



FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

COMPLAINT FORM

1. IDENTIFICAÇÃO DO PASSAGEIRO/PASSANGER IDENTIFICATION			
NOME/NAME:			
ENDEREÇO/ADDRESS:			
NACIONALIDADE/NATIONALITY:		PASS/BI/ID nº:	
TEL:		Email:	
2. COMPANHIA AÉREA/AIRLINE			
2.1 ITINERÁRIO DE VOO/ FLIGHT ITINERARY			
NOME DA COMPANHIA/AIRLINE:			
Nº DO VOO/FLIGHT Nº:		CÓDIGO DE RESERVA/RESERVATION CODE:	
ORIGEM/FROM		DESTINO/TO:	
DATA/DATE:		HORA/TIME:	
2.2 MOTIVO DA RECLAMAÇÃO/REASON FOR COMPLAINT:			
ATRASO DE VOO/ FLIGHT DELAY		ATRASO DA BAGGAGEM / LUGGAGE DELAY	
CANCELAMENTO DE VOO/ FLIGHT CANCELLATION		DANOS DE BAGAGEM/CARGA/ BAGGAGE/CARGO DAMAGE	
ANTECIPAÇÃO DE VOO/ FLIGHT ANTICIPATION		PERDA DE BAGAGEM/CARGA/LOSS OF BAGGAGE/CARGO	
RECUSA DE EMBARQUE/ DENIED BOARDING		OUTROS MOTIVOS/ OTHERS	
MUDANÇA DE CLASSE/ CLASS DOWNGRADE			
3. AEROPORTO/AIRPORT			
3.1 MOTIVO DA RECLAMAÇÃO/ REASON FOR COMPLAINT:			
ATENDIMENTO E PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÃO/ SERVICE AND PROVISION OF INFORMATION		CLIMATIZAÇÃO/ CLIMATIZATION	
BALCÃO DE INFORMAÇÃO/INFORMATION DESK		SISTEMA SONORO/SOUND SYSTEM	
LIVRO DE RECLAMAÇÃO/COMPLAINT BOOK		PAINEIS DE INFORMAÇÃO/INFORMATION PANELS	
HIGIENE E LIMPEZA/HYGIENE AND CLEANLINESS		OUTROS/ OTHERS	

Instituto de Aviação Civil de Moçambique (IACM)
Alameda do Aeroporto

Maputo
Caixa Postal, 227

Telefone: (258) 21468900 823021250/70

Fax: (258) 21465415
Email: dpassageiros@iacm.gov.mz; geral@iacm.gov.mz

COMPLAINT DETAILS

[illegible]**COMPLAINANT SIGNATURE**

DATA

Obs: Anexe todos os documentos que considere relevante para o processamento da sua reclamação (ex: bilhete de passagem, cartão de embarque, etiqueta de bagagem).

Note: Attach all relevant documents for the processing of your complaint (ex: ticket, boarding pass, baggage tag).

Instituto de Aviação Civil de Moçambique (IACM)
Alameda do Aeroporto

Maputo
Caixa Postal, 227

Telephone: (258) 21468900 823021250/70

Fax: (258) 21465415
Email: dpassageiros@iacm.gov.mz; geral@iacm.gov.mz

Instituto de Aviação Civil de Moçambique (IACM)
Alameda do Aeroporto

Maputo
Caixa Postal, 227

Telefone: (258) 21468100 823021250/70

Fax: (258) 21465415
Email: dpassageiros@iacm.gov.mz; geral@iacm.gov.mz