



## **Assistência e reembolso em anulação, atraso e recusa de embarque**

*Essa notificação é exigida pelo Decreto (EG) número 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu.*

### **ASSISTÊNCIA EM ANULAÇÃO:**

Os passageiros podem escolher entre:

- Um voo alternativo para o destino final sob condições de transporte semelhantes na primeira subsequente possibilidade indicada pela transportadora, ou por solicitação dos passageiros em uma data posterior se houver poltronas disponíveis; e
- Reembolso da passagem para a parte ou as partes da viagem que não foi/foram realizadas e para a parte ou partes que já foi/foram feitas caso a continuidade da viagem à luz dos planos originais não tiver mais sentido, assim como um voo de retorno para o ponto de partida mencionado na passagem (se for aplicável)

Além disso, os passageiros têm os direitos sem custos à:

- refeições e lanches que estão em proporção razoável com o tempo de espera;
- acomodações em hotel se for necessário ficar uma noite extra (inclusive transporte)
- um cartão telefônico pré-pago ou dois telefonemas (limitados de até cinco minutos cada um), mensagem de fax ou e-mails.

### **COMPENSAÇÃO EM CASO DE ANULAÇÃO:**

Caso a anulação acontecer faltando menos de duas semanas para a data da partida planejada, será comunicado aos passageiros que eles não têm direitos à reembolso se os horários da partida e chegada do novo voo forem próximos dos horários da partida e chegada do voo original:

- máximo de 2 horas antes do horário da partida original e máximo de 4 horas após o horário da chegada planejada, se os passageiros forem avisados entre duas semanas ou seis dias antes da partida.
- máximo de um (1) hora antes do horário da partida original e máximo de 2 horas depois do horário da chegada planejada, se os passageiros forem avisados com menos de seis dias antes da partida.

O reembolso não será realizado no aeroporto. Os passageiros devem entrar em contato com o Departamento de Reivindicação da Surinam Airways. O reembolso será oferecido à escolha do cliente na forma de um Comprovante de Viagem com um determinado valor em dinheiro ou na forma de pagamento de uma quantidade em dinheiro.

O valor do Comprovante de Viagem é de 700,00 EUROS.

O reembolso pode ser 50% mais baixo se o horário da chegada do voo alternativo estiver dentro de 4 horas após o horário da chegada do voo originalmente planejado.

A Empresa Aérea que executa o voo, não está obrigada a reembolsar se houver anulação por causa de circunstâncias extraordinárias e que, embora tenham sido tomadas medidas razoáveis, não foi possível de serem impedidas.

Essas regras de reembolso estão baseadas no Decreto (EG) número 261/2004. Em partidas em aeroportos fora da EU para um destino em um dos países europeus, podem haver outras regras locais de aplicação de reembolso. Para maiores informações os passageiros podem entrar em contato com o Departamento de Reivindicações da SLM.



### **ASSISTÊNCIA EM CASOS DE ATRASOS:**

A assistência conforme descrita nesse parágrafo é oferecida se o voo estiver com atrasos de no mínimo 2 horas da partida.

Os passageiros têm direito gratuito à:

- refeições e/ou lanches que estão em proporção razoável com o tempo de espera.
- acomodação em hotel se for preciso permanecer uma noite extra (inclusive transporte)
- um cartão telefônico pré-pago ou dois telefonemas (limitados de até cinco minutos cada um), mensagem de fax ou e-mails.

### **COMPENSAÇÃO EM CASO DE ATRASOS:**

Se o voo estiver atrasado 3 horas ou mais em relação ao horário da chegada planejada, os passageiros têm direito a compensação, exceto em caso no qual o atraso foi causado por circunstâncias extraordinárias as quais a Empresa Aérea não pôde prever, e se a Empresa Aérea tomou todas as providências de modo razoável para impedir o atraso. O reembolso não é feito no aeroporto.

Os passageiros devem entrar em contato com o Departamento de Reivindicações da Surinam Airways. O reembolso será realizado conforme a escolha dos passageiros na forma de um Comprovante de Viagem não trocável no valor de 700,00 Euros que não poderá ser trocado em dinheiro ou na forma de um valor em dinheiro de 600,00 Euros.

\*O reembolso poder ser até 50% mais baixo, se o tempo de chegada do voo atrasado estiver entre 3 e 4 horas após o tempo de chegada do voo originalmente planejado.

Essas regras de reembolso estão baseadas no Decreto (EG) número 261/2004. Em partidas em aeroportos fora da EU para um destino em um dos países europeus, podem haver outras regras locais de aplicação de reembolso. Para maiores informações os passageiros podem entrar em contato com o Departamento de Reivindicações da Surinam Airways.

### **CONDIÇÕES EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE**

Caso tiver um sobrebooking num voo, a Empresa Aérea procurará voluntários que estão dispostos a desistir de suas reservas confirmadas em troca de uma compensação acordada na forma de um Comprovante de Viagem. Também será oferecida assistência apropriada, conforme descrita abaixo.

Caso não haja voluntários suficientes e passageiros forem recusados contra suas vontades, estes passageiros recusados têm direito à reembolso e assistência por recusa de embarque, desde que eles tenham se apresentado dentro dos limites do tempo estabelecido para o check-in. Os passageiros não têm direito se há razões suficientes para recusar uma poltrona a bordo do voo, como no caso de razões de saúde, segurança e razões de proteção ou em caso de documentos insuficientes de viagem.

### **ASSISTÊNCIA EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE**

Passageiros podem escolher entre:

- um voo alternativo para o destino final, sob condições de transporte comparáveis numa próxima possibilidade indicada pela Companhia Aérea, ou a pedido dos passageiros numa data posterior se houver poltronas disponíveis; e
- reembolso da passagem pela parte ou partes da viagem que não foi/foram realizadas e para a parte ou partes que já foi/foram feitas se o prosseguimento da viagem conforme os planos originais não tiver mais sentido, assim como um voo de retorno para o ponto de partida conforme mencionado na passagem (se for aplicável).

Além disso, os passageiros têm direitos à:

- refeições e lanches que estão em proporção razoável com o tempo de espera.
- acomodação de hotel se for preciso permanecer uma noite extra (inclusive transporte)
- um cartão telefônico pré-pago ou dois telefonemas (limitados de até cinco minutos cada um), mensagem de fax ou e-mails.



#### **REEMBOLSO EM CASO DE RECUSA DE EMBARQUE**

Aos passageiros que, contra sua vontade, forem recusados ao embarque será oferecida uma compensação no aeroporto. O reembolso será oferecido à escolha do cliente em forma de um Comprovante de Viagem não trocável no valor de 700,00 Euros que não pode ser trocado em dinheiro ou na forma de um valor em dinheiro de 600.00 Euros.

\*O reembolso poder ser até 50% mais baixo, se o tempo da chegada do voo atrasado estiver entre 3 e 4 horas após o tempo da chegada do voo originalmente planejado.

Essas regras de reembolso estão baseadas no Decreto (EG) número 261/2004. Em partidas em aeroportos fora da EU para um destino em um dos países europeus, podem haver outras regras locais de aplicação de reembolso. Para maiores informações os passageiros podem entrar em contato com o Departamento de Reivindicações da Surinam Airways.