

**INFORMAÇÕES DO SINISTRO**

| BILHETE | TIPO DE SINISTRO | DATA DE COMPETÊNCIA | DATA DE OCORRÊNCIA | AVISO DE SINISTRO | VIGÊNCIA                   |
|---------|------------------|---------------------|--------------------|-------------------|----------------------------|
| 1876808 | Reembolso        | 14/09/2026          | 15/09/2026         | 30/09/2026        | 15/09/2026 —<br>20/09/2026 |

**DESCRIÇÃO DO OCORRIDO**

Prezados, Venho apresentar reclamação formal referente ao atraso na entrega da minha bagagem despachada durante viagem internacional, bem como solicitar o ressarcimento das despesas que fui obrigado a realizar em razão do ocorrido e a análise dos danos decorrentes da situação. DADOS DA VIAGEM Passageiro: Jackson Klabunde dos Santos Localizador/reserva: G3/KJNXMN / UX/78TNUC Data da viagem: 15/09/2026 Trechos: Navegantes (NVT) ? São Paulo ? Madrid ? Porto ? Lisboa ? Madrid ? São Paulo ? Navegantes Voos: UX2686 - UX58 - UX1145 - UX1156 - UX57 - UX2367 Número da etiqueta da bagagem: G3295519 Número do PIR: OPOUX13150/16SEP26/1040GMT RELATO DOS FATOS Em 15 de setembro de 2026, embarquei no voo UX2686, com saída de Navegantes às 6h20 e chegada em São Paulo às 7h50. Posteriormente, embarquei no voo UX58, com saída de São Paulo às 13h50 e chegada em Madrid às 5h00 do dia 16 de setembro. Na sequência, embarquei no voo UX1145, de Madrid para Porto, às 10h35 do dia 16 de setembro, com chegada às 10h50. Ao chegar ao meu destino em Portugal, constatei que minha bagagem despachada não havia sido entregue. A mala continha praticamente todos os meus pertences pessoais, inclusive minhas roupas e objetos necessários para minha permanência durante a viagem. Naquele momento, eu não possuía sequer uma muda de roupa para utilizar. A situação me causou grande transtorno e ansiedade, especialmente porque eu estava em viagem internacional, longe de minha residência e sem qualquer previsão segura de quando teria novamente acesso aos meus pertences. Além disso, faço acompanhamento psiquiátrico e utilizo medicação regularmente para transtorno de ansiedade. Diante da situação inesperada, da incerteza sobre a localização da bagagem e da impossibilidade de saber quando meus pertences seriam recuperados, apresentei uma crise de ansiedade, o que agravou significativamente o impacto pessoal e emocional causado pelo ocorrido. Posteriormente, fui informado de que minha bagagem havia sido localizada em Madrid. Entretanto, até que fosse efetivamente entregue, permaneci sem meus pertences e, diante da ausência de previsão segura para a devolução da mala, fui obrigado a realizar compras emergenciais para conseguir continuar minha viagem. Em razão do ocorrido, precisei adquirir roupas e uma nova mala para acondicionar os itens adquiridos, pois estava visitando outras cidades e precisava transportar adequadamente meus pertences. As despesas diretamente relacionadas ao atraso da bagagem foram: Mala - Primark: €75,00 Roupas - Primark: €86,00 Roupa - Lefties: €19,99 Roupa - Under Blue: €21,19 Total das despesas: €202,18 Todos os respectivos comprovantes de pagamento serão apresentados em anexo. A situação tornou-se ainda mais relevante porque a bagagem, embora posteriormente localizada, somente foi entregue no hotel em Portugal quando eu já estava com meu retorno ao Brasil programado para a manhã seguinte. Meu itinerário de retorno era: Voo UX1156 - Lisboa ? Madrid, em 20/09/2026, embarque às 16h25 e chegada às 18h20; Voo UX57 - Madrid ? São Paulo/Guarulhos, em 20/09/2026, embarque às 23h55 e chegada às 5h25 do dia 21/09/2026; Voo UX2367 - São Paulo/Guarulhos ? Navegantes, em 21/09/2026, embarque às 9h30 e chegada às 10h40. Portanto, embora a bagagem tenha sido posteriormente localizada e entregue, isso não elimina os prejuízos materiais e os transtornos suportados durante o período em que permaneci sem meus pertences. A recuperação posterior da bagagem não restitui as condições que eu tinha no início da viagem, quando me vi obrigado a permanecer sem roupas e objetos pessoais, realizar compras emergenciais e lidar com significativo impacto emocional, inclusive com a ocorrência de uma crise de ansiedade. DOS PEDIDOS Diante dos fatos relatados, solicito: O ressarcimento das despesas necessárias e razoáveis realizadas em decorrência do atraso da bagagem, no valor total de €202,18, mediante análise dos comprovantes anexados; O ressarcimento das despesas com roupas, itens pessoais e aquisição de nova mala que se mostraram necessárias durante o período em que permaneci sem minha bagagem; O reconhecimento dos prejuízos decorrentes da falha na prestação do serviço de transporte aéreo e da demora na disponibilização da minha bagagem; A análise e o pagamento da indenização cabível pelos danos decorrentes do atraso da bagagem, considerando as circunstâncias concretas do caso e a legislação aplicável ao transporte aéreo internacional, especialmente a Convenção de Montreal; Que sejam consideradas, na análise do caso, as circunstâncias específicas vivenciadas por mim, incluindo o fato de estar em viagem internacional, sem acesso aos meus pertences pessoais, a necessidade de realizar compras emergenciais e o impacto emocional significativo causado pelo ocorrido, inclusive com a ocorrência de uma crise de ansiedade; O envio de resposta formal, por escrito, informando a posição da

|                    |                     |                      |
|--------------------|---------------------|----------------------|
| PAÍS DA OCORRÊNCIA | PLANO               | COBERTURA RECLAMADA  |
| Portugal           | MAX Europa € 30.000 | 14 Atraso de Bagagem |

**DADOS DO PASSAGEIRO**

|                             |             |                    |               |
|-----------------------------|-------------|--------------------|---------------|
| NOME                        | CPF         | DATA DE NASCIMENTO | TELEFONE      |
| Jackson Klabunde dos Santos | 96352680925 | 03/10/1978         | (48)32220-363 |

E-MAIL  
rubia@wtravel.com.br

| VALORES                 |                          |                         |                         |                                |                           |
|-------------------------|--------------------------|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------|
| ESTIMADO (US\$)<br>0,00 | CÂMBIO P/ R\$<br>0,00000 | ESTIMADO (R\$)<br>0,00  | MOEDA ORIGINAL<br>EURO  | CUSTO MOEDA ORIGINAL<br>202,18 | CÂMBIO P/ US\$<br>1,15411 |
| VALOR (US\$)<br>233,34  | CÂMBIO P/ R\$<br>5,14840 | VALOR (R\$)<br>1.201,32 | DESCONTO (US\$)<br>0,00 | DESCONTO (R\$)<br>0,00         | % DESCONTO<br>0,00%       |

| DADOS BANCÁRIOS                                   |                   |                                     |                    |                                |  |
|---------------------------------------------------|-------------------|-------------------------------------|--------------------|--------------------------------|--|
| NOME DO FAVORECIDO<br>Jackson Klabunde dos Santos |                   | CPF DO FAVORECIDO<br>963.526.809-25 |                    | BANCO<br>(001) Banco do Brasil |  |
| TIPO DE CONTA<br>Conta Corrente                   | AGÊNCIA<br>2999-8 | CONTA<br>38451-8                    | DÍGITO VERIFICADOR |                                |  |

| DESCRIÇÃO DE DESPESAS            |       |       |
|----------------------------------|-------|-------|
| DESCRIÇÃO                        | VALOR | MOEDA |
| Nenhuma despesa extra informada. |       |       |

| OUTRAS INFORMAÇÕES                                  |                    |                                      |                         |
|-----------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| VARIAÇÃO CUSTO INICIAL/FINAL<br>-233,34 ↔ 100,00%   | DATA DE CONCLUSÃO  | DATA DO PAGAMENTO                    | STATUS<br>Análise Alseg |
| CONTA NO NOME DO SEGURADO?                          | TIPO DE TRANSPORTE | RESIDE NO MESMO ENDEREÇO DA APÓLICE? |                         |
| QUANTAS BAGAGENS FORAM PIRATADAS/FURTADAS/ROUBADAS? |                    |                                      |                         |