

PASSAPORTE



# GUIA

Para

# Viajantes



# ÍNDICE



<b>01) ANTES DE VIAJAR.....</b>	<b>01</b>
- Escolhendo seu destino.....	02
- Cotação.....	02
- Documentos.....	02/03/04
- Vacinas.....	04
- Moeda local.....	04
- Seguro Viagem.....	04
<b>02) PREPARANDO A MALA.....</b>	<b>05</b>
- Bagagem.....	06/07/08
- Medicamentos.....	08
- Organizando os documentos.....	08
- Pensar no telefone.....	08
<b>03) DURANTE A VIAGEM.....</b>	<b>09</b>
- Atraso e cancelamento de voo.....	10/11
- Overbooking.....	11
- No show.....	12
- Perda de conexão.....	12
- Multa de cancelamento.....	12
<b>04) CHEGUEI AO DESTINO.....</b>	<b>13</b>
- Regras de hotelaria.....	14
- Perda ou roubo de documentos.....	14
- Fiquei doente.....	14
- Me perdi.....	14
- Quais documentos guardar.....	14
- Registro de reclamação.....	15
- Dicas de Aplicativos.....	15
- Importante.....	15



# ANTES DE VIAJAR



# ANTES DE VIAJAR

## Escolhendo seu destino

Esse é o momento em que damos “start” na nossa viagem e começamos a colocar em prática o que planejamos. Você sabe o que é importante?

**Cotação:** entre em contato com o seu agente de viagens para organizar as melhores opções para o destino escolhido e a melhor época para a viagem.

Para conhecer melhor o seu país de destino, clique no link abaixo e tenha maiores informações: [www.iatatravelcentre.com/customs-currency-airport-tax-regulations.htm](http://www.iatatravelcentre.com/customs-currency-airport-tax-regulations.htm)

**Documentos:** pergunte ao seu agente de viagens quais são os documentos necessários para a viagem. Confira também se é preciso visto de entrada no país escolhido ou algum tipo de vacina. No link abaixo você pode visualizar informações sobre vistos e vacinas: [www.iatatravelcentre.com/passport-visa-health-travel-document-requirements.htm](http://www.iatatravelcentre.com/passport-visa-health-travel-document-requirements.htm)

## Quais documentos são necessários para embarque em voos domésticos?

Para viagens nacionais, sempre levar um documento de identidade válido, com foto e em bom estado de conservação<sup>1</sup>.

## Quais são os documentos necessários para uma criança ou adolescente em voos domésticos (dentro do território nacional)?<sup>2</sup>

**Crianças de 0 a 12 anos incompletos:** certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou outro documento de identificação civil com validade em todo o território nacional. Deve ser apresentado documento que comprova a filiação ou parentesco com o responsável.

<sup>1</sup>São considerados documentos de identificação de passageiros de nacionalidade brasileira aqueles que tiverem fé pública e validade em todo o território nacional (Ex.: RG, CNH, CTPS). Via original OU cópia autenticada.

<sup>2</sup>As crianças e adolescentes DESACOMPANHADOS dos pais estão sujeitas à autorização de viagem pela Vara da Infância e da Juventude do local do embarque. Acesse o formulário para autorização de viagem de menores de 16 anos desacompanhados:

[www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/formulario-de-autorizacao-de-viagem](http://www.anac.gov.br/assuntos/passageiros/formulario-de-autorizacao-de-viagem)



# ANTES DE VIAJAR

**Adolescentes entre 12 e 15 anos:** Documentos de identificação civil com foto (RG ou passaporte). Também deve ser apresentado documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável. **NÃO SERÁ ACEITA CERTIDÃO DE NASCIMENTO.**

**Adolescentes de 16 a 17 anos:** Mesma documentação do adulto. Os adolescentes de 16 a 17 anos podem viajar independentemente de autorização dos pais ou responsáveis.

**NÃO SERÁ ACEITA CERTIDÃO DE NASCIMENTO.**

**Roubaram meus documentos e preciso viajar, o que devo fazer?** No caso de roubo, furto ou extravio de documento de passageiro de nacionalidade brasileira, poderá ser aceito o Boletim de Ocorrência (BO) em viagem no território, desde que válido.

**Quais documentos necessários para voos internacionais?** O documento de identificação de passageiros brasileiros é o passaporte brasileiro válido e os previstos no Decreto nº 5.978/2006<sup>4</sup>. Antes de viajar certifique-se de que o seu passaporte tem validade de 6 meses a partir da data de retorno.

**Atenção:** Crianças e adolescentes que viajam acompanhadas dos pais devem observar exigências do Estatuto da Criança e do Adolescente e do Conselho Nacional de Justiça e determinações da Vara da Infância e Juventude do local de embarque. Importante consultar orientações da Polícia Federal – DPF. As que viajarem desacompanhadas necessitam ainda de autorização judicial (além dos demais documentos).

## E se eu perder o documento no exterior?

Em caso de furto, roubo ou extravio, deve ser retirado outro Passaporte. Se estiver em território estrangeiro, procure a embaixada do Brasil ou outra representação diplomática brasileira.

<sup>3</sup>Atenção: voos para Argentina, Uruguai, Paraguai, Bolívia, Chile, Peru, Equador, Colômbia e Venezuela, também é aceita a Carteira de Identidade Civil (RG) emitida pelas Secretarias de Segurança Pública dos Estados ou do Distrito Federal.

<sup>4</sup>Art. 1º Para efeito deste Regulamento, consideram-se documentos de viagem:

I - passaporte;

II - laissez-passer;

III - autorização de retorno ao Brasil;

IV - salvo-conduto;

V - cédula de identidade civil ou documento estrangeiro equivalente, quando admitidos em tratados, acordos e outros atos internacionais;

VI - certificado de membro de tripulação de transporte aéreo;

VII - carteira de marítimo; e

VIII - carteira de matrícula consular.



# ANTES DE VIAJAR

**DICA PRÁTICA:** Em que momento a empresa aérea irá solicitar a minha documentação?

Os passageiros deverão apresentar os documentos previstos para embarque em dois momentos: no check-in presencial e no momento de embarque (acesso à aeronave pelo portão de embarque). O ideal é que os documentos estejam sempre à mão!

**A empresa afirmou que meu documento não é aceito para embarcar. Ela pode fazer isso?**

A empresa pode negar o embarque de passageiro que apresentar documento em condições que não permita a identificação de seu portador. É uma faculdade e responsabilidade da própria empresa aérea.

**Vacinas:** A vacina mais exigida para brasileiros é a da febre amarela. Para fazer a carteira de vacinação internacional, acesse: <http://portal.anvisa.gov.br/certificado-internacional-de-vacinacao-ou-profilaxia>

**Moeda local:** verifique a moeda de país de destino e já saia do Brasil com uma quantidade em espécie para as despesas básicas.

**Seguro viagem:** para alguns países é obrigatório que se faça o seguro viagem. Verifique com o seu agente de viagens. Mesmo sem a obrigatoriedade é muito importante que você esteja protegido, para o caso de algum imprevisto acontecer.

**Contratei um seguro viagem, o que devo fazer?**

O principal, quando você contrata um seguro viagem é ficar atento às cláusulas do contrato e quais as condições do contrato. É importante que você leia atentamente a cobertura do seguro que está contratando e, principalmente, os procedimentos que você deve adotar em caso de necessidade de acionar o seu seguro. As cláusulas devem ser claras e a empresa que você está contratando tem o dever de lhe informar quais os serviços você está contratando<sup>5</sup>.

<sup>5</sup>Os contratos de seguro de viagem estão submetidos ao Código de Defesa do Consumidor, pois envolvem típica relação de consumo. Assim, incidem o artigo 47 do CDC, que determina a interpretação das cláusulas contratuais de maneira mais favorável ao consumidor, bem como o art. 6º, III, que trata da informação clara e adequada sobre os produtos e serviços.



# PREPARANDO A MALA



# PREPARANDO A MALA

**Bagagem e aeroporto** - Tamanho e peso: cada cia aérea possui uma regra única para bagagens. Verifique no site da cia aérea e, também com o seu agente de viagens.

Atualmente, para bagagens de mão em viagens nacionais há um padrão entre todas as cias aéreas: é possível levar 01 item pessoal de até 35cm de altura, 45cm de largura e 20cm de profundidade e mais 01 bagagem de mão no tamanho padrão de 55cm de altura, 35cm de largura e 25cm de profundidade, com no máximo 10kg. Fonte: ABEAR.

Para viagens internacionais, consulte as regras da sua cia aérea.

Vale ressaltar que antes mesmo da compra da passagem aérea o passageiro deverá ter acesso a todas as informações sobre o transporte de bagagem e seus valores.

**O que levar na bagagem de mão:** por medidas de segurança, não podem estar nos volumes de mão objetos cortantes e produtos inflamáveis, explosíveis e outros itens classificados como artigos perigosos (salvo exceções). Nos voos internacionais, frascos de líquidos com capacidade superior a 100 ml também não são admitidos. Na dúvida, consulte a empresa aérea.

**NÃO PODE:** - aerossóis e atomizadores, exceto os de uso médico ou de asseio pessoal.

## **Posso levar medicamento, alimento para bebê e líquido de dieta especial em voo internacional?**

Medicamentos (com prescrição médica), alimentação de bebês e líquidos de dietas especiais poderão ser transportados na quantidade necessária à utilização no período total de voo (incluindo eventuais escalas) e deverão ser apresentados no momento da inspeção de segurança.

**O que levar na bagagem despachada:** procure a empresa aérea contratada para verificar eventuais restrições impostas por outros países ou exigências de outras autoridades nacionais, como órgãos ligados a vigilância sanitária e agropecuária.

## **A empresa aérea vai poder cobrar para transportar minha bagagem despachada? Qual valor a ser pago?**

Sim. As empresas podem incluir o preço do despacho da bagagem na passagem aérea ou cobrar à parte pelo serviço. O valor será definido pela empresa aérea e deve ser informado no momento da compra da passagem. As empresas aéreas podem ainda oferecer a compra do despacho de bagagem ou de peso adicional na hora do check-in. Em todos os casos, o passageiro deverá ter acesso a essas informações antes de efetuar a compra do serviço e no comprovante de aquisição da passagem aérea.



## PREPARANDO A MALA

**Excesso de bagagem<sup>6</sup>:** verifique com o seu agente de viagens qual foi a franquia para a bagagem despachada (se houver) contratada e pese a sua mala antes de ir ao aeroporto para garantir que esteja dentro do peso informado.

O valor do excesso de bagagem não é barato e se você chegar ao aeroporto com a bagagem pesando mais do que o adquirido junto ao bilhete aéreo, prepare-se para pagar uma pequena fortuna.

**Extravio de bagagem:** caso sua bagagem seja extraviada, comunique o fato imediatamente à empresa aérea, assim que constatar sua falta. Esta comunicação deve ser feita junto ao balcão da empresa aérea ou de sua representante, preferencialmente na sala de desembarque ou em local indicado por ela. É importante que você exija que a empresa aérea lhe informe por escrito sobre o ocorrido, guarde este comprovante.

Para fazer sua reclamação, é necessário apresentar o comprovante de despacho da bagagem. Se for localizada pela empresa aérea, a bagagem deverá ser devolvida para o endereço informado pelo passageiro. A bagagem poderá permanecer na condição de extraviada por, no máximo, 7 dias (voos nacionais) e 21 dias (voos internacionais). Não sendo localizada e entregue no prazo indicado, a empresa deverá indenizar o passageiro em até 7 dias.

Nos casos de extravio de bagagem, o passageiro terá direito a receber da empresa aérea um ressarcimento por gastos emergenciais, pelo período em que estiver sem os seus pertences, desde que esteja fora do seu domicílio. Vale lembrar que as empresas aéreas são responsáveis por definir a forma e os limites diários de ressarcimento. A empresa aérea deverá efetuar este pagamento no prazo de 7 dias, a contar da apresentação dos comprovantes pelo passageiro.

<sup>6</sup>A empresa aérea deve garantir ao passageiro uma franquia mínima e gratuita de 10 Kg, podendo cobrar ou não por qualquer peso acima deste, conforme seu contrato de transporte.

Para o despacho de bagagens, não existe mais franquia mínima e obrigatória a ser observada pelas empresas aéreas. Ou seja, cada empresa aérea irá definir as condições do transporte de bagagens despachadas, tanto as comuns como as especiais, bem como se irá cobrar ou não por este transporte.



## PREPARANDO A MALA

**Bagagem avariada ou violada:** procure a empresa aérea para relatar o fato logo que constatar o problema, preferencialmente ainda na sala de desembarque. Esse comunicado por escrito poderá ser registrado na empresa em até 7 dias após o recebimento da bagagem avariada ou violada. A empresa terá mais 7 dias, a partir do comunicado do passageiro, para pagar a indenização devida. Nos casos de avaria, a empresa aérea deverá reparar o dano da bagagem ou substituir a bagagem por outra equivalente. No caso de violação, uma vez comprovado o dano sofrido, a empresa deverá pagar indenização correspondente ao passageiro.

Recomenda-se que objetos de valor como joias, papéis negociáveis, dinheiro, eletroeletrônicos sejam transportados na bagagem de mão.

**Furto de bagagem:** procure a empresa aérea e comunique o fato, por escrito. A empresa é responsável pela bagagem desde o momento em que ela é despachada até o seu recebimento pelo passageiro. Além disso, registre uma ocorrência na Polícia, autoridade competente para averiguar o fato.

**Medicamentos:** há muitas restrições para transporte de medicamentos. Sempre leve a receita médica e consulte se o medicamento é permitido no país de destino.

**Organizando os documentos:** faça o check list dos seus documentos: bilhete aéreo de ida e volta, vouchers dos hotéis e transfers, seguro viagem, passaporte válido, visto válido, carteira de vacinação, cartão de crédito, moeda local suficiente para as despesas básicas, telefones para contato, etc. Deixe tudo separado e em local de fácil acesso, pois você utilizará muito.

**Pensar no telefone:** consulte a sua operadora antes da viagem e verifique os planos para viagem ao exterior. Se não for atrativo, você poderá adquirir um chip internacional antes da viagem ou comprar um chip local ao chegar no destino. Se você optar por não habilitar o seu celular para ligações no exterior, deixe o aparelho no modo avião e ligue o wi-fi, evitando assim, cobranças desnecessárias da sua operadora.



# DURANTE A VIAGEM



## DURANTE A VIAGEM

Para voos nacionais, esteja no aeroporto com pelo menos 2 horas de antecedência ao voo.

Para voos internacionais, esteja no aeroporto com pelo menos 3 horas de antecedência ao voo.

**Atraso e Cancelamento de Voo:** Se o seu voo estiver atrasado ou cancelado busque informações no balcão da cia aérea. Peça, sempre que possível, a informação por escrito.

### **Quais são meus direitos em caso de atraso ou cancelamento de voo, ou quando a empresa negar o meu embarque (preterição)?**

Nos casos de atraso, cancelamento de voo e negativa de embarque (preterição), o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que envolve comunicação, alimentação e hospedagem.

A assistência é oferecida gratuitamente pela empresa aérea, de acordo com o tempo de espera, contado a partir do momento em que houve o atraso, cancelamento ou preterição de embarque, conforme demonstrado a seguir:

A partir de 1 hora: Facilidades de comunicação (internet, telefonemas etc.).

A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, refeição, lanche, bebidas etc.).

A partir de 4 horas: Hospedagem (obrigatório em caso de pernoite no aeroporto) e transporte de ida e volta. Se o passageiro estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto.

O Passageiro com Necessidade de Assistência Especial (PNAE) e seus acompanhantes sempre terão direito à hospedagem, independentemente da exigência de pernoite no aeroporto.

Se o atraso for superior a 4 horas (ou a empresa já tenha a estimativa de que o voo atrasará por esse tempo), se houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reembolso integral, reacomodação ou execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro.

### **Há motivo de atraso ou cancelamento de voo que suspenda o direito à assistência material?**

Não. A assistência material é devida independentemente do motivo do atraso, cancelamento ou preterição (embarque negado) e se aplica tanto para os passageiros que estejam aguardando no terminal quanto àqueles que estiverem a bordo da aeronave com portas abertas.



## DURANTE A VIAGEM

### **A empresa aérea tem que apresentar, por escrito, os motivos de atrasos e cancelamentos que prejudicaram o comparecimento a compromisso pré-agendado?**

Sim. Caso sejam necessárias informações sobre o motivo do atraso, do cancelamento, da interrupção do serviço e da preterição, a empresa aérea deve fazer uma comunicação escrita, sempre que solicitada pelo passageiro

### **Meu voo atrasou e eu já estava dentro da aeronave, quais os meus direitos?**

A assistência material deverá ser oferecida também aos passageiros que já estiverem a bordo da aeronave com portas abertas, no que for cabível.

### **Cancelaram o meu voo enquanto eu estava no aeroporto, mas preciso embarcar com urgência para o meu destino. Eu posso solicitar o voo mais próximo, mesmo não sendo da mesma empresa aérea?**

Sim. Se o passageiro estiver no aeroporto e o voo for cancelado, é possível solicitar o transporte em voo próprio da empresa contratada ou de outra empresa, para o mesmo destino e na primeira oportunidade, sem custos adicionais.

**Overbooking:** O overbooking ocorre quando uma empresa faz uma sobre venda, ou seja, vende mais do que pode atender.

Caso isso ocorra, normalmente a cia aérea endossará o seu bilhete para uma outra cia aérea ou para o próximo voo disponível.

No caso de overbooking, ou para qualquer perda de voo por culpa da companhia, o passageiro tem direito à alimentação caso a espera seja maior do que 2 horas e à estadia em hotel com traslado caso seja maior do que 4 horas.

Pode acontecer de a companhia escolher ou sortear passageiros para saírem involuntariamente, o que a ANAC chama de preterição involuntária. Nesse caso, o passageiro tem direito à realocação gratuita em outro voo de mesmo trecho e a uma recompensa em DES (Direito Especial de Saque).

A ANAC também prevê que o passageiro pode negociar o reembolso integral do valor ou a realização do trecho por outro meio de transporte.



## DURANTE A VIAGEM

**No show:** Se você perder o voo por motivos de atraso, a cia aérea gera o NO SHOW no bilhete. Na maioria dos casos você perderá o bilhete ou poderá ficar com um valor de crédito descontando as devidas multas e taxas.

**Mas atenção:** as companhias aéreas não podem mais realizar o cancelamento da volta, por exemplo, unilateralmente, caso o passageiro não tenha comparecido no voo de ida – o chamado no-show. Independente do motivo que tenha levado o consumidor a esta perda do trecho de ida, isso não pode mais estar vinculado ao trecho de volta. Caso a empresa aérea faça o cancelamento, estará agindo de forma abusiva.

**Perda de conexão:** O passageiro que perder a conexão definida pela empresa aérea em razão de atraso causado pela própria empresa tem direito à reacomodação (em voo próprio ou de outra empresa), ao reembolso integral ou à execução do serviço por outra modalidade de transporte, devendo a escolha ser do passageiro. Além disso, a empresa deverá oferecer a assistência material, quando cabível e conforme o tempo de espera.

Se você se atrasou dentro da sala de embarque ou se o seu voo de conexão não foi emitido no mesmo bilhete, a cia aérea não é obrigada a honrar e você terá que comprar um novo bilhete.

**Multa por cancelamento:** Para qualquer cancelamento ou alteração, as empresas aéreas cobram taxas e normalmente há diferença de tarifa.

Existem regras tarifárias que variam de acordo com o valor que você pagou pelo seu bilhete aéreo. Antes de emitir seu bilhete é aconselhável você ter certeza de que poderá viajar na data para não correr o risco de arcar com uma taxa alta de alteração ou cancelamento.

Aqui você deve ficar atento para o percentual que está sendo cobrado em relação à multa, muitas vezes, o valor é abusivo e pode ser revisto! A multa não pode ser fixada em valor excessivo, que onere demasiadamente o consumidor/viajante e culmine no enriquecimento indevido da companhia aérea.



# CHEGUEI AO DESTINO



# CHEGUEI AO DESTINO

**Regras de Hotelaria:** Normalmente o horário do check-in é a partir das 14h e check-out até o meio dia. Porém, cada hotel possui uma política diferente, é importante verificar as regras antes da viagem. Caso chegue antes do horário do check-in, você pode deixar as suas bagagens na recepção do hotel e aguardar até o quarto ficar disponível.

**Perda ou Roubo de Documentos:** Procure deixar em local seguro o seu passaporte nas viagens, de preferência faça uma cópia do passaporte e leve aos passeios somente esta cópia e deixe o passaporte no hotel.

## Fiquei doente, o que fazer?

É imprescindível que você tenha a cobertura de um seguro viagem.

Fora do país o custo de qualquer assistência médica pode ser muito alto. Portanto, se você tiver a assistência pelo seguro ou plano de saúde procure imediatamente a empresa que você contratou para orientá-lo o melhor local para fazer a consulta médica.

## Me perdi, o que fazer?

Mantenha a calma e peça informações em locais públicos. Procure sempre andar com um mapa do local na bolsa.

## Quais documentos guardar?

Lembre-se de guardar provas para uma possível reparação. Caso tenha gastos com alimentação, hospedagem e/ou transporte você deve guardar os comprovantes para poder pedir o reembolso. É muito importante guardar todos os documentos que comprovem os seus prejuízos, os atrasos, cancelamentos e quaisquer outros imprevistos, portanto, salve todos os arquivos necessários: vídeos, áudios, fotos do painel, e-mails, converse com possíveis testemunhas e anote seu contato, etc.

Guarde sempre o número de protocolo de atendimento, nome de atendente, documentos que comprovem suas queixas formalmente.



# CHEGUEI AO DESTINO

## Onde registro minha reclamação?

Caso você se sinta prejudicado ou tenha seus direitos desrespeitados, você deve procurar a empresa aérea contratada para reivindicar seus direitos como consumidor. Se não tiver sua solicitação atendida, pode registrar sua reclamação em um site do governo federal ([www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)) ou no site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br), no site da ANAC ou pelo telefone 163.

Os aeroportos costumam ter fiscais do PROCON e agentes da ANAC à disposição. Alguns aeroportos também possuem Juizados especializados.

Os balcões de atendimento do consumidor das companhias aéreas também devem estar abertos e lhe receber.

## Dicas de app de viagem:

Google Tradutor – para o caso de você não entender o idioma local.

Google Maps – pode ajudar se você não tiver um mapa físico.

Trip Advisor – com dicas e avaliações de hotéis, passeios, restaurantes, entre outros.

Instagram: ótimo para procurar pontos turísticos, referências e até mesmo dar aquela ajudinha para poses de foto.

**IMPORTANTE:** (...) é responsabilidade do consumidor/viajante, quando não assessorado por agência de turismo ou similares, agir com cautela, e diligência, a fim de obter informações acerca das exigências dos países de destino, como seguro viagem, visto, prova de hospedagem, aquisição prévia de passagem de retorno, carteira de vacinação internacional, e qualquer outro documento específico, não se podendo transferir tal responsabilidade à companhia aérea, na medida em que ultrapassa os limites do contrato de transporte. Ou seja, o dever de informação, por parte dos fornecedores de serviços, não exige o consumidor de atuar de forma diligente na obtenção dos documentos necessários para o ingresso em países estrangeiros. (Recurso Cível, Nº 71008470007, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Elaine Maria Canto da Fonseca, Julgado em: 30-10-2019)



PASSAPORTE

# GUIA

Para

# Viajantes

## CONTATOS

### ROSEANA/TACIANE

☎ 51 99298-2613/99917-4884  
✉ atendimento@clubeolivas.com.br

### NATALIA

☎ 51 99283-7031/3225-5686  
✉ contato@trappadvogados.com.br

