

NUVEM DE CINZA, VOOS CANCELADOS

«Nuvem de cinza e voos cancelados: reembolso garantido

Em caso de dúvidas, não hesite em contactar o nosso serviço de informação: 808 200 145 (rede fixa) ou 21 841 08 58 (telemóvel) nos dias úteis, das 9h às 13h e das 14h às 18h (à sexta-feira até às 17h). Os voos cancelados devido à nuvem de cinza causada pelo vulcão da Islândia estão abrangidos nas "circunstâncias excepcionais" do regulamento europeu 261/04. Mas este prevê o reembolso do bilhete, caso decida não viajar, e assistência na espera pelo voo alternativo.

A erupção de um vulcão na Islândia causou o caos no tráfego aéreo europeu. A nuvem de cinza na atmosfera tornou intransitáveis os céus, sobretudo nas rotas mais importantes do norte da Europa, e paralisou o tráfego no resto do Continente. As autoridades aeroportuárias e companhias estão a cancelar diversos voos. Recomendam, em muitos casos, aos passageiros para pedir informação sobre o voo antes de se dirigirem ao aeroporto.

Para os voos cancelados devido a circunstâncias extraordinárias, como é o caso, a Carta de Direitos dos Passageiros Aéreos prevê o reembolso do preço do bilhete, caso decida não viajar, ou o embarque num voo alternativo ou transporte em condições equivalentes, assim que possível.

Se optar pelo voo alternativo, o passageiro tem direito a:

- refeições e bebidas adequadas e proporcionais ao tempo de espera;
- alojamento, se necessário;
- transporte do aeroporto para o local de alojamento e vice-versa;
- duas chamadas telefónicas ou mensagens via telex, fax ou e-mail.

Como o cancelamento foi causado por circunstâncias extraordinárias que não podiam ser evitadas mesmo com todas as medidas razoáveis, não tem direito a indemnização monetária.

Se tiver dificuldade em fazer valer os seus direitos, apresente queixa à autoridade responsável no país em que se encontra (ver lista em Documentos úteis). Em Portugal, contacte o Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC) pelo 808 20 19 19 ou dre.pdc@inac.pt. Pode usar o formulário de queixa da Comissão Europeia, o qual deve também remeter para a companhia aérea.»

texto publicado na revista "Proteste"
(Junho 2010)