

## **SAS-038 - Atraso de voo / Cancelamento de voo / Interrupção de voo - Oferta de alternativas de Reacomodação e Reembolso**

### **Informação a ser transmitida ao usuário:**

Nos casos de atraso de vôo superior a 4 horas, cancelamento de vôo e interrupção do serviço já iniciado, a empresa deve oferecer, para escolha pelo passageiro, as opções de reembolso integral ou de reacomodação em outro vôo disponível. (OBS: Para informações sobre preterição - negativa de embarque - consulte o roteiro SAS-041-Preterição de passageiro (Negativa de embarque) - Oferta de alternativas de Reacomodação e Reembolso)

### **Resposta Padrão BO:**

Prezado (a) Senhor (a), Atenção! As orientações apresentadas aqui decorrem de medidas emergenciais para a aviação civil brasileira em razão da pandemia da covid-19. Em atenção à sua manifestação, informamos que atrasos, cancelamentos e interrupção de voos representam falhas na execução do serviço que podem ocorrer no transporte aéreo por diversos fatores, como problemas técnicos de aeronaves, adversidades climáticas, tráfego aéreo, dentre outros.

As empresas devem informar, imediatamente, os casos de atrasos, cancelamentos e interrupção e atualizar as informações sobre a situação e nova previsão do voo a cada 30 minutos (nos casos de atraso). Para atrasos superiores a 4 horas, cancelamentos e interrupção do serviço, a empresa deve oferecer, para escolha pelo passageiro, as opções de reembolso integral ou de reacomodação.

Para voos entre 19 de março e 31 de dezembro de 2020, em razão da pandemia da Covid-19, o prazo de reembolso é de 12 meses (contados da data do voo) para o serviço de transporte aéreo e de 7 dias (contados da solicitação do passageiro) para as tarifas de embarque. Fora desse período (voos programados até 18 de março de 2020 e a partir de 1º de janeiro de 2021), o prazo de reembolso é sempre o mesmo: 7 dias, contados da solicitação do passageiro. Leia mais a respeito em <https://www.anac.gov.br/coronavirus/passageiros/alteracao-de-passageiro-aerea-e-direitos-do-passageiro> Quanto à reacomodação, ela ocorrerá em outro voo disponível da própria empresa aérea.

Nos casos em que não houver disponibilidade de voo da própria empresa, a reacomodação ocorrerá em voo de terceiros, se disponível. Por fim, recomenda-se acesso aos links abaixo nos quais é possível obter informações úteis acerca dos direitos e deveres dos passageiros:

1. Direitos e Deveres dos Passageiros (<https://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros>)
2. Perguntas Frequentes (<https://www.anac.gov.br/aceso-a-informacao/perguntas-frequentes/passageiros>)

Atenciosamente,  
Agência Nacional de Aviação Civil-ANAC

\* Caso a resposta acima não esteja de acordo com o que foi relatado em sua manifestação, o senhor tem a opção de acionar a Ouvidoria da ANAC, por meio do endereço <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx> ou pelo telefone 163.

Neste sentido, é muito importante que você informe o número do protocolo da manifestação e destaque quais pontos que gostaria que fossem observados pela área técnica da ANAC quando da nova análise.