

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	25/09/2026	15/09/2026 — 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	13. Bagagem (suplementar à cia. aérea)

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

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

DESCRIÇÃO DE DESPESAS		
DESCRIÇÃO	VALOR	MOEDA
Nenhuma despesa extra informada.		

OUTRAS INFORMAÇÕES			
VARIAÇÃO CUSTO INICIAL/FINAL -233,34 ↔ 100,00%	DATA DE CONCLUSÃO 10/10/2026	DATA DO PAGAMENTO	STATUS Negado
CONTA NO NOME DO SEGURADO? Sim	TIPO DE TRANSPORTE Aéreo	RESIDE NO MESMO ENDEREÇO DA APÓLICE? Sim	