

# FORMULÁRIO PARA OS PEDIDOS DE REEMBOLSO E DE INDEMNIZAÇÃO

nos termos do Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(1)</sup>

*Os passageiros podem utilizar este formulário para requerer o reembolso, a indemnização, ou ambos, às empresas ferroviárias.*

*Os passageiros têm o direito de utilizar este formulário. Simultaneamente, chama-se a atenção para o facto de a utilização do formulário não ser obrigatória. Algumas empresas ferroviárias podem ter o seu próprio formulário em linha ou um sistema semelhante no seu sítio Web ou numa aplicação móvel para tratar os pedidos de reembolso ou de indemnização. Podem ser aplicáveis prazos de apresentação dos pedidos ao abrigo do direito nacional.*

*Note-se que algumas empresas ferroviárias podem oferecer condições de reembolso e de indemnização mais favoráveis do que as previstas no Regulamento (UE) 2021/782. Recomenda-se, por conseguinte, a verificação das condições contratuais da empresa ferroviária em causa.*

*Preencher claramente as partes pertinentes do formulário EM MAIÚSCULAS.*

## 1. Motivo(s) do seu pedido

*Assinale com uma cruz [X] ao lado de cada incidente aplicável ao seu pedido*

Atraso

Supressão do serviço

Perda de correspondência devido a atraso ou supressão do serviço

## 2. Pedido anterior de reembolso/indemnização por atraso/supressão do serviço/perda de correspondência para a mesma viagem ferroviária

*Algumas empresas ferroviárias podem ter o seu próprio formulário em linha ou um sistema semelhante no seu sítio Web ou numa aplicação móvel para tratar os pedidos de reembolso ou de indemnização.*

*Já requereu o reembolso e/ou uma indemnização por supressão do serviço, atraso ou perda de correspondência durante a mesma viagem ferroviária através desse(s) canal(ais)? Em caso afirmativo, preencha as seguintes informações:*

2.1. Data do anterior pedido de reembolso/indemnização para a mesma viagem ferroviária (dia/mês/ano):

<sup>(1)</sup> Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2021, relativo aos direitos e obrigações dos passageiros dos serviços ferroviários (JO L 172 de 17.5.2021, p. 1). O presente formulário é a versão acessível disponibilizada pela Comissão em conformidade com o artigo 2.º do Regulamento de Execução (UE) 2024/949 da Comissão, de 27 de março de 2024, que estabelece um formulário comum para os pedidos de reembolso e de indemnização dos passageiros dos serviços ferroviários por atrasos, perdas de correspondência e supressão de serviços ferroviários, em conformidade com o Regulamento (UE) 2021/782 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 2024/949, 2.4.2024).

2.2. Pedido dirigido a (*indicar o nome da empresa ferroviária — no caso de estarem envolvidas várias empresas ferroviárias, queira enumerá-las integralmente aqui*):

2.3. Meios utilizados para o pedido anterior (*por exemplo, formulário em linha ou aplicação móvel — indicar a referência do pedido, se disponível*):

### 3. Informações sobre a sua viagem

3.1. Nome da empresa ferroviária

3.2. Viagem programada

3.2.1. Data de partida (*dia/mês/ano*):

3.2.2. Estação de partida:

3.2.3. Estação de destino:

3.2.4. Hora programada de partida (*hora/minutos*):

3.2.5. Hora programada de chegada (*hora/minutos*):

3.2.6. Comboio n.º/categoria do comboio:

3.2.7. Número(s) do(s) bilhete(s)/Referência de registo:

3.2.8. Preço(s) do(s) bilhete(s):

3.3. Viagem efetiva

3.3.1. Data efetiva de chegada (*dia/mês/ano*):

3.3.2. Hora efetiva de partida (*hora/minutos*):

3.3.3. Hora efetiva de chegada ao destino final (*hora/minutos*):

3.3.4. Comboio n.º/categoria do comboio:

3.3.5. Perda de correspondência em (*estação*):

#### 4. Natureza do seu pedido à empresa ferroviária

*Especifique o(s) seu(s) pedido(s) com uma cruz [X].*

**Reembolso pela empresa ferroviária do(s) bilhete(s) <sup>(1)</sup>, <sup>(2)</sup>** devido a um comboio suprimido ou atrasado ou à perda de uma correspondência que conduziria a um atraso esperado à chegada ao destino final igual ou superior a 60 minutos.

**Indemnização da empresa ferroviária <sup>(2)</sup>**

*(selecione uma das seguintes opções):*

- Por um atraso à chegada ao destino final de 60 a 119 minutos. <sup>(3)</sup>
- Por um atraso à chegada ao destino final de 120 minutos ou mais.
- Por sucessivos atrasos ou supressões sofridos por um passageiro titular de um passe ou de um título de transporte sazonal. <sup>(4)</sup>

**Reembolso, pela empresa ferroviária, das despesas decorrentes da utilização de outros prestadores de serviços de transportes ou outras despesas** (faturas de outra empresa ferroviária, de autocarro, táxi, hotel ou outro tipo de alojamento, refeições e bebidas). <sup>(5)</sup>

***Chama-se a atenção para o facto de não poder solicitar uma indemnização ou reembolso às empresas ferroviárias em caso de perda de uma ou mais correspondências em que se apliquem todas as seguintes condições:***

1. *Comprou um bilhete ou bilhetes numa única transação comercial para uma viagem que incluía uma ou mais correspondências;*
2. *Seja mencionado nos bilhetes, ou noutro documento (eletrónico), que os bilhetes representam contratos de transporte distintos;*
3. *Foi informado deste facto antes da compra.*

<sup>(1)</sup> O reembolso deve ser pago no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido. Não tem direito ao reembolso do(s) bilhete(s) o passageiro que tenha aceite o reencaminhamento ou a continuação da viagem até ao seu destino final, na sequência das medidas necessárias tomadas pela empresa ferroviária.

<sup>(2)</sup> A indemnização do preço do bilhete é paga no prazo de um mês a contar da apresentação do pedido de indemnização. Note-se que as empresas ferroviárias podem prever um limiar mínimo abaixo do qual não sejam pagas indemnizações. Esse limiar não pode ser superior a 4 EUR por bilhete. Além disso, note-se que pode solicitar uma indemnização ou o reembolso do(s) bilhete(s) a uma empresa ferroviária, mas não ambos para a mesma viagem.

<sup>(3)</sup> Note-se que algumas empresas ferroviárias podem conceder indemnizações abaixo do limiar de 60 minutos.

<sup>(4)</sup> Note-se que os critérios para a determinação do atraso e para o cálculo da indemnização são indicados nas disposições da empresa ferroviária em matéria de indemnização, em conformidade com o artigo 19.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2021/782.

<sup>(5)</sup> Apenas são tomados em consideração os custos adequados nos termos do artigo 18.º, n.º 3, e do artigo 20.º, n.º 2, do Regulamento (UE) 2021/782. Note-se que as refeições e bebidas devem ser propostas pelas empresas ferroviárias conforme for razoável em função do tempo de espera, se estiverem disponíveis no comboio ou na estação, ou puderem razoavelmente ser fornecidas, tendo em conta critérios como a distância a que se encontra o fornecedor, o tempo de entrega e o custo. O reembolso dos custos de utilização de outros prestadores de serviços de transporte deve ser pago no prazo de 30 dias a contar da receção do pedido. Recomenda-se vivamente a apresentação dos documentos comprovativos pertinentes.

**Para mais informações sobre os seus direitos enquanto passageiro e sobre os meios de reclamação dos seus direitos, consulte:**

- O sítio Web «Your Europe»:  
[www.europa.eu/youreurope/citizens/travel](http://www.europa.eu/youreurope/citizens/travel)
- A aplicação «Your Passenger Rights» digitalizando o código QR.
- Europe Direct por telefone  
00 800 6 7 8 9 10 11



## 5. Dados pessoais

### 5.1. Nome

5.1.1. Nome próprio:

5.1.2. Apelido:

### 5.2. Endereço

5.2.1. Rua:

5.2.2. N.º:

5.2.3. País:

5.2.4. Código postal:

5.2.5. Localidade:

### 5.3. Dados de contacto

5.3.1. Endereço eletrónico (*se for caso disso, indicar o endereço utilizado na ocasião da reserva*):

5.3.2. Telefone:

5.4. Forma preferida de pagamento do reembolso/da indemnização:  
(*assinalar apenas uma casa*).

Dinheiro

Vales e/ou outros serviços (se propostos)

### 5.5. Dados de pagamento

(*em caso de preferência por reembolso/indemnização em dinheiro*)

5.5.1. IBAN (número de conta bancária):

5.5.2. SWIFT/BIC (número de encaminhamento):

5.5.3. Outros meios de pagamento utilizados pelo passageiro para adquirir o bilhete (por exemplo, PayPal, Apple pay, etc.):

5.5.4. Nome do titular da conta (*nome próprio, apelido*):

## 6. Informações adicionais relacionadas com o bilhete/viagem

*Se desejar, pode acrescentar aqui informações adicionais relacionadas com o seu bilhete/viagem, incluindo eventuais custos adicionais com outros prestadores de serviços de transporte ou outros custos (faturas de outra empresa ferroviária, de autocarro, táxi, hotel ou outro tipo de alojamento, refeições e bebidas). Recomenda-se vivamente a apresentação dos documentos comprovativos pertinentes. 2500 caracteres no máximo.*

### ANEXAR DOCUMENTOS COMPROVATIVOS

O Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) 2016/679) aplica-se ao tratamento de dados pessoais constantes do presente formulário. O destinatário do presente formulário fornece informações adicionais sobre a forma como os seus dados pessoais serão tratados. **Declaro que o destinatário deste formulário comum de reembolso e indemnização pode partilhar os meus dados pessoais com outras partes relevantes se tal for necessário para o tratamento do meu pedido.**

*Queira indicar com uma cruz [X]*

SIM

NÃO

**Declaro que todas as informações prestadas neste formulário são verdadeiras e exatas sob todos os pontos de vista e relativamente a todos os passageiros**

*Data do pedido (dia/mês/ano):*

*Local do pedido:*

*Nome do passageiro ou do seu representante:*