

COMPROMISSO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS PASSAGEIROS DAS TRANSPORTADORAS AÉREAS COMERCIAIS

As transportadoras europeias elaboraram o Compromisso sobre Prestação de Serviços aos Passageiros das Transportadoras Aéreas Comerciais na sequência de consultas efectuadas a representantes de passageiros aéreos, a governos de países europeus e à Comissão Europeia.

A forte competição entre as transportadoras permitiu que os passageiros europeus tivessem acesso a uma escolha cada vez maior de companhias aéreas, aeroportos, preços e serviços. O Compromisso sobre Prestação de Serviços aos Passageiros das Transportadoras Aéreas Comerciais contém compromissos de carácter não-legal cujo objectivo consiste em prestar aos passageiros serviços com padrões definidos. Este documento abrange 14 áreas, designadamente as relativas aos períodos que antecedem e sucedem a viagem, bem como o respeitante ao voo. Descreve, assim, o nível de serviço que os passageiros podem esperar que as transportadoras signatárias lhes prestem de uma forma consistente. Permitirá igualmente aos passageiros, quando planeiam as suas viagens, efectuar uma escolha da transportadora com base em informações mais precisas.

As companhias signatárias do Compromisso sobre Prestação de Serviços aos Passageiros das Transportadoras Aéreas Comerciais continuarão a competir vigorosamente a fim de corresponder às necessidades dos seus passageiros, oferecendo-lhes produtos diferenciados e níveis também diferentes de atendimento. Empenhar-se-ão a fim de alcançar, de forma consistente e sustentada, os padrões definidos neste Compromisso.

As companhias signatárias desenvolverão os seus planos individuais de prestação de serviços de acordo com o Compromisso sobre Prestação de Serviços aos Passageiros das Transportadoras Aéreas Comerciais. Realizarão acções de formação destinadas aos seus funcionários e introduzirão modificações nos seus sistemas informáticos de forma a implementar o Compromisso sobre Prestação de Serviço aos Passageiros das Transportadoras aéreas Comerciais.

COMPROMISSO SOBRE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AOS PASSAGEIROS DAS TRANSPORTADORAS AÉREAS COMERCIAIS

As transportadoras signatárias comprometem-se a:

1. Oferecer aos Passageiros, através de todos os seus canais de venda directa, a tarifa mais baixa disponível

- a. As transportadoras oferecerão ao passageiro a tarifa mais baixa disponível para a data, voo e classe de serviço pretendidos, desde que aplicável a cada caso, através dos seus meios de venda directa: sistema de reservas pelo telefone, portal na Internet e lojas de vendas.
- b. As transportadoras informarão os passageiros de que poderão existir diferenças tarifárias consoante os canais de venda acima mencionados.
- c. As transportadoras fornecerão ao passageiro informação completa sobre os termos e condições aplicáveis à tarifa escolhida, assim como sobre quaisquer impostos, taxas e encargos de serviço aplicáveis.

2. Respeitar a tarifa acordada após o pagamento

Após o pagamento do bilhete, não poderá ser aplicado qualquer aumento tarifário para a data, voo e classe de serviço reservados. Contudo, qualquer alteração no valor dos impostos, taxas ou encargos de serviço ficarão sujeitos a pagamento adicional ou a reembolso.

3. Avisar os passageiros sobre atrasos, cancelamentos e diversões conhecidas.

Logo que possível, as transportadoras darão conhecimento aos passageiros, quer no aeroporto quer a bordo do avião, da melhor informação disponível respeitante a atrasos, cancelamentos e diversões conhecidas.

4. Prestar assistência a Passageiros afectados por atrasos

- a. As transportadoras prestarão assistência adequada aos seus passageiros afectados por atrasos que excedam as duas horas*, nomeadamente refrescos, refeições e alojamento, desde que as condições locais o permitam. Esta assistência poderá não ser prestada em situações de instabilidade política ou greves prolongadas em serviços essenciais, ou ainda outras circunstâncias excepcionais fora do controlo da companhia. A assistência poderá igualmente deixar de ser prestada se dela resultar maior atraso na partida.

*A assistência disponibilizada a passageiros integrados em viagens organizadas, que sejam afectados por atrasos, será prestada nos termos do contrato publicado pelo agente de viagens.

- b. A assistência descrita no parágrafo 4a pode não ser oferecida em rotas operadas em regime de serviço público, de acordo com a política da autoridade que define as obrigações de serviço público. Poderá também não ser prestada, devido a condições atmosféricas, em rotas em que a regularidade da operação é seriamente afectada por essas condições atmosféricas, ou ainda em rotas com percursos inferiores a 300 Km, operadas por aviões com menos de 80 lugares, servindo aeroportos secundários.
- c. Cada transportadora emitirá um documento contendo explicações claras e concisas sobre a sua política, incluindo a lista das rotas em que seja aplicável qualquer excepção, devendo esse documento estar acessível aos passageiros.

5. Entregar a bagagem o mais rapidamente possível

As transportadoras desenvolverão todos os esforços razoáveis para proceder à entrega da bagagem registada na Área de Chegadas tão rapidamente quanto possível. No caso de bagagem registada extraviada, as companhias desenvolverão todos os esforços razoáveis para proceder à sua entrega nas 24 horas após a chegada do passageiro ao destino final, sem quaisquer encargos para o mesmo. As companhias disponibilizarão igualmente a assistência suficiente para prover às necessidades imediatas do passageiro.

6. Possibilitar que as reservas por telefone possam ser mantidas ou canceladas, sem compromisso penalização, dentro de 24 horas

De acordo com o limite de tempo aplicável para a emissão do bilhete, a transportadora proporcionará ao passageiro uma das seguintes possibilidades:

- i. Manter a reserva telefónica efectuada directamente com a companhia durante um período mínimo de 24 horas, sem pagamento, ou,
- ii. Nos casos em que a companhia exija o pagamento imediato na altura da reserva, cancelar a mesma, sem qualquer penalização, até 24 horas após ter sido efectuada.

Os passageiros serão informados sobre o método de reserva aplicável na altura em que efectuam a mesma.**

7. Efectuar reembolsos rápidos

- a. Se um passageiro pedir e tiver direito ao reembolso de um bilhete comprado directamente à transportadora, esta efectuá-lo-á nos seguintes prazos: 7 dias úteis para pagamentos efectuados com cartões de crédito e 20 dias úteis para pagamentos em dinheiro ou em cheque.

** Pode acontecer que algumas transportadoras *leisure* determinem aplicar esta facilidade apenas até três dias antes da partida. Esta facilidade pode não ser aplicável em rotas operadas por aviões com menos de 80 lugares. As companhias deverão informar os passageiros dessas excepções.

- b. Todos os impostos, taxas ou encargos de serviço cobrados juntamente com a tarifa e constantes no bilhete serão reembolsados caso o mesmo não tenha sido utilizado, aplicando-se também este procedimento a bilhetes não passíveis de reembolso. Os prazos para reembolso dos impostos, taxas e encargos de serviço são os atrás mencionados.

8. Prestar assistência a passageiros com mobilidade reduzida e a passageiros que requeiram cuidados específicos

As transportadoras tornarão públicos os serviços que disponibilizam a passageiros que requeiram cuidados especiais bem como a passageiros com mobilidade reduzida, de forma adequada e compatível com as normas de segurança aplicáveis. As transportadoras signatárias comprometem-se a respeitar o documento “Corresponder às Necessidades dos Passageiros com Mobilidade Reduzida”, em anexo.

9. Atender às necessidades essenciais dos passageiros no caso de permanência prolongada a bordo de uma aeronave afectada por atraso.

As transportadoras desenvolverão todos os esforços razoáveis para fornecer alimentação, água e lavabos, assim como o acesso a cuidados médicos, a passageiros que se encontrem a bordo de uma aeronave que se mantenha em terra por um período de tempo prolongado, e que não tenham acesso ao terminal, desde que as condições de segurança dos passageiros e dos trabalhadores não seja comprometida.

As transportadoras desenvolverão igualmente todos os esforços razoáveis no sentido de não manter os passageiros a bordo da aeronave em caso de atraso prolongado.

10. Tomar medidas para tornar o check-in mais rápido

As transportadoras estabelecerão tempos razoáveis para efectuar o check-in e, em coordenação com os serviços aeroportuários, tomarão as medidas apropriadas no sentido de evitar congestionamentos nas áreas das partidas, de forma a que os passageiros cumpram os tempos estipulados. Estas medidas podem incluir o recurso à emissão electrónica de bilhetes assim como ao check - in automático, ao check-in em *self-service*, em balcões móveis e em pontos localizados fora do aeroporto, entre outros meios, todos destinados a tornar o processo de check-in mais rápido.

11. Reduzir o número de passageiros que não embarcam por falta de lugar (“Involuntarily Denied Boarding”)

Caso se verifique, no momento da partida de um voo, existir maior número de passageiros do que lugares disponíveis, as transportadoras procurarão em primeiro lugar passageiros que, voluntariamente, concordem em não

prosseguir viagem nesse voo, ficando sujeitos aos constrangimentos de ordem operacional e de segurança aeroportuários.

12. Fornecer aos Passageiros informações relativas às condições comerciais e operacionais da transportadora.

As transportadoras fornecerão aos passageiros as seguintes informações, relevantes para a sua viagem:

A. No momento da reserva (caso estejam disponíveis):

- i. Horário planeado para a partida e chegada dos voos;
- ii. Aeroporto/terminal de partida e de chegada;
- iii. Número de escalas durante o voo;
- iv. Qualquer mudança de aeronave, de terminal ou de aeroporto;
- v. Quaisquer condições inerentes à tarifa a pagar;
- vi. Nome da companhia que opera o voo e número do voo;
- vii. Se se trata de voo em que é permitido fumar.

Caso se verifique substituição da transportadora que opera o voo sem informação prévia e não sendo essa substituição aceitável por parte do passageiro, este terá direito ao reembolso ou a embarcar no primeiro voo da transportadora em que haja lugar disponível na classe de serviço anteriormente reservada.

B. Na entrega da factura ou do bilhete:

- i. Confirmação dos horários dos voos;
- ii. Bagagem que o passageiro pode transportar gratuitamente e limites de responsabilidade relativos à mesma;
- iii. Bagagem autorizada na cabina.

Se, após a compra do bilhete, a transportadora proceder a alterações significativas no horário do voo que não sejam aceitáveis por parte do passageiro, e no caso de não ser possível reservá-lo num voo alternativo aceitável para o mesmo, o passageiro terá direito a ser reembolsado.

C. A pedido (para serviços da própria companhia e nos locais em que se encontre disponível para serviços prestados por outras transportadoras):

- i. Tipo de avião programado para operar o voo e espaço entre um lugar e o que lhe está imediatamente à frente (*Pitch*);
- ii. Serviços disponibilizados a bordo;
- iii. Facilidades para passageiros que requeiram cuidados especiais e especificação de qualquer pagamento requerido pela sua utilização (exceptuando os passageiros com mobilidade reduzida, de acordo com o previsto no Artigo 8);
- iv. Se há possibilidade de efectuar atribuição prévia ou pré-reserva de um lugar específico;

- v. Custos dos excessos de bagagem;
- vi. Condições do seu transporte;
- vii. Detalhes sobre Programa Passageiro Frequente, caso exista;
- viii. Assistência a prestar no caso de bagagem perdida, danificada ou atrasada;
- ix. Informação pormenorizada sobre o Compromisso Sobre Prestação de Serviços aos Passageiros das Transportadoras Aéreas, bem como das Condições Gerais de Transporte da transportadora em causa.

13. Fornecer informações sobre a transportadora que opera o voo

No caso de voos operados em regime de *code share* (com Partilha de Códigos), *franchise* ou acordos de aluguer de longo termo (“long term planned lease agreements”), as transportadoras devem:

- i. Informar os passageiros sobre a companhia que operará o voo. Essa informação deve ser transmitida aos passageiros nas seguintes ocasiões:
 - Aquando da reserva, sempre que esta é efectuada através de um canal de distribuição sob controlo directo da transportadora, ou seja, através das suas lojas de vendas, da sua central telefónica de reservas ou do seu portal na Internet;
 - No aeroporto, no momento do check-in.

Relativamente a reservas feitas através de canais fora do controlo directo das transportadoras, designadamente Agências de Viagens e portais da Internet que não os das transportadoras, estas devem lembrar aos agentes de viagens e aos operadores desses portais que terão que informar sistematicamente os passageiros no acto da reserva.

- ii. Informar claramente o passageiro, usando linguagem simples e apropriada, de que o contrato se efectua com a transportadora comercial, ou seja, aquela cujo Código Designativo consta no talão de voo junto ao número do voo.
- iii. Informar os passageiros que viajam utilizando voos operados *em code-share* (Partilha de Códigos) de que o padrão de serviço prestado pode ser diferente e que o Compromisso Relativo à Prestação de Serviços aos Passageiros das Transportadoras Aéreas Comerciais pode não se aplicar.

14. Responder às reclamações dos passageiros

Em circunstâncias normais, as transportadoras fornecerão uma resposta concisa às reclamações escritas no prazo de 28 dias após a data de recepção. Quando este prazo for insuficiente para permitir que uma investigação completa e cuidadosa seja efectuada, a transportadora dará entretanto ao passageiro uma resposta contendo as razões que motivaram o atraso. Cada uma das transportadoras indicará um serviço para o qual todas

as reclamações devem ser enviadas, devendo a morada e/ou o número de telefone do serviço em questão, bem como o nome desse departamento de atendimento a clientes constar nos horários, portais da Internet e quaisquer outros meios de informação ao público. Essas indicações deverão estar igualmente disponíveis em todas as Agências de Viagens acreditadas pela transportadora.

(ANEXO)

CORRESPONDER ÀS NECESSIDADES DOS PASSAGEIROS COM MOBILIDADE REDUZIDA (PRMs)

Introdução

O objectivo deste documento consiste em tornar as viagens aéreas mais acessíveis às pessoas com mobilidade reduzida, assegurando que as suas necessidades são entendidas e satisfeitas, e que a sua segurança e dignidade são respeitadas. Através dele, pretende-se que as transportadoras disponibilizem serviços e facilidades a estes passageiros, tanto nos aeroportos como a bordo dos seus aviões, e que constitua a base para a elaboração de um Código (ou de Códigos) de Prática, a título voluntário. Para a elaboração dos referidos Códigos, serão levadas em conta as disposições adequadas da Conferência da Aviação Civil Europeia (ECAC), Documento 30 (Secção 5), e da Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO Anexo 9). Estes documentos fornecem informação de carácter técnico e são produzidos, na sequência de consultas à indústria da aviação, por departamentos governamentais responsáveis pelo estabelecimento de normas e de práticas recomendadas.

Definição

Entende-se por pessoa com mobilidade reduzida (PRM) uma pessoa cuja mobilidade se encontra reduzida devido a qualquer incapacidade (física ou sensorial), a um impedimento de ordem intelectual, ou devido à idade, ou a qualquer outro motivo que resulte a incapacidade para viajar, e cuja situação necessite de cuidados especiais e de que os serviços postos à disposição de todos os passageiros se adaptem às necessidades específicas dessa pessoa.

Princípios básicos

- 1.** Os passageiros com mobilidade reduzida (PRMs) têm os mesmos direitos que os outros cidadãos à liberdade de movimentos e à liberdade de escolha. Este princípio também se aplica às viagens aéreas, à semelhança do que acontece com todas as outras áreas da vida.
- 2.** As transportadoras aéreas, os aeroportos e outros prestadores de serviços têm a responsabilidade de corresponder às necessidades destes passageiros. Por outro lado, os PRMs também são responsáveis pela especificação das suas necessidades, no momento adequado e através dos canais de comunicação adequados.
- 3.** A informação deve ser disponibilizada de forma a que os PRMs possam planear e efectuar as suas viagens.

- 4 Os custos decorrentes da disponibilização dos serviços adequados às necessidades dos PRMs não podem ser-lhes directamente imputados.
- 5 A incapacidade não deve ser equiparada a uma doença, pelo que não deve ser exigida aos PRM's nenhuma declaração médica relativa à sua incapacidade como condição para viajarem.
- 6 As organizações representativas dos PRMs serão consultadas sobre questões relevantes para os PRMs.
- 7 Será dada formação adequada aos funcionários, a fim de que estes compreendam e vão de encontro às necessidades dos PRMs.
- 8 As acções para controlo e segurança devem ser executadas de forma a respeitar a dignidade dos PRMs.
- 9 Deve ser dada a possibilidade aos PRMs de se manterem tão autónomos quanto possível.

Práticas das Transportadoras

- Nenhuma transportadora poderá recusar um PRM como seu passageiro, salvo se este/a não poder ser transportado/a de acordo com as condições de segurança ou se não puder ser fisicamente acomodado. Quando o transporte de um PRM for recusado, as transportadoras explicarão, de forma clara e explícita, as razões da recusa.
- Se um PRM declarar que é autónomo (auto-suficiente e capaz de prover autonomamente às suas necessidades físicas durante o voo) a transportadora deve aceitar essa declaração, não ficando, em consequência, obrigada a fornecer qualquer assistência a bordo que implique condições especiais de saúde, de segurança ou de higiene.
- As companhias, por ocasião da renovação de aeronaves das suas frotas, farão opções de carácter técnico e operacional que beneficiem o acesso e facilidades a bordo.
- Quando não for possível a um PRM efectuar um voo directo (designadamente no caso de o voo ser operado por um avião de pequenas dimensões) as transportadoras empenhar-se-ão em sugerir alternativas aceitáveis.
- Independentemente das dimensões do aeroporto e do avião, os procedimentos de embarque e desembarque dos PRM devem respeitar a sua dignidade.
- As transportadoras disponibilizarão, sempre que as dimensões o permitam, equipamentos e facilidades a bordo que contribuam para uma maior autonomia dos PRMs, desde que respeitem os limites de saúde, de segurança e de higiene.

- Os PRMs terão a liberdade de escolher o seu lugar, sujeita às normas de segurança. As transportadoras explicarão de forma clara e explícita os motivos da não atribuição de um lugar específico, quando o pedido não poder ser satisfeito por motivos de segurança.
- Os cães-guia certificados serão transportados na cabina, de acordo com as normas da transportadora e a legislação nacional relativa à importação de animais. O seu transporte será efectuado gratuitamente.
- Os PRMs não terão que suportar quaisquer encargos adicionais pelo transporte de equipamento básico para a sua mobilidade ou outro equipamento de assistência básica.
- As transportadoras deverão tomar todas as medidas possíveis no sentido de evitar dano ou perda dos equipamentos acima referidos. Quando se verifique dano ou perda, as transportadoras providenciarão as medidas necessárias para prover às necessidades individuais imediatas de mobilidade.

FIM