

## Direitos dos Passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso de um voo

Em algumas situações, pode acontecer a impossibilidade de o embarcar no voo para o qual tinha uma reserva confirmada (recusa de embarque), ou em que, por circunstâncias extraordinárias, nos vejamos obrigados a cancelar o seu voo ou este sofra um atraso superior a duas horas.

Em todas essas situações excecionais, a Iberia oferece assistência e, quando for o caso, uma compensação, consoante das circunstâncias específicas de cada caso. Aqui encontrará mais informação sobre estes aspetos, que também pode consultar na nossa página web [www.iberia.com](http://www.iberia.com).

Pedimos que nos desculpe pelos incómodos causados. Pode estar certo de que estamos a fazer tudo o que é possível para que a sua viagem se realize nas melhores condições.

Muito obrigado por nos ter escolhido.

Direção Operações Terra

O Regulamento (CE) nº 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, em vigor desde 17 de fevereiro de 2005, estabelece normas comuns para as companhias aéreas em matéria de indemnização e de assistência aos passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou grande atraso de um voo.

Este Regulamento aplica-se:

- Aos passageiros que partam de um aeroporto situado no território de um Estado-membro sujeito às disposições do Tratado.
- Aos passageiros que partam de um aeroporto situado num terceiro país com destino a outro situado no território de um Estado-membro sujeito às disposições do Tratado, salvo que lhes tenham prestado as atenções que disponha a legislação desse terceiro país.
- Não se aplicará aos passageiros que viajem com bilhete da companhia ou com um bilhete de preço reduzido que não esteja direta ou indiretamente à disposição do público.

Os transportadores aéreos, e assim fazemos sempre na Iberia, dão prioridade e atenção especial às pessoas com mobilidade reduzida e a todos os seus acompanhantes, assim como os menores não acompanhados.

### 1. RECUSA DE EMBARQUE

No caso de que, num voo, existam mais passageiros com reserva confirmada que lugares disponíveis desde que tenham efetuado os trâmites de check-in com o tempo mínimo exigido, a Iberia pedirá voluntários para que cedam o seu lugar confirmado em troca de uma indemnização acordada e a assistência mencionada no ponto 1.2. Se não se encontrarem voluntários suficientes e se tiver que recusar o embarque a outros passageiros contra a sua vontade, estes passageiros terão direito a uma indemnização e a atenções.

Quando existir uma razão justificada para recusar o embarque, tais como razões de saúde, segurança ou falta de documentos de viagem, os passageiros não terão direito a nenhum tipo de indemnização e/ou assistência.

#### 1.1. Indemnizações por recusa de embarque

A indemnização poderá ser paga em dinheiro, por transferência bancária eletrónica, por transferência bancária, cheque ou, acordo prévio com o passageiro, vales de viagem ou outros serviços.

O vale eletrónico que a Iberia proporciona nestas situações, pode ser trocado por numerário ou por um vale de viagem (MCO) que tem um valor superior e pode ser utilizado para a compra de bilhetes da Iberia.

A	Voos de menos de 1.500 km	250 €* ou MCO
B	Voos intracomunitários de mais de 1.500 km e para o resto entre 1.500 e 3.500 km	400 €* ou MCO
C	Restantes voos não incluídos nos pontos anteriores	600 €* ou MCO

\* A compensação reduzirá 50% quando a hora de chegada do voo alternativo não seja superior a 2 horas (voos incluídos no ponto A), 3 horas (voos incluídos em ponto B) ou 4 horas (voos incluídos no ponto C).

#### 1.2. Assistência por recusa de embarque

O passageiro pode escolher entre:

- Condução ao seu destino final, em condições de transporte comparáveis, o mais rápido que for possível

ou em data posterior à conveniência do passageiro em função dos lugares disponíveis.

- Reembolso\*\* num prazo de 7 dias do trajeto ou trajetos do percurso não utilizados, e do trajeto ou trajetos do percurso realizado se a viagem já não tiver razão de ser e a um voo de regresso ao primeiro ponto de partida.

Além disso, o passageiro receberá gratuitamente:

- Bebida e comida suficientes em função do tempo que seja necessário esperar.
- Duas chamadas telefónicas ou o envio de duas mensagens de telex, ou duas mensagens de fax, ou dois correios eletrónicos.
- Se for necessário pernoitar: alojamento, quando for o caso, e transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de alojamento.

### 2. CANCELAMENTOS DE VOOS

#### 2.1. Indemnizações por cancelamento

O Regulamento contempla que o transportador aéreo encarregue de efetuar um voo não é obrigado a pagar uma indemnização ao passageiro:

- Se puder demonstrar que o cancelamento se deveu a circunstâncias extraordinárias que não poderiam ter sido evitados mesmo se se tivessem tomado todas as medidas razoáveis (casos de instabilidade política, condições meteorológicas incompatíveis com a realização do voo, riscos para a segurança, deficiências inesperadas na segurança do voo, congestão aeroportuária, gestão do tráfego aéreo e greves que afetem as operações do transportador aéreo).
- Se se avisar o passageiro do cancelamento do voo, pelo menos com duas semanas de antecedência em relação à hora de partida prevista.
- Se se avisar o passageiro do cancelamento do voo, entre duas semanas e sete dias de antecedência em relação à hora de partida prevista e se for oferecido um transporte alternativo que lhe permita sair até duas horas de antecedência em relação à partida original do voo e chegar ao seu destino final com menos de quatro horas de atraso em relação à hora de chegada prevista no voo inicialmente contratado.

## Direitos dos Passageiros em caso de recusa de embarque, cancelamento ou atraso de um voo

- Se se avisar o passageiro com menos de sete dias de antecedência em relação à hora de partida prevista e se for oferecido um voo alternativo que lhe permita sair até uma hora de antecedência em relação à partida original do voo e chegar ao seu destino final com menos de duas horas de atraso em relação à hora de chegada prevista no voo inicialmente contratado.

Se não se der nenhuma destas circunstâncias, os passageiros com reserva de lugar confirmado para um voo que seja cancelado, terão direito a:

- 125 euros para voos até 1.500 km, quando o transporte alternativo oferecido tiver uma hora de chegada ao destino não superior a duas horas em relação à inicialmente prevista no voo reservado; ou a 250 euros, se o atraso for superior a duas horas.
- 200 euros para todos os voos intracomunitários de mais de 1.500 km e para todos os outros voos de entre 1.500 e 3.500 km, quando o transporte alternativo oferecido tiver uma hora de chegada a destino não superior a três horas, em relação à inicialmente prevista no voo reservado; ou a 400 euros se o atraso for superior a três horas.
- 300 euros para todos os voos não incluídos nos pontos anteriores, quando o transporte alternativo oferecido tiver uma hora de chegada a destino não superior a quatro horas, em relação à inicialmente prevista no voo reservado; ou a 600 euros se o atraso for superior a quatro horas.

As indemnizações poderão ser pagas em dinheiro, por transferência bancária eletrónica, por transferência bancária, cheque ou, acordo prévio com o passageiro, em vale de viagem ou outros serviços.

O vale eletrónico que a Iberia proporciona nestas situações, pode ser trocado por numerário ou por um vale de viagem (MCO) que tem um valor superior e pode ser utilizado para a compra de bilhetes da Iberia.

Para proceder ao trâmite da sua indemnização, pedimos que entre em contacto com o nosso Centro de Atendimento ao Cliente, através dos telefones ou moradas que encontrará no final deste folheto.

### 2.2. Assistência por cancelamento

O passageiro pode escolher entre:

- a. Condução ao seu destino final, em condições de transporte comparáveis, o mais rápido que for possível ou em data posterior à conveniência do passageiro em função dos lugares disponíveis.
- b. Reembolso\*\* num prazo de 7 dias do trajeto ou trajetos do percurso não utilizados, do trajeto ou trajetos do percurso realizados se a viagem já não tiver razão de ser e a um voo de regresso ao primeiro ponto de partida.

Além disso, o passageiro receberá gratuitamente:

- Bebida e comida suficientes em função do tempo que seja necessário esperar.
- Duas chamadas telefónicas ou o envio de duas mensagens de telex, ou duas mensagens de fax, ou dois correios eletrónicos.
- Se for necessário pernoitar: alojamento, quando for o caso, e transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de alojamento.

### 2.3. Informação

Sempre que se informe os passageiros sobre o cancelamento, deverá dar-se uma explicação relativa aos eventuais transportes alternativos.

## 3. ATRASOS DE VOOS

### 3.1. Assistência por atraso

Quando a IBERIA prever um atraso de:

- Duas horas ou mais em voos até 1.500 km.

- Três horas ou mais, em voos intracomunitários de mais de 1.500 km e de todos os outros voos entre 1.500 e 3.500 km.

- Quatro horas ou mais, no resto dos voos.

Será oferecido gratuitamente aos passageiros:

- Bebida e comida suficientes em função do tempo que seja necessário esperar.
- Duas chamadas telefónicas ou o envio de duas mensagens de telex, ou duas mensagens de fax, ou dois correios eletrónicos.
- Se for necessário pernoitar: alojamento, quando for o caso, e transporte de ida e volta entre o aeroporto e o local de alojamento.

Quando o atraso for superior a cinco horas, o passageiro poderá optar pelo reembolso\*\*, num prazo de 7 dias, do trajeto ou trajetos do percurso não utilizado, e do trajeto ou trajetos do percurso realizado se a viagem já não tiver razão de ser, e a um voo de regresso ao primeiro ponto de partida.

## 4. MUDANÇA DE CLASSE

Se um transportador aéreo acomodar um passageiro num lugar de classe inferior à que pagou o bilhete, em sete dias reembolsará\*\* as seguintes proporções do preço do troço ou dos troços em que tal ocorra:

- 30% para todos os voos de 1.500 km ou menos;
- 50% para todos os voos intracomunitários de mais de 1.500 km, e para todos os outros voos entre 1.500 e 3.500 km.
- 75% para todos os voos não incluídos nos pontos anteriores.

\*\* Reembolsos: para solicitar a tramitação de um reembolso nos casos mencionados, o comprador do bilhete deverá dirigir-se ao escritório, agência ou ponto de venda em que realizou a compra do mesmo.

Pedimos que nos desculpe pelos incómodos originados. Se considerar necessário, pode contactar o nosso Centro de Atendimento ao Cliente em:

Iberia, Líneas Aéreas de Espanha  
Centro de Apoio ao Cliente  
Apdo. Correos 36315  
28080 MADRID (Espanha)  
[www.iberia.com](http://www.iberia.com)

Em Espanha o organismo nacional responsável pelo cumprimento do presente Regulamento para voos com origem num aeroporto espanhol ou com destino a um aeroporto espanhol é:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
División de Calidad y Protección al Usuario  
Avda. General Perón, 40. Acceso B.  
(Receção 1.º piso)  
28020 MADRID

Tel.: + 34 91 396 82 10  
<http://www.seguridadeaerea.es>

Em Portugal, o organismo nacional responsável pelo cumprimento do presente Regulamento para voos com origem ou destino a um aeroporto português é:

INAC- Instituto Nacional de Aviação Civil  
Edifício 4/5/6, Rua B.  
Aeroporto de Lisboa, 1749-034 Lisboa

Tel. (+351) 218423500 Fax: (+351) 218423582  
LINHA AZUL: 808 20 19 19

[Rege.cpdc@inac.pt](mailto:Rege.cpdc@inac.pt)  
[www.Inac.pt](http://www.Inac.pt)