destino final.

### 6. Mudança de classe

Se por esta ou por outras causas alheias à sua vontade, finalmente for acomodado numa classe de cabine inferior à contratada, será reembolsado no prazo 7 dias em 30% do preço pago nos voos de 1.500 km ou menos, 50% nos voos intracomunitários de mais de 1.500 km e entre 1.500 e 3.500 para os restantes ou 75% para todos os voos não incluídos nos segmentos anteriores. A mudança não voluntária para uma classe superior à contratada é totalmente gratuita para o viajante.

### Informação

O nosso objetivo é mantê-lo pontualmente informado sobre qualquer variação que ocorra na sua reserva.

Se nos tiver fornecido um número de telefone ou um endereço de correio eletrónico, poderemos utilizar o nosso sistema CONECTA para o manter informado.

Pode contactar o nosso Centro de Serviço ao Cliente em:

<https://www.iberia.com/pt/atencao-ao-cliente/>

E através da nossa página Web [www.iberia.com](http://www.iberia.com), onde também encontrarão o texto completo dos direitos do passageiro.

Da mesma forma, pode contactar o organismo responsável pela vigilância do cumprimento normativo correspondente a cada país da União no endereço Web [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Em Portugal, o organismo nacional responsável pelo cumprimento do presente Regulamento para voos com origem ou destino a um aeroporto português é: ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado 1749-034 Lisboa Email: [passageiros@anac.pt](mailto:passageiros@anac.pt) [www.anac.pt](http://www.anac.pt)

Obrigado pela preferência.