

الحقوق الأساسية للمستهلكين

من الاجئين والمهاجرين

النقل الجوي والبري

التالية:

- إذا قامت ببيع أكثر من تذكرة لنفس المقعد،
- إذا حدث انقطاع أو تأخير في الرحلة لأكثر من 3 (ثلاث) ساعات،
- بسبب عطل أو خطأ أو أي سبب آخر تتحمل مسؤوليته.

- إذا حدث تأخير في مغادرة الرحلة أو في أحد التوقيفات المجدولة خلال المسار لأكثر من ساعة واحدة، أو في حال الإزاحة، يمكنك اختيار:
- متابعة الرحلة مع شركة أخرى تقدم خدمات مماثلة لنفس الوجهة، على نفقة الشركة الأصلية،
- استرداد فوري لقيمة التذكرة.

جهات الاتصال المفيدة:

- www.gov.br/antt/pt-br : ANTT
- br/assuntos/passageiros/viajantes/direitos-e-deveres : ANAC
- https://www.gov.br/anac/pt-br/assuntos/passageiros : ALFANDEGA
- https://www.gov.br/receitafederal/pt-br/assuntos/aduana-e-come : rcio-exterior/viagens-internacionais
- https://www.gov.br/saude/pt-br/vacinacao : SUS - التطعيم

مراكز خدمة المستهلك - بروكون ساو باولو

المواقع الإلكترونية: www.procon.sp.gov.br

اتصل على الرقم ١٠١ (داخل مدينة ساو باولو) من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة ٩ صباحًا حتى ٣ مساءً.

الخدمة الحضرية في مدينة ساو باولو تتطلب تحديد موعد مسبق. procon.agenda.sp.gov.br/eagenda.web/procon

البلديات الأخرى: يرجى مراجعة بلدية مدينتك أو زيارة موقع بروكون ساو باولو الإلكتروني.

هيئة الشكاوى (الرقابة/الاستماع للمواطن): fala.sp.gov.br

@proconsp

@proconspoficial

@TVProconSP

النقل الجوي

لتجنب المشاكل أثناء السفر الجوي، يُنصح شراء التذاكر مسبقًا؛ مقارنة الأسعار في مواقع ومنصات مختلفة للحصول على أفضل عرض؛ قراءة شروط الإلغاء أو إعادة الحجز بدقة، إضافة إلى القواعد الأخرى المتعلقة بالرحلة؛ الانتباه لتفاصيل الرحلة مثل أوقات الربط (الترانزيت) ووزن الأمتعة.

في حال تقديم شكوى، يجب أن تكون رسمية وتحتوي على أكبر قدر ممكن من المعلومات، مثل رقم الشكوى (البروتوكول)، التاريخ والوقت، واسم الشخص الذي تم التواصل معه.

النقل البري

كما هو الحال مع خدمات النقل الجوي، تخضع شركات النقل البري للمسافرين للقواعد التي تضعها الوكالة الوطنية للنقل البري (ANTT)، وباعتبارها خدمة مدفوعة، فهي تُعد علاقة استهلاكية. ومن واجب الشركة إبلاغ الركاب بالمعلومات التالية:

- أوقات الرحلات،
- مدة السفر،
- المناطق التي تخدمها،
- أسعار التذاكر، وغيرها من المعلومات ذات الصلة.

الأمتعة

يسمح لك بنقل ما يصل إلى 30 كيلوغرامًا من الأمتعة في صندوق الأمتعة الخارجي (تحت المقاعد)، و 5 كيلوغرامات من الأمتعة في الحقيبة اليدوية داخل الحافلة، على أن تكون الأبعاد مناسبة ولا تشكل خطرًا على السلامة. يجب على الشركة أن تُقدم إيصالاتًا رسميًا للأمتعة الموضوعة في الصندوق الخارجي، وأن تُعوّض الركاب في حال فقدان أو التلف.

لا يُطلب من الأجني تقديم شهادة تطعيم عند دخوله إلى البرازيل. وبعد الدخول إلى البلاد والحصول على رقم CPF، يمكنه تلقي اللقاحات المتوفرة مجانًا عبر نظام الصحة الموحد (SUS)، وذلك وفقًا للبروتوكولات الصحية المعتمدة.

استرداد المبلغ المدفوع

يحق للركاب استرداد فرق سعر التذكرة عندما يتم تنفيذ الرحلة، كليًا أو جزئيًا، بحافلة أقل جودة من تلك المتفق عليها. وفي حالة وقوع حادث، يجب تقديم المساعدة فورًا. كذلك، تكون الشركة ملزمة بتوفير الطعام والإقامة في الحالات

PROCONSP

Secretaria da
Justiça e Cidadania

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

UNHCR
ACNUR
Agência da ONU para Refugiados

Caritas
Arquidiocese de SÃO PAULO

FAMBRAS
Associação das Famílias Brasileiras de Migrantes

MISSÃO
PAZ

التنفيذ

برعاية

النقل الجوي

الوكالة الوطنية للطيران المدني (ANAC) هي الجهة المسؤولة عن تنظيم ومراقبة تطبيق القوانين المتعلقة بتسويق خدمات الطيران. ونظرًا لتعدد الخدمات المتوفرة، يمكن لبعض القواعد أن تُحدّد من قبل الشركات نفسها، شرط أن يتم إبلاغ المستهلك بها بشكل واضح ومناسب قبل إتمام الحجز أو التعاقد.

إلغاء أو إعادة جدولة الرحلة

تختلف القواعد المتعلقة بالإلغاء، واسترداد المبالغ المدفوعة، أو إعادة جدولة الرحلات من شركة طيران إلى أخرى، ويجب أن تكون هذه المعلومات موضحة بوضوح للمستهلكين. لتجنب المفاجآت غير السارة، يُنصح بالاطلاع على هذه المعلومات على موقع شركة الطيران.

الانسحاب - مهلة التراجع

قانون حماية المستهلك - المادة 49
ينص قانون حماية المستهلك على ما يُعرف بـ "مهلة التراجع". عندما يتم شراء تذكرة السفر عبر الإنترنت، أو تطبيقات الرسائل، أو الهاتف، يحق للمستهلك إلغاء العملية خلال 7 أيام من تاريخ التعاقد.

إعادة الجدولة - في حال وجود فرق في السعر

للإلغاء أو إعادة الجدولة: يجب إعلام شركة الطيران في أسرع وقت ممكن برغبتك في الإلغاء أو الحاجة إلى إعادة الجدولة؛* في حال وجود أي شك أو صعوبة في استرداد المبلغ، يُفضل التواصل مع الهيئة الوطنية للطيران المدني (ANAC) أو الجهات الاستهلاكية (Procon) قد يتحمل الراكب دفع فرق السعر أو يمكنه استرداده حسب.

الحالة: * يختلف السعر بناءً على التعرفة المطبقة في المطار الذي ستتم فيه الرحلة الجديدة؛ أو يخصم الفرق بين قيمة التذكرة والخدمات الأخرى التي تم شراؤها - حتى لو كانت بالتقسيط - ومبلغ العرض المقدم عند إجراء إعادة الجدولة.

التأخير، الإلغاء أو انقطاع الرحلة

يتعين على شركة الطيران أن تعلم الراكب فورًا في الحالات التالية: تأخير حدوث تأخير في الرحلة: تحديد توقيت الرحلة الجديد المتوقع؛ أو في حال إلغاء الرحلة. في مثل هذه الحالات، أو إذا فاتتك رحلة ربط بسبب مسؤولية الشركة، فإنها ملزمة بتقديم أحد الخيارين

التاليين: * خيارات لإعادة الحجز: * أو استرداد المبلغ وتنفيذ الرحلة عبر وسيلة نقل بديلة.

⚠️ **انتباه:** الخيار يعود دائمًا للراكب.

يجب أن تكون إعادة الحجز مجانية ويتم اختيارها من قبل الراكب: على رحلة تابعة لنفس الشركة أو لشركة أخرى، إلى نفس الوجهة، في أول فرصة متاحة أو على رحلة تابعة لنفس الشركة، في تاريخ ووقت يختاره الراكب. بالنسبة للراكب الذين يختارون انتظار الرحلة الجديدة، يجب على الشركة تقديم مساعدة مادية مجانية بحسب مدة الانتظار، على النحو التالي: بعد ساعة واحدة: توفير وسائل الاتصال (مثل مكالمات هاتفية أو إترنت). بعد ساعتين: تقديم وجبة طعام أو قسيمة غذائية فردية. بعد أربع ساعات: توفير الإقامة في فندق في حال المبيت، بالإضافة إلى النقل من وإلى المطار. إذا كان الراكب في المدينة التي يقيم فيها، يمكن للشركة تقديم وسيلة نقل إلى منزله والعودة إلى المطار فقط

يجب أن يتم خلال 7 أيام، بنفس الوسيلة التي تم بها الدفع، ويكون كالتالي: كامل المبلغ: إذا كان الراكب في منتصف الرحلة (في مطار توقف أو ترانزيت) ويقرر العودة إلى مطار الانطلاق. نسبة من المبلغ: عن الجزء غير المستخدم من الرحلة، إذا قرر الراكب البقاء في مطار التوقف أو الترانزيت. وإذا وافق الراكب، يمكن أن يتم الاسترداد على شكل أرصدة لشراء تذكرة جديدة، ويمكن استخدامها أيضًا من قبل أشخاص آخرين. يجب على الشركة إبلاغ الراكب بمدة صلاحية هذه الأرصدة.

مهم

وإذا وافق الراكب، يمكن أن يتم الاسترداد على شكل أرصدة لشراء تذكرة جديدة، ويمكن استخدامها أيضًا من قبل أشخاص آخرين. يجب على الشركة إبلاغ الراكب بمدة صلاحية هذه الأرصدة.

الإزاحة أو الحجز الزائد (OVERBOOKING)

في بعض الأحيان، تقوم شركة الطيران بمنع الراكب من الصعود إلى الطائرة، حتى وإن كان قد استوفى جميع متطلبات الرحلة. ورغم أن هذه الممارسة ممنوعة، إلا أنها شائعة جدًا، حيث تقوم شركات الطيران ببيع عدد من التذاكر يفوق عدد المقاعد المتوفرة على الطائرة الحجز الزائد أو (OVERBOOKING).

النقل الجوي والبري

في حالة شركات الطيران وشركات النقل البري الدولي للراكب، لا يمكن تقديم شكوى تتعلق بجودة الخدمة، أو الرسوم غير المستحقة، أو عدم الالتزام بالعروض أو القوانين الصادرة عن الهيئات التنظيمية الحكومية، مثل الوكالة الوطنية للطيران المدني (ANAC) والوكالة الوطنية للنقل البري (ANTT)، إلا إذا كانت هذه الشركات تملك مقرًا رسميًا في البرازيل.