

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 Sra. <input type="checkbox"/> Srta. <input type="checkbox"/>	Nome do meio Sobrenome	Número de telefone	
Endereço de correspondência permanente		Endereço de correspondência temporário	
Cidade CEP		Cidade 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: Valor declarado: US\$	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>
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

