



## **POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA EM CASO DE PRETERIÇÃO DE EMBARQUE, CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO OU ATRASO DE VOOS SAINDO DE PARAMARIBO (INCLUINDO VOOS PARA AMSTERDÃO)**

### **CONDIÇÕES EM CASO DE PRETERIÇÃO DE EMBARQUE**

Em casos de preterição (ou negativa de embarque), a companhia aérea procurará por voluntários para renunciar à sua reserva confirmada em troca de uma compensação acordada. Aos voluntários, será oferecida assistência adequada conforme descrito abaixo.

Se não houver voluntários suficientes e os passageiros forem recusados a embarcar contra sua vontade, esses passageiros terão direito a compensação e assistência, desde que tenham se apresentado dentro do prazo estabelecido para o check-in. Os passageiros não têm direito se houver motivos suficientes para recusar seu embarque, como por motivos de saúde, segurança de vôo, segurança ou documentos de viagem incompletos.

### **CANCELAMENTO / ALTERAÇÃO DE ITINERÁRIO**

Se o voo cancelado ou itinerário alterado for anunciado aos passageiros com mais de 7 dias antes da data da partida planejada, os passageiros não terão direito a assistência.

### **ATRASO**

Caso a companhia aérea tenha indicações que um voo possa ser atrasado por mais de 4 horas do horário programado de partida, os passageiros têm direito a assistência.

### **ASSISTÊNCIA EM CASO DE PRETERIÇÃO DE EMBARQUE / CANCELAMENTO OU MUDANÇA DE ITINERÁRIO / ATRASO**

Os passageiros podem escolher entre:

- Um voo alternativo para o destino final em condições de transporte comparáveis, na primeira oportunidade disponível designada pela companhia, ou caso o passageiro assim desejar, uma data posterior, se houver assentos disponíveis,

ou

- Reembolso do bilhete pela parte da viagem que não foi utilizado, caso o passageiro considera que a viagem não atenderia mais seu plano inicial de viagem.

Além disso, os passageiros têm direito, sem custos, ao seguinte:

- Acomodação em hotel nos casos em que é necessária uma estadia de uma ou mais noites, incluindo transporte entre o aeroporto e o hotel.
- Refeições e bebidas não alcoólicas em proporção razoável ao tempo de espera.
- Duas ligações internacionais (limitadas a três minutos cada) ou duas mensagens de e-mail.

Toda a assistência mencionada acima se aplica apenas a não-residentes.

Esta política de assistência não se aplica em caso de circunstâncias extraordinárias e aos passageiros que viajem gratuitos ou por uma tarifa com desconto da companhia aérea que não esteja direta ou indiretamente disponível ao público. Para mais informações, entre em contato com o Departamento de Reivindicações da Surinam Airways por e-mail: [claimdepartment@flyslm.com](mailto:claimdepartment@flyslm.com)