

Novas normas da ANAC sobre atrasos, cancelamentos e overbooking. Validas a partir de 15 de junho de 2010.

<b>Atraso</b>	
<b>Como era:</b> Companhia podia esperar até quatro horas para providenciar reacomodação do passageiro em vôo próprio ou de terceiro; não havia previsão de reembolso integral na caso de desistência; e empresas tinham 30 dias para reembolsar o cliente.	<b>Como fica:</b> Companhia é obrigada a dar prioridade para passageiro preterido (que tinha passagem, mas não conseguiu embarcar). Deve reembolsar integralmente, no ato se a passagem estiver quitada, no caso de desistência por atraso. Anac manteve o prazo para que o passageiro solicite o reembolso: quatro horas de atraso. Se houver antecipadamente informação de que atraso será superior a quatro horas, pedido de reembolso pode ser imediato.
<b>Cancelamento</b>	
<b>Como era:</b> No caso de cancelamento, não havia previsão de reembolso integral no caso de desistência e a solicitação só podia ser feita após quatro horas; não havia previsão de reembolso integral no caso de desistência; e empresas tinham 30 dias para reembolsar o cliente.	<b>Como fica:</b> O passageiro pode solicitar imediatamente o reembolso em caso de cancelamento.
<b>Overbooking</b>	
<b>Como era:</b> No caso de passageiro com bilhete que não conseguiu embarcar por lotação da aeronave, passageiro só podia pedir reembolso depois e não era integral; não havia regulamentação sobre se empresa podia fazer compensação para o passageiro.	<b>Como fica:</b> A solicitação de reembolso pode ser imediata. A companhia pode oferecer compensações para o passageiro e, no caso de ele ficar satisfeito, a empresa não será multada.
<b>Informação</b>	
<b>Como era:</b> Não havia regras estabelecidas sobre os direitos do passageiros.	<b>Como fica:</b> A companhia é obrigada a informar sobre o atraso, o motivo e a previsão do embarque. Empresa é obrigada também a fornecer informações por escrito quando o passageiro pedir.
<b>Assistência</b>	
<b>Como era:</b> Após quatro horas de atraso, empresas tinham que fornecer comunicação, alimentação e hospedagem e não previa assistência dentro da aeronave.	<b>Como fica:</b> Após uma hora de atraso, companhia precisa fornecer e facilitar ligações telefônicas e acesso à internet; após duas horas fornecer alimentação; após quatro horas fornecer acomodação e, se necessário, hospedagem.