



Direitos Passageiros

A TACV - Cabo Verde Airlines compromete-se a assegurar os direitos dos passageiros de acordo com as normas aplicáveis em cada país de origem:

- Decreto-Lei n.º 35/2006 (Cabo Verde)
- Regulamento (CE) n.º 261/2004 (União Europeia)
- Resolução ANAC n.º 400/2016 (Brasil)
- Department of Transportation – 14 CFR Parte 250 (Estados Unidos)

Os direitos descritos neste documento aplicam-se, nomeadamente, nas seguintes circunstâncias:

- O cliente tem uma reserva confirmada para o voo;
- O check-in foi efetuado e o cliente comparece antes da hora limite de check-in ou, caso esta não esteja indicado, 45 minutos antes da hora programada de partida;
- O cliente viaja com um bilhete adquirido a uma tarifa acessível ao público ou emitido no âmbito de um programa de fidelização;
- O cliente parte de um aeroporto de acordo com a legislação aplicável.

Atenção: Estes regulamentos estabelecem as regras aplicáveis em caso de atraso, cancelamento de voo, recusa de embarque (overbooking) ou alteração significativa de horário, bem como os direitos relativos a assistência, reembolso e eventual indemnização.

Direito à Informação

Em caso de irregularidade operacional, os passageiros têm direito a receber informação clara e atempada sobre:

- A natureza da irregularidade do voo;

- A previsão de partida ou chegada atualizada;
- As opções disponíveis de reacomodação ou reembolso;
- Os direitos aplicáveis de assistência e eventual compensação.

Sempre que aplicável, será disponibilizada informação escrita ou digital sobre os direitos dos passageiros.

Situações de Irregularidade Operacional

Os direitos descritos aplicam-se nas seguintes situações:

- Cancelamento de voo;
- Atraso;
- Recusa de embarque (overbooking);
- Alteração de horário.

Direito à Assistência

Quando ocorre atraso significativo ou cancelamento, os passageiros têm direito à assistência durante o período de espera. Dependendo da duração da espera, poderão ser disponibilizados:

- Refeições e bebidas adequadas ao tempo de espera;
- Meios de comunicação, como telefone ou internet;
- Alojamento em hotel, quando seja necessária uma estadia adicional;
- Transporte entre o aeroporto e o local de alojamento.

A assistência é prestada gratuitamente enquanto os passageiros aguardam uma solução alternativa para a viagem.

Direito a Reembolso ou Reacomodação

Em caso de cancelamento ou atraso significativo, o passageiro pode escolher entre:

Reembolso:

- Reembolso integral do valor do bilhete referente às partes da viagem não realizadas e, quando aplicável, às partes já realizadas que deixaram de servir o propósito da viagem.
- Quando necessário, poderá também ser incluído o voo de regresso ao ponto inicial da viagem.

Reacomodação:

- Transporte alternativo até ao destino final.
- Se o voo for cancelado, o cliente pode optar por:
- Continuar a viagem até ao destino final, logo que possível, em condições comparáveis de transporte indicadas pelo transportador, ou numa data posterior da conveniência do cliente, sujeita à disponibilidade de lugares; ou
- Ser reembolsado pela ou pelas partes da viagem não realizadas e pela ou pelas já realizadas, caso decida não continuar a viagem e regressar ao ponto de partida indicado no bilhete.

Além disso, recebe gratuitamente:

- Refeição ou refeição ligeira e/ou bebida, em função do tempo de espera;
- Alojamento (transporte de/para o hotel e de/para o aeroporto incluído), caso seja necessária estadia adicional.

Cabo Verde (DL 35/2006)

- Passageiro deve ser informado com pelo menos 2 semanas de antecedência;
- Reembolso no prazo de sete dias úteis;
- Reencaminhamento em condições equivalentes;
- Refeições e bebidas adequadas ao tempo de espera;
- Alojamento em hotel se necessário;
- Transporte entre aeroporto e local de estadia. Nota: o Decreto-Lei n.º 35/2006 não prevê um montante fixo para indemnização monetária.

União Europeia (Reg. CE 261/2004)

- Passageiro deve ser informado sobre cancelamentos;
- Indemnização exceto se: circunstâncias extraordinárias ou informação prévia adequada (2 semanas, 7-14 dias ou menos de 7 dias com reencaminhamento);
- Montantes da indemnização: até 1.500 km: 250 EUR; 1.500-3.500 km: 400 EUR; >3.500 km: 600 EUR;
- Circunstâncias extraordinárias: meteorologia, segurança, política, controlo de tráfego, greves externas.

Recusa de Embarque (Overbooking) – UE e CV

- Passageiros convidados a ceder lugar voluntariamente;
- Se insuficientes voluntários, recusa contra a vontade concede assistência e indemnização, exceto motivos sanitários, segurança ou documentação;
- Assistência gratuita: refeições, alojamento, transporte e comunicações.

Brasil (ANAC 400/2016)

- Alterações comunicadas com 72 h de antecedência; opção de reacomodação ou reembolso;
- Atrasos e cancelamentos: informação imediata; assistência;
- Overbooking: compensação financeira (250 DES doméstico / 500 DES internacional);
- Reacomodação e reembolso gratuito.

Estados Unidos (14 CFR Parte 250)

- Informação imediata sobre cancelamentos ou alterações;
- Reembolso integral ou remarcação sem custo;
- Compensação por overbooking: 0–1 h: 0%; 1–2 h doméstico / 1–4 h internacional: 200% (máx. US\$ 1.075); >2 h doméstico / >4 h internacional: 400% (máx. US\$ 2.150);

Pedidos de reembolso, indemnização no caso de cancelamento e atraso e solicitações diversas como indicado acima, caso o cliente não pretenda continuar a viagem porque:

- O voo foi cancelado; ou
- O voo está atrasado pelo menos 5 h; ou
- O embarque foi recusado contra a vontade do cliente

Pode solicitar o reembolso na totalidade ou parcial pelas partes da viagem não realizadas, junto do nosso serviço de apoio ao cliente, cujos dados de contacto estão indicados na secção [«Contactar-nos»](#) do nosso site.

Os pedidos de reembolso e de indemnização devem ser dirigidos ao transportador que tenha efetuado o voo ou que tivesse a responsabilidade de efetuá-lo. Caso pretenda contactar a Cabo Verde Airlines em relação a um pedido de reembolso, de uma reclamação respeitante a uma indemnização ou relativamente a qualquer outro pedido, poderá fazê-lo contactando o nosso serviço de apoio ao cliente, utilizando os dados de contacto indicados na secção [«Contactar-nos»](#) do nosso site.

Cada jurisdição possui um organismo responsável pela aplicação das regras de assistência, reembolso e indemnização em casos de irregularidades em voos, conforme indicado neste documento. As informações sobre estas entidades podem ser consultadas nos seguintes endereços:

- **União Europeia:** [National Enforcement Bodies \(NEB\)](#)
- **Cabo Verde:** [Decreto-Lei nº 35/2006](#)
- **Brasil:** [Resolução ANAC nº 400/2016](#)
- **Estados Unidos:** [14 CFR Parte 250 – Oversales / Denied Boarding Compensation](#)

Recomenda-se [contactar](#), em primeiro lugar, o serviço pós-venda da transportadora responsável pelo voo. Em caso de reclamação ou pedido de indemnização, deverá fazê-lo diretamente à companhia aérea.

Contingência para Atrasos Prolongados na Pista nos Estados Unidos da América

A Cabo Verde Airlines garante assistência adequada aos passageiros durante atrasos prolongados na pista, em conformidade com os regulamentos do DOT.

Para mais informações, consulte: [Plano de Contingência para Atrasos Prolongados na Pista](#)

Versão revista a Março de 2026