

## SAS-042 - Reembolso da passagem aérea - Valor a ser pago ao passageiro

### Informação a ser transmitida ao usuário:

Se a causa do pedido do reembolso se deu por culpa da empresa, como por atraso de voo superior a 4 horas, cancelamento ou alteração de voo pela empresa, o reembolso a ser pago deve ser feito no valor integral.

Em razão do novo coronavírus, para voos entre 19 de março e 31 de dezembro de 2020, os passageiros que decidirem alterar a sua viagem ficarão isentos de multas, caso aceitem deixar o valor pago na passagem como crédito para utilização futura, na mesma empresa aérea.

Contudo, aqueles passageiros que decidirem cancelar sua passagem aérea e optarem pelo reembolso, estarão sujeitos às regras contratuais da tarifa adquirida, ou seja, é possível que sejam aplicadas eventuais multas. Ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente.

**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, se a causa do pedido do reembolso se deu por culpa da empresa, como por atraso de voo superior a 4 horas, cancelamento ou alteração de vôo pela empresa, o reembolso a ser pago deve ser feito no valor integral.

Em razão do novo coronavírus, para voos entre 19 de março e 31 de dezembro de 2020, os passageiros que decidirem adiar a sua viagem ficarão isentos da cobrança de multa contratual, caso aceitem deixar o valor pago na passagem como crédito para utilização futura, na mesma empresa aérea. A validade desses créditos é de 18 meses, contados da data de sua concessão (o crédito deve ser concedido em até 7 dias, contados da data de solicitação pelo passageiro).

Contudo, aqueles passageiros que decidirem cancelar sua passagem aérea e optarem pelo reembolso, estarão sujeitos às regras contratuais da tarifa adquirida, ou seja, é possível que sejam aplicadas eventuais multas. Ainda que a passagem seja do tipo não reembolsável, o valor da tarifa de embarque deve ser reembolsado integralmente.

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>Caso o passageiro concorde com o reembolso em créditos, a empresa deve informar por escrito a validade e a quantidade dos créditos, bem como permitir a sua livre utilização pelo passageiro, que poderá comprar passagem aérea para ele mesmo ou para terceiros.

Nenhum reembolso será devido pelo transportador, se, por iniciativa do passageiro, a viagem for interrompida em aeroporto de escala ou conexão.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/acesso-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.