



## **Informações gerais para viagens de avião**

### **Informações sobre Embarque**

#### **Apresentação de Identidade**

A partir de 1º de março de 2010, os passageiros deverão apresentar ao funcionário da companhia aérea seu documento de identificação válido, com foto, no **portão de embarque** e nos **balcões de check-in** das companhias aéreas dos aeroportos brasileiros. Em voos domésticos serão aceitos documentos originais ou cópias autenticadas.

Em caso de roubo, furto ou extravio do documento de identificação e se tratando de voos domésticos, o passageiro deve apresentar boletim de ocorrência – BO emitido há menos de 60 dias.

#### **Horário de apresentação do passageiro para embarque**

A partir de 1º de março de 2010, os passageiros que efetuarem check-in pela internet, nos totens de autoatendimento, ou por celular, não serão obrigados a carimbar o cartão de embarque nos balcões das companhias aéreas antes do embarque.

#### **Voos domésticos**

Procedimentos de Embarque

O passageiro deve apresentar-se diretamente ao check-in até 1 hora antes do embarque, portando a carteira de identidade original com foto, passagem aérea ou número do e-ticket (bilhete eletrônico).

Documentos necessários para maiores de 18 anos

- RG original ou
- Carteira Profissional emitida pelos Conselhos (CREA, OAB, CRM, CRA entre outras).
- Cartões de identidade expedidos pelos ministérios e órgãos subordinados ao Presidente da República, incluindo os Comandos da Marinha, Exército, aeronáutica ou do Ministério da Defesa.
- Carteira de habilitação original com foto.
- Carteira profissional original.



Documentos necessários para menores de 18 anos (incompletos)  
Certidão de nascimento (original) ou qualquer um dos documentos de identidade\* listados acima.

Documentos necessários para passageiros de outras nacionalidades

- Passaporte Estrangeiro.
- Registro Nacional de Estrangeiros (RNE).
- Identidades Diplomáticas e Consulares.

### **Voos Internacionais – Para os Estados Unidos**

Procedimentos de Embarque

- A apresentação no check-in deve acontecer com 3 horas de antecedência ao voo reservado.

Por exigência das autoridades norte-americanas, a partir de 4 de Outubro de 2005 todos os passageiros embarcando para os EUA (exceto norte-americanos, residentes permanentes e passageiros em trânsito nos EUA), deverão informar, obrigatoriamente, no ato do check-in, os dados abaixo:

- Dados pessoais (nome completo, data de nascimento, sexo, nacionalidade).
- País de residência.
- Documento válido de viagem para entrada nos EUA.
- Número, País de emissão e validade do documento de viagem.
- Endereço completo enquanto nos EUA (rua, nº, cidade, estado e CEP).

Documentos necessários

- Passaporte com visto válido.
- Passagem aérea e documentos requeridos para o retorno são obrigatórios para a sua entrada nos Estados Unidos.
- Visto de trânsito – de acordo com as normativas do Estado Americano, torna-se obrigatória a apresentação do visto americano (de trânsito) para os passageiros com destino a alguma localidade que tenha por obrigatoriedade parada nos Estados Unidos.

### **Voos Internacionais – Demais voos**

Procedimentos de Embarque



- A apresentação no check-in deve acontecer com 2 horas de antecedência ao voo reservado.
- É necessário ter em mãos toda a documentação exigida e bagagem a ser despachada.

### **Prioridade de Embarque**

As empresas aéreas deverão assegurar a prioridade no atendimento aos passageiros com idade igual ou superior a 65 anos, aos doentes, às pessoas com deficiências ou mobilidade reduzida, às senhoras grávidas e aos passageiros acompanhados de crianças menores de 12 anos (Portaria 676/GC-5, de 13/11/00 – Art. 18).

## **Declaração de Bens – Receita Federal – Alfândega**

### **Quem precisa declarar bens adquiridos no exterior**

Devem preencher a Declaração de Bagagem Acompanhada (DBA) na chegada ao País passageiros maiores de 16 anos.

### **Bens adquiridos no exterior isentos de imposto**

Estão isentos livros, bens de uso pessoal e bens nacionais ou nacionalizados.

Nos bens de uso pessoal estão inclusos um relógio de pulso usado, óculos, roupas, calçados, produtos de beleza e higiene.

Uma câmera fotográfica e um celular também estão isentos de tributo, desde que seja comprovada a compra destes para uso pessoal.

Não são isentos de tributos filmadoras e notebooks.

### **Bens adquiridos anteriormente à viagem**



Para bens adquiridos anteriormente será necessário apresentar, quando retornar ao país, nota fiscal emitida por domiciliado no país ou, no caso de bens adquiridos no exterior em viagem anterior, a Declaração de Bagagem Acompanhada.

### **Quantidade de bens permitidos**

Para ter isenção dos tributos, os bens declarados devem respeitar os limites de 12 litros para bebidas alcoólicas, 10 maços de cigarros com 20 unidades cada, 25 unidades de charutos ou cigarrilhas e 250 gramas de fumo. Para objetos de baixo custo, com valor inferior a US\$ 10,00 (dez dólares), são permitidas 20 unidades desde que não haja mais do que 10 unidades idênticas. Bens que não se enquadrem nas características anteriores e não sejam de uso pessoal não devem exceder a quantidade máxima de 3 unidades idênticas.

Os bens que excederem esses limites quantitativos ficarão retidos pela Receita Federal.

### **Valor de bens para isenção**

O passageiro que não ultrapassar os limites quantitativos dos bens, descritos anteriormente, tem direito à isenção de impostos para bens trazidos do exterior até a quota de US\$ 500,00 (quinhentos dólares), sendo esse valor pessoal e intransferível, podendo ser usado uma vez a cada intervalo de um mês.

Caso o valor dos bens adquiridos ultrapasse essa quota será cobrado tributo de 50 % do valor excedente a US\$ 500,00.

### **Multa**

Caso a Declaração de Bagagem Acompanhada seja apresentada de forma inexata ou incompleta será cobrada uma multa de 50 % do valor excedente ao limite de isenção.

### **Bens adquiridos no Free Shop**

Bens adquiridos no Free Shop de chegada no Brasil não contam no limite dos bens adquiridos no exterior, podendo o passageiro realizar compras no Free Shop até o limite de US\$ 500,00 por pessoa.

### **Telefones**

Informações da Receita Federal, órgão responsável pela Declaração de Bens, podem ser obtidas através do telefone (11) 2445-2945.



## Deveres do Passageiro

- a) Apresentar-se, para embarque, munido de documento legal de identificação na hora estabelecida pelo transportador no bilhete de passagem.
  
- b) Estar convenientemente trajado e calçado.
  
- c) Obedecer aos avisos escritos a bordo ou transmitidos pela tripulação.
  
- d) Abster-se de atitude que cause incômodo, desconforto ou prejuízo aos demais passageiros.
  
- e) Não fumar a bordo.
  
- f) Manter desligados aparelhos sonoros, eletrônicos e de telecomunicação, que possam interferir na operação da aeronave ou perturbar a tranquilidade dos demais passageiros.
  
- g) Não fazer uso de bebidas que não sejam aquelas propiciadas pelo serviço de comissária da empresa transportadora.
  
- h) Não conduzir artigos perigosos na bagagem.
  
- i) Não acomodar a bagagem de mão em local de trânsito dos passageiros ou em locais que interfiram nas saídas de emergência.
  
- j) Manter sob sua guarda e vigilância, enquanto permanecer no terminal de passageiros, toda a sua bagagem devidamente identificada.



k) Não transportar bagagem que não seja de sua propriedade ou que desconheça o seu conteúdo.

## **Informações sobre Voos**

### **Atraso do Voo**

Caso o voo seja cancelado ou sofra atraso, a companhia aérea deve acomodar o passageiro em outro voo da própria companhia ou de outra a partir de quatro horas. Se este prazo não for cumprido, o usuário poderá optar entre viajar em outro voo, pedir endosso ou reembolso da passagem. Para quem decidir viajar em outro voo no mesmo dia ou no dia seguinte, a companhia é obrigada a propiciar hospedagem, alimentação e transporte do aeroporto para o hotel e do hotel para o aeroporto, além de reembolsar despesas com telefonemas decorrentes do atraso.

### **Cancelamento de Voo**

Se o voo for cancelado pela companhia aérea, o passageiro tem direito de escolher entre viajar em outro voo, pedir reembolso ou endosso da passagem. No caso do passageiro decidir não viajar mais, deve comunicar o cancelamento da reserva à companhia aérea, tendo em vista as tarifas diferenciadas existentes e os vários procedimentos a serem observados para cada caso.

### **Overbooking**

O overbooking ocorre quando o passageiro não consegue embarcar no voo em que tinha reserva devido ao excesso de passageiros. Neste caso, a companhia aérea é obrigada a acomodar o usuário em outro voo dentro de um prazo máximo de quatro horas. Se este prazo não for cumprido, o passageiro pode optar entre viajar em outro voo da mesma companhia, endossar o bilhete ou pedir o reembolso da passagem. Optando pelo embarque em outro voo, a companhia tem que proporcionar ao passageiro hospedagem, alimentação, comunicação e transporte para o hotel e de volta para o aeroporto.

O usuário pode ainda optar por ser um passageiro voluntário, aceitando viajar em outro voo que não o originalmente reservado. Neste caso, as companhias aéreas devem oferecer uma compensação, que pode ser a acomodação em classe superior (upgrade) ou um crédito – que poderá ser usado no pagamento de excesso de bagagem, compra de outra passagem aérea ou convertido em dinheiro no prazo máximo de 30 dias. Além disso, o passageiro ainda manterá o direito à utilização do bilhete original. E as eventuais despesas com alimentação, transporte para o aeroporto, hospedagem e telefonemas, decorrentes do overbooking, correrão por conta da empresa aérea.



Todos estes direitos só serão válidos caso o passageiro tenha confirmado a reserva assento e tenha comparecido ao check-in da empresa aérea com, pelo menos, 30 minutos de antecedência para voos nacionais e uma hora para voos internacionais.

## **Reembolso e Endosso de Passagem**

O bilhete de passagem, inclusive o eletrônico (comprado pela Internet), é a garantia do crédito que o passageiro tem. Por isso, se ele estiver dentro da validade, o usuário será reembolsado com a quantia efetivamente paga e atualizada, com base na tarifa praticada na data do pedido de reembolso. Se for um bilhete internacional, o valor será calculado com base na moeda estrangeira, ao câmbio do dia. As condições de reembolso podem variar de acordo com a tarifa e a forma de pagamento acertada com a empresa. O prazo máximo para pagamento do reembolso é de 30 dias, contados a partir da data da solicitação.

Endosso é o direito que o passageiro tem de trocar o bilhete de passagem de uma companhia aérea para outra. O endosso depende de convênios firmados entre as empresas aéreas.

## **Informações sobre Responsabilidades das Companhias Aéreas**

### **Companhias Aéreas deverão ter guichês de atendimento aos passageiros nos aeroportos**

Com o objetivo de criar um canal presencial de atendimento, e garantir os direitos dos passageiros, a ANAC publicou a resolução 196 em 29 de agosto de 2011, onde determina que as companhias aéreas deverão implantar, no prazo de 60 dias, guichês de atendimento aos usuários nos aeroportos em que movimentem mais de 500 mil passageiros por ano.

Esses novos postos de atendimento serão utilizados para recebimento de reclamações e deverão ser instalados em áreas distintas dos balcões de check-in das companhias e lojas de vendas de passagens aéreas.

Quando registrada uma queixa, a companhia deve informar o prazo previsto para resposta, que não deve superar cinco dias úteis.

Para maiores informações sobre a medida acesse [www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao2011.asp](http://www2.anac.gov.br/biblioteca/resolucao2011.asp)



## Plano de Assistência

Em caso de desastre com alguma de suas aeronaves, todas as empresas aéreas que operam no Brasil e para o Brasil têm a obrigação de prestar assistência aos familiares dos passageiros que estavam embarcados. As companhias devem disponibilizar um serviço de 0800 para informações relativas ao acidente, fazer notificação pessoal às famílias das vítimas antes da divulgação pela imprensa da lista de passageiros e proporcionar aos familiares transporte para o local do desastre, hospedagem, alimentação, assistência médica e psicológica.

### Importante

- A empresa aérea e seus prepostos são os responsáveis em prestar todas as informações aos usuários relativas às Condições Gerais de Transporte, no ato da compra do bilhete. No caso de mudanças posteriores dessas condições, a empresa aérea deverá fornecer ao usuário todas as informações necessárias relativas ao transporte.
- Quando essas mudanças resultarem em atrasos nos horários de partida, é necessário que a administração aeroportuária seja informada e é recomendável que a empresa aérea envie todos os esforços no sentido de avisar aos usuários, em tempo hábil, de modo a evitar que eles desloquem-se para o aeroporto desnecessariamente.
- A empresa aérea, através de seus órgãos de coordenação de tráfego, deverá manter os seus representantes nos aeroportos informados sobre o fluxo de suas aeronaves, horários estimados de decolagem e partida, atrasos, cancelamentos de voos, bem como qualquer alteração que resulte em modificação de sua malha e venha a interferir nos voos que chegam e partem desses aeroportos.
- A empresa aérea, através de seus representantes nos aeroportos, deverá comunicar à Central de Informações do Aeroporto as confirmações de horários de chegada e partida dos seus voos, tão logo disponíveis e com antecedência mínima de 30 minutos em relação ao horário programado.
- A empresa aérea, através de seus representantes nos aeroportos, deverá comunicar, imediatamente, à Central de Informações do Aeroporto qualquer alteração nos seus voos, de modo que os usuários possam receber, através do sistema de informações do aeroporto, avisos visuais e sonoros sobre as modificações.





## **Atendimento ANAC**

Se o passageiro tiver reclamações a fazer de atendimento prestado pelo aeroporto ou pelas companhias aéreas, deve procurar o fiscal de Aviação Civil da ANAC, na Seção de Aviação Civil (SAC) localizada nos principais aeroportos brasileiros e preencher o Registro de Ocorrência (RO).

A reclamação pode ser feita também para a Assessoria de Relação com Usuários da ANAC (Aeroporto Internacional de Brasília – Setor de Concessionárias – Lote 5 – Brasília/DF – CEP 71608-900), pelo telefone (61) 3905-2665 ou pelo e-mail [arus@anac.gov.br](mailto:arus@anac.gov.br). A ANAC abrirá processo administrativo para apurar os fatos e aplicar as eventuais sanções legais.

Se o usuário de transporte aéreo quiser reclamar dos serviços prestados pela ANAC, deve entrar em contato com a Ouvidoria do órgão, pelo telefone (61) 3905-2645 ou pelo e-mail [ouvidoria@anac.gov.br](mailto:ouvidoria@anac.gov.br). A reclamação também pode ser feita pessoalmente ou por carta, no endereço acima citado.

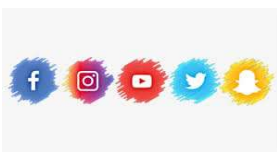
As Seções de Aviação Civil (SAC) representam a autoridade de aviação civil – ANAC nos aeroportos e são responsáveis pela fiscalização e atendimento dos usuários, no que tange à garantia dos seus direitos.

**A LG Tur Viagens deseja uma MARAVILHOSA viagem!**

**Para maiores informações ou dúvidas, ficamos à disposição**



Nosso Site [www.lgturviagens.com.br](http://www.lgturviagens.com.br)



Nossas redes sociais @LGTurviagens



WhatsApp+ 55 11.94501-2263



Fixo agência 11 4858-4647



E-mail: [leonardo@lgturviagens.com.br](mailto:leonardo@lgturviagens.com.br)

E-mail2: [contato@lgturviagens.com.br](mailto:contato@lgturviagens.com.br)