

Prezado cliente da American Airlines,

Aceite nossas sinceras desculpas pelo incidente com sua bagagem. Entendemos sua preocupação e temos consciência do inconveniente que isso causa. Agora que o relatório inicial foi feito, o preenchimento deste formulário nos permitirá intensificar os esforços de rastreamento com o objetivo de localizar e devolver os seus bens.

Preencha todos os campos deste formulário e devolva-o em até 30 dias da data da viagem, em caso de extravio, e 30 dias da data da viagem e/ou data da bagagem recebida, em caso de danos/conteúdo ausente. A não devolução deste formulário preenchido dentro do prazo pode resultar na negação de sua reclamação.

**Lista de verificação:**

- Recibos dos bilhetes aéreos
- Etiquetas do setor de bagagens
- Recibos originais são obrigatórios para reembolso de todas as despesas referentes a atraso
- Recibo(s) por valor excedente reclamado
- Recibo(s) por taxas de excesso de bagagem pagas
- Recibo(s) para todos os itens com valor superior a US\$ 100,00
- Recibo(s) são obrigatórios para todos os itens referentes a reclamações de conteúdo ausente
- Identificação clara e legível, com foto, emitida pelo governo para cada passageiro que faz uma reclamação
- Reclamações de danos: guarde todas as bagagens e/ou conteúdos danificados até que sua reclamação seja resolvida
- Guarde uma cópia de todos os documentos enviados à companhia aérea para seus registros pessoais

Envie o formulário preenchido on-line no [aa.com/contactbags](http://aa.com/contactbags). Se não for possível enviar o formulário eletronicamente, envie-o para o endereço abaixo:

**American Airlines, Inc.**

Central de Bagagens  
4000 E Sky Harbor Blvd.  
Phoenix, AZ 85034

**Limitações de responsabilidade:**

A responsabilidade por extravio, atraso ou dano à bagagem será limitada da seguinte forma:

**Viagem doméstica** (integralmente dentro dos Estados Unidos) - US\$ 3.800 por passageiro com bilhete para viagens a partir de 13 de abril de 2021. Alguns itens estão excluídos da responsabilidade; consulte as Condições de transporte no [aa.com](http://aa.com)

**Viagem internacional** (incluindo trechos domésticos (EUA) de itinerários internacionais) é coberta pela Convenção de Montreal - 1.288 DES (direitos especiais de saque) por passageiro com bilhete

Agradecemos sua cooperação,

Equipe da Central de Bagagens da American Airlines

## QUESTIONÁRIO DE PROPRIEDADE DO PASSAGEIRO

AA Advantage: \_\_\_\_\_ Número de referência do arquivo: \_\_\_\_\_

### Tipo de reclamação: (marque todas as opções aplicáveis)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Bagagem perdida                  | <input type="checkbox"/> Conteúdo ausente    |
| <input type="checkbox"/> Bagagem e/ou conteúdo danificado | <input type="checkbox"/> Despesas com atraso |

Sr. <input type="checkbox"/> Primeiro nome    Nome do meio    Sobrenome Sra. <input type="checkbox"/> Srta. <input type="checkbox"/>	Número de telefone  Celular: _____ Comercial: _____
Endereço de correspondência    Número    Rua    Apt. permanente	Endereço de correspondência    Número    Rua    Apt. temporário
Cidade    Estado CEP	Cidade    Estado CEP
Código postal do país	Código postal do país
Endereço de e-mail:	Empregado(a) por: Ocupação:

### Seu itinerário de voo completo

De	Para	Companhia aérea	Número do voo	Data da viagem

Você ou algum membro da sua família já teve alguma reclamação de bagagem anterior com a AA ou qualquer outra companhia aérea nos últimos 5 anos? Sim  Não

Em caso afirmativo, liste cada companhia aérea, nome de reclamante e datas (se necessário, anexe uma página adicional)

Companhia(s) aérea(s) \_\_\_\_\_ Nome(s) \_\_\_\_\_

Data(s) \_\_\_\_\_

As informações coletadas neste formulário podem ser compartilhadas com outras companhias aéreas, seguradoras privadas ou agências locais, estaduais e federais.

Número de passageiros com bilhete viajando em seu grupo:	Número de passageiros que reclamam de bagagem perdida:	Finalidade da viagem?	Tempo de estada?
Você foi cobrado(a) por excesso de bagagem e/ou excesso de peso?	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Você declarou e pagou pelo valor excedente: Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Valor declarado: US\$ _____	
Você recebeu a sua bagagem: Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Se sim, quando a bagagem foi recebida D/M/A? _____			
A companhia aérea foi notificada do extravio imediatamente? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Se sim, em que escritório? _____ Por telefone <input type="checkbox"/> Pessoalmente <input type="checkbox"/>			
Se a companhia aérea não foi notificada no prazo de 4 horas, indique o motivo do atraso: _____			
Onde e quando você viu sua bagagem pela última vez? _____			
Este extravio foi comunicado a outra companhia aérea e/ou seguradora? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>			
Em caso afirmativo, forneça o nome da companhia aérea e a cidade onde foi comunicado e/ou a seguradora e o número de telefone. _____			

### Certificação e entendimento

APLICÁVEL SOMENTE NOS EUA. Fica expressamente entendido e acordado pelo reclamante que o fornecimento deste formulário e qualquer assistência prestada pelos funcionários da American Airlines, Inc. são atos de cortesia e não devem constituir uma renúncia a quaisquer direitos ou uma admissão de responsabilidade pela ou por parte da American Airlines, Inc., seus funcionários ou agentes. Quaisquer outras informações e/ou documentos relacionados a esta declaração exigidos pela American Airlines, Inc. serão fornecidos pelo requerente mediante solicitação e serão considerados parte desta declaração.

O Serviço Postal dos Estados Unidos possui jurisdição investigativa sob as leis federais relacionadas ao envio de reclamações falsas ou fraudulentas pelo correio dos Estados Unidos, e quaisquer reclamações recebidas pela American Airlines, Inc. são relatadas às Autoridades Postais dos Estados Unidos. O extravio de bagagem em remessas interestaduais, ou de artigos dessa bagagem, está dentro do alcance dos estatutos federais relacionados a roubos de remessas interestaduais e, portanto, está sujeito a investigação pelo Departamento Federal de Investigação.

Preencha o verso

## DESCRIÇÃO DO CONTEÚDO E BAGAGEM

**OBSERVAÇÃO:** Quando mais de uma bagagem for perdida, preencha uma lista separada de bagagem e conteúdo para cada bagagem perdida.

Despacho de bagagem:	Número(s) do(s) voo(s) na verificação de reclamação:	Aeroporto de origem da bagagem despachada:	Aeroporto de destino da bagagem despachada:
Número(s) da(s) etiqueta(s) da(s) bagagem(ns):		Número(s) do(s) bilhete(s) do passageiro:	
Número de bagagens despachadas:	Número de bagagens recebidas:	Bagagem despachada em: Calçada <input type="checkbox"/> Balcão de emissão de bilhetes <input type="checkbox"/> Portão <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/>	
A bagagem foi despachada novamente e novas etiquetas foram emitidas? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Se sim, em que aeroporto?			
A bagagem estava disponível na alfândega? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> N/A <input type="checkbox"/> Se sim, em que cidade?			
Forneça detalhes se a rota original foi alterada após o início da sua viagem:			
Seus bens foram embalados em uma caixa? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Seus bens estavam embalados com uma cobertura externa? (exemplo: saco) Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>			
O nome na(s) bagagem(ns) é diferente do nome do passageiro? Se sim, qual é o nome?			
Liste todas as iniciais, marcas, etiquetas, faixas, cordões, fitas ou outras marcações externas em sua(s) bagagem(ns):			

Tipo de bagagem	Material	Cor(es)	Marca	Dimensões da bagagem	Abertura/Fechamento por zíper	Rodas	Alça retrátil	Data de compra	Custo da bagagem
	<input type="checkbox"/> Rígido <input type="checkbox"/> Mole				<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não		

Gênero = M: Masculino F: Feminino CR: Criança B: Bebê (menos de 2 anos de idade)

Quant.	Artigo/Item	Tamanho	Gênero M, F, CR, B	Descrição	Cor	Material	Marca	Loja onde foi comprada	Data de compra	Preço original
1	Sapatos	12	M	Branco com listras azuis		Couro	Nike	Sears	13-jan	US\$ 55,00
4	Camisetas	G	M	Camiseta	Branca	Algodão	Hanes	JCP	13-jan	US\$ 20,00

Caso necessite de espaço adicional, anexe uma página separada. Certifique-se de incluir uma descrição completa e o custo de cada item, além dos recibos de todos os itens com valor superior a US\$ 100,00.

**Observação:** São obrigatórios recibos de todos os itens para reclamações de conteúdo ausente.

TOTAL:	\$
--------	----

Por meio deste, garanto que a declaração anterior e as dos formulários anexos são precisas, completas e verdadeiras. Por meio deste, faço uma reclamação contra a American Airlines, Inc., no valor de US\$ \_\_\_\_\_ por um extravio que ocorreu em \_\_\_\_\_.

Assinatura do reclamante \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_ Assinatura do reclamante\* \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

\*São obrigatórias as assinaturas de cada passageiro que reclama de bens perdidos. Os pais podem assinar por seus filhos menores de 18 anos.