

## Direito à informação

- Sempre que houver alteração do voo originalmente contratado (atrasos, cancelamento ou recusa de embarque), a empresa deve informar o passageiro sobre os motivos e a estimativa de tempo para embarque, se solicitado, por escrito.

## Assistência material

### A partir de 1 hora

- Facilidades de comunicação (internet/telefonema).

### A partir de 2 horas

- Alimentação adequada e proporcional ao tempo de espera até o embarque (voucher, lanche, bebidas etc.).

### A partir de 4 horas

- Acomodação em local adequado (espaço interno do aeroporto ou ambiente externo em condições satisfatórias para aguardar reacomodação) ou hospedagem (quando necessária) e transporte ao local da acomodação.
- Se houver pernoite ou espera prolongada, direito à hospedagem, se estiver fora do domicílio.
- Se estiver no próprio domicílio, transporte.

## Atraso

### Superior a 4 horas

- 1 Reacomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeita a disponibilidade de lugares.
- 2 Remarcação de voo para data e horário de conveniência do passageiro.
- 3 Reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque.

### Em aeroporto de escala ou conexão, 1 e 2 acima e também:

- Receber reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem.
- Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção/recusa e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (sem multa contratual).
- Reacomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeita a disponibilidade de lugares.
- Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi etc.).

## Cancelamento

- 1 Reacomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeita a disponibilidade de lugares.
- 2 Reacomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeita a disponibilidade de lugares.
- 3 Remarcação de voo para data e horário de conveniência do passageiro.
- 4 Reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque.



## Interrupção

### Em aeroporto de escala ou conexão, 1, 2 e 3 de cancelamento e também:

- Receber reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem.
- Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção/recusa e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (sem multa contratual).
- Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi etc.).

## Recusa de embarque

- 1 Companhia pode oferecer compensações como dinheiro, bilhetes extras, milhas, diárias etc.
- 2 Reacomodação em outro voo da mesma empresa, na primeira oportunidade, sujeita a disponibilidade de lugares.
- 3 Reacomodação em voo de outra empresa para o mesmo destino, sujeita a disponibilidade de lugares.
- 4 Remarcação de voo para data e horário de conveniência do passageiro.
- 5 Reembolso integral, incluindo a tarifa de embarque.
- 6 Concluir a viagem por outra modalidade de transporte (ônibus, van, táxi etc.).

### Em aeroporto de escala ou conexão, 2, 3, 4 e 6 acima e também:

- Receber reembolso integral e retornar ao aeroporto de origem.
- Permanecer na localidade onde ocorreu a interrupção/recusa e receber o reembolso do(s) trecho(s) não voado(s), observada a regra tarifária disposta no contrato de transporte (sem multa contratual).





# O Judiciário na Copa

Na Copa do Mundo 2014, a Justiça também entra em campo.

O Poder Judiciário vai atender a população com o Juizado do Torcedor, a Vara da Infância e da Juventude e o Juizado do Aeroporto, para garantir o direito de todos durante os jogos.

Faça bonito, jogue limpo.



## Cartilha dos Direitos do Passageiro

### O Judiciário na Copa

