



Dicas aos Passageiros **COPA 2014**



**Consejos a los pasajeros
Copa Mundial de la FIFA**



**Information to passengers
2014 FIFA World Cup**



ANAC

AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

A **Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC)** produziu esta cartilha com o objetivo de informar os passageiros que irão viajar pelo Brasil no período da Copa do Mundo da FIFA Brasil de 2014. Consulte também as dicas completas em www.anac.gov.br/publicacoes.



PASSAGEM AÉREA

PORTUGUÊS

- Ao comprar a passagem aérea, você não é obrigado a adquirir seguros de viagem. Esses serviços são adicionais e facultativos.
- Leia atentamente seu contrato de transporte. Nele constam informações importantes como as regras tarifárias, valores para remarcação, franquias de bagagem e horário de apresentação para embarque.
- O valor da passagem de crianças de colo (menores de 2 (dois) anos, que não ocupam assento) em voos domésticos não pode exceder 10% da tarifa paga pelo adulto que a acompanhar.
- O prazo de validade da passagem aérea é de 1 (um) ano a partir de sua emissão.
- Antes de alterar ou cancelar o voo, consulte seu agente de viagens ou a empresa aérea. O cancelamento e a remarcação podem gerar custos adicionais previstos no contrato de transporte firmado com a companhia.
- O reembolso da passagem é feito apenas a quem a comprou, nas condições previstas no contrato de transporte. O prazo máximo de reembolso é de 30 (trinta) dias, a contar da solicitação.
- A passagem aérea é pessoal e intransferível. Por isso, verifique a grafia de seu nome no momento da compra, mesmo quando for feita por uma agência de viagens.
- A ANAC não regula programas de milhagem, mas, uma vez emitida a passagem, quem a adquiriu com milhas aéreas deverá ter os mesmos direitos dos outros passageiros, conforme previsto no contrato de transporte.



BAGAGEM

- Identifique sua bagagem e não a perca de vista enquanto permanecer no aeroporto.
- Evite despachar bagagens que contenham objetos de valor, os quais devem ser transportados preferencialmente na bagagem de mão.
- Não transporte bagagem que não seja de sua propriedade ou cujo conteúdo desconheça.
- Nos voos nacionais, cada passageiro tem direito a transportar um total de 23 kg de bagagem, ou menos, em caso de aeronaves menores. Bagagens de mão não devem ultrapassar 115 cm (altura + comprimento + largura) e não podem exceder 5 kg. Para voos internacionais, consulte a empresa aérea sobre a franquia de bagagem.
- Em caso de extravio de bagagem, procure a companhia aérea, de preferência ainda na sala de desembarque. Caso não seja possível, a reclamação pode ser feita em até 15 (quinze) dias da data do desembarque, mediante o comprovante de despacho de bagagem e a queixa por escrito. Se localizada, a bagagem deve ser entregue no local indicado pelo passageiro. Se não for localizada após 30 (trinta) dias, em voos nacionais, ou 21 (vinte e um) dias, nos voos internacionais, a companhia aérea deverá conceder indenização. Se houver furto, comunique o fato à empresa aérea e registre ocorrência na Polícia, autoridade competente para apurar o caso.



ACESSIBILIDADE

- Assistência especial com atendimento prioritário pode ser solicitada por: Gestantes, idosos (a partir de 60 anos), lactantes, pessoas com criança de colo, pessoas com mobilidade reduzida, pessoas com deficiência ou qualquer pessoa que, por alguma condição específica, tenha limitação na sua autonomia como passageiro.

- Passageiros com necessidade de assistência especial devem informar essa condição no momento da compra da passagem ou com até 48 horas de antecedência em relação ao horário de voo. Quando houver necessidade de acompanhante ou de cuidados médicos especiais (macas, oxigênio etc) o prazo é de 72 horas.
- Bengalas, muletas e outras ajudas técnicas usadas na locomoção desses passageiros devem ser transportadas gratuitamente na cabine da aeronave (limite de até uma peça por usuário). Quando despachado, esse equipamento é considerado bagagem prioritária.
- O usuário de cadeiras de rodas deve ser acomodado em assento especial com braços removíveis, próximo ao corredor, na dianteira ou traseira da aeronave, o mais próximo possível das saídas e dos lavatórios, sendo vedada sua localização nas saídas de emergência.
- O cão-guia deve ser transportado gratuitamente, no chão da cabine da aeronave, ao lado de seu dono e sob seu controle. O animal deverá estar equipado com arreio, dispensado o uso da focinheira.



EMBARQUE

- Verifique a documentação necessária para sua viagem. Os procedimentos para o embarque de crianças e adolescentes devem ser confirmados pela Vara da Infância e da Juventude. No caso de viagens internacionais, lembre-se de conferir a validade do passaporte e do visto.
- Apresente-se para o check-in no horário e local (terminal de embarque) indicados pela companhia aérea em sua passagem. A apresentação após o horário estabelecido pode causar transtornos, além de impossibilitar o embarque e gerar custos adicionais, conforme as regras do contrato firmado com a empresa aérea.

- Fique atento ao número do portão de embarque, que pode ser alterado.
- A empresa aérea poderá recusar o embarque do passageiro que apresentar sintomas de embriaguez. O passageiro também não pode ingerir bebida alcoólica durante o voo, a menos que a empresa aérea a tenha servido.

Brasileiros em viagem no território nacional deverão apresentar um dos seguintes documentos:

- a)** passaporte nacional;
- b)** carteira de identidade (RG);
- c)** cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à Presidência da República, incluindo o Ministério da Defesa e os Comandos da Aeronáutica, da Marinha ou do Exército;
- d)** cartão de identidade expedido pelo Poder Judiciário ou Legislativo, em nível nacional ou estadual;
- e)** Carteira Nacional de Habilitação (modelo com fotografia);
- f)** carteira de trabalho;
- g)** carteira de identidade emitida por Conselho ou Federação de categoria profissional (com fotografia e fé pública em todo o território nacional);
- h)** licença de piloto, comissário, mecânico de voo e despachante operacional emitida pela ANAC;
- i)** outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

Em caso de furto, roubo ou extravio de documento de passageiro de nacionalidade brasileira em viagem doméstica, poderá ser aceito o Boletim de Ocorrência, desde que emitido há menos de 60 (sessenta) dias, a contar da data de embarque.

Brasileiros em viagens internacionais devem apresentar um dos seguintes documentos:

- a) passaporte válido;
- b) Laissez-passer;
- c) autorização de retorno ao Brasil;
- d) salvo-conduto;
- e) cédula de identidade civil;
- f) documento estrangeiro equivalente nos casos previstos em tratados, acordos e outros atos internacionais;
- g) certificado de membro de tripulação de transporte aéreo;
- h) carteira de marítimo;
- i) carteira consular.

Crianças com até 12 (doze) anos de idade devem apresentar documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou um dos documentos válidos para embarque em território nacional. **Para adolescentes, entre 12 (doze) e 18 (dezoito) anos incompletos**, é necessário apresentar a certidão de nascimento ou um dos documentos a seguir:

- a) passaporte nacional válido;
- b) carteira de identidade (RG);
- c) cartão de identidade expedido por ministério ou órgão subordinado à presidência da República;
- d) outro documento de identificação com fotografia e fé pública em todo o território nacional.

Nenhuma criança poderá viajar desacompanhada dos pais ou responsável sem expressa autorização judicial. **Em viagens internacionais, crianças e adolescentes** devem apresentar documento que comprove a filiação ou parentesco com o responsável, certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) ou um dos documentos de viagem válidos. Brasileiros que ainda não tenham completado 18 (dezoito) anos podem sair

do País acompanhados por estrangeiro residente ou domiciliado no exterior, desde que com autorização judicial reconhecida em cartório. A exceção é para estrangeiros que sejam genitores do menor.

Estrangeiros devem apresentar um dos documentos a seguir, considerada a respectiva validade:

- a)** passaporte estrangeiro;
- b)** Cédula de Identidade de Estrangeiro-CIE (RNE), respeitados os acordos internacionais firmados pelo Brasil;
- c)** Identidade diplomática ou consultar ou outro documento legal de viagem, resultado de acordos internacionais firmados pelo Brasil. No caso de viagem em território nacional, o protocolo de pedido de CIE expedido pelo Departamento de Polícia Federal pode ser aceito em substituição ao documento original pelo período máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados de sua expedição.



ATRASO E CANCELAMENTO DE VOO E PRETERIÇÃO DE EMBARQUE

Em casos de atraso, cancelamento e preterição de embarque, o passageiro que comparecer para embarque tem direito à assistência material, que varia conforme o tempo de espera de um novo voo. Essa assistência envolve comunicação, alimentação e acomodação. Informe-se com a empresa aérea.

A partir de 1 (uma) hora: direito a comunicação (Internet, telefone etc).

A partir de 2 (duas) horas: direito a alimentação (voucher, lanche, bebidas etc).

A partir de 4 (quatro) horas: acomodação e deslocamento do aeroporto ao local.

Se você estiver no local de seu domicílio, a empresa poderá oferecer apenas o transporte para sua residência e desta para o aeroporto. Se o atraso for superior a quatro horas ou houver cancelamento de voo ou preterição de embarque, a empresa aérea deverá oferecer ao passageiro, além da assistência material, opções de reacomodação em outro voo ou reembolso.

Caso o voo atrase por mais de 4 (quatro) horas, seja cancelado ou, ainda, o passageiro tenha seu embarque negado mesmo com todos os requisitos para embarcar (preterição), a empresa deverá reacomodar em outro voo ou reembolsar o passageiro (nas condições de compra do bilhete aéreo). Se preterir o passageiro, a empresa ainda poderá procurar voluntários que aceitem comprovadamente opções de reembolso, como: créditos em programas de milhagem, dinheiro, diárias em hotel etc.

O passageiro que se sentir prejudicado ou tenha seus direitos descumpridos deve procurar primeiramente a empresa aérea. Se o problema não for solucionado, o usuário poderá registrar sua reclamação na ANAC, que, após análise do caso, poderá aplicar sanções à empresa. Para buscar reparações, o passageiro deverá consultar os órgãos de defesa do consumidor ou o Poder Judiciário.

FALE COM A ANAC

Para tirar dúvidas, fazer sugestões ou reclamar dos serviços prestados pelas empresas aéreas, utilize o Fale com a ANAC pela Internet (www.anac.gov.br/faleanac) ou pelo 0800 725 4455 (atendimento 24 horas em português, inglês ou espanhol).

Informação de utilidade pública. Esta publicação não substitui a legislação em vigor.

La **Agencia Nacional de Aviación Civil** publicó este folleto con información básica para ayudar a los pasajeros que van a viajar a Brasil durante la Copa Mundial de la FIFA Brasil 2014. Para obtener más informaciones, consulte los consejos completos en www.anac.gov.br/publicacoes.



BOLETOS AÉREOS

- En la compra de un boleto de avión, usted no está obligado a comprar un seguro de viaje. Estos servicios son adicionales y opcionales.
- Lea su contrato de transporte. El comprende información importante, como las reglas de tarifas, los valores para volver a marcar, franquicias de equipaje y la hora de presentación para embarque.
- El valor de los niños de pecho (hasta dos (2) años, sin ocupar asiento) en los vuelos domésticos no podrá superar el 10% de la tarifa pagada por el adulto con el cual viaja.
- La validez del boleto de avión es de un (1) año a partir de su emisión.
- Antes de cambiar su vuelo, consulte a su agente de viajes o compañía aérea. La cancelación y cambio de reserva pueden generar costos adicionales en el contrato de transporte con la empresa.
- La devolución del valor del billete se hace sólo para los que compraron le, en conformidad con el contrato de transporte. El plazo máximo de amortización es de 30 (treinta) días a partir de la solicitud.
- El pasaje aéreo es personal e intransferible. Por lo tanto, revise la ortografía de su nombre en el momento de la compra, incluso cuando se hace por una agencia de viajes.
- El ANAC no regula los programas de millas, pero una vez emitido el billete, quien lo compró con millas aéreas deben tener los mismos derechos

que los demás pasajeros, según lo dispuesto en el contrato de transporte.



EQUIPAJE

- Identifique su equipaje y no la pierda de vista durante su estancia en el aeropuerto.
- Evite que el equipaje contenga objetos de valor. Ellos deberán ser llevados preferentemente en el equipaje de mano.
- No transporte equipaje que no sea de su propiedad o cuyo contenido desconoce.
- En los vuelos nacionales cada pasajero tiene derecho de transportar un total de 23 kg de equipaje (En los aviones con menos de 31 asientos se podrán limitar ese total, consultar con la línea aérea o sus arreglos de viaje). Equipajes de mano no pueden superar 115 cm (alto + largo + ancho) y no pueden exceder a 5kg. En vuelos internacionales, consulte con la empresa aérea a respecto de franquicia de equipaje.
- En caso de pérdida de equipaje dirígete a la compañía aérea, en preferencia en la Sala de Llegada en el aeropuerto. De no ser posible, la reclamación podrá ser hecha hasta 15 días de la fecha de llegada, con su ticket de equipaje y la queja por escrito. Cuando encontrada, el equipaje deberá ser entregado en el lugar indicado por el pasajero. Si no se le encuentra después de 30 días (vuelos nacionales) o 21 días (vuelos internacionales), la empresa debe pagar una indemnización. Si robado, repórtelo a la empresa aérea y registra ocurrencia en la Policía, la autoridad competente para investigar el caso.



ACCESIBILIDAD

- Asistencia especial con atendimento prioritario se puede solicitar por: mujeres embarazadas, ancianos (mayores de 60 años), mujeres lactantes,

personas con niño en el regazo, personas con movilidad reducida, personas con discapacidad o cualquier persona que, por alguna condición específica tenga limitación en la autonomía como pasajero.

- Los pasajeros que requieran asistencia especial deberán informar esta condición en el momento de la compra del billete o hasta 48 horas de antelación del horario del vuelo. Cuando necesitan asistencia o cuidados médicos especiales (camillas, oxígeno, etc) el plazo es de 72 horas.
- Los bastones, muletas y otros dispositivos de asistencia utilizados en el transporte de estos pasajeros se debe realizar en la cabina del avión gratis (límite de una sola pieza por el usuario). Cuando despachado, este equipo se considera equipaje prioritario.
- El usuario de silla de ruedas debe ser acomodado en el asiento especial con brazos removibles, cerca del pasillo, en la parte delantera o trasera de la aeronave, cerca de las salidas y de los lavabos, quedando prohibida su ubicación en las salidas de emergencia.
- El perro guía debe ser transportado sin costo, en el suelo de la cabina del avión, junto a su propietario y bajo su control. El animal debe estar equipado con arnés, no es obligatorio el uso de un bozal.



EMBARQUE

- Compruebe la documentación necesaria para su viaje. El embarque de niños y adolescentes deben contener autorización por el Juzgado e la Niñez y la Juventud. Para viajes internacionales, no olvide comprobar la validez del pasaporte y visado.
- Preséntese para lo check-in a la hora y en la localización (terminal de embarque) apuntados por la línea aérea en su pasaje. La presentación después del tiempo programado puede causar trastornos e imposibilitar el embarque y generar

gastos adicionales, de acuerdo con las reglas del contrato con la compañía aérea.

- Preste atención al número de la puerta de embarque, el cual puede cambiar mismo después del check-in hecho.
- El aerolínea podrá negar el embarque a los pasajeros con síntomas de embriaguez. El pasajero no puede tomar bebidas alcohólicas durante el vuelo, a menos que la línea aérea haya servido.

Brasileños que viajan en el territorio nacional deberán presentar los siguientes documentos:

- a)** pasaporte nacional;
- b)** Tarjeta de identidad (RG);
- c)** identidad expedido por un ministerio o subordinado a la Presidencia, entre ellos el Ministerio Federal de Defensa y Comando de la Fuerza Aérea, la Armada o el Ejército;
- d)** Tarjeta de identidad expedida por el poder judicial o legislativo a nivel nacional o estatal;
- e)** Carné de conducir (modelo de la foto);
- f)** los documentos de trabajo;
- g)** el documento de identidad emitido por el Consejo de la Federación o de la categoría profesional (con la fotografía y la fe pública en el país);
- h)** el comisionado licencia de piloto, ingeniero de vuelo y el despachador de funcionamiento expedida por el ANAC;
- i)** cualquier otro documento de identificación con foto y la fe pública en todo el territorio nacional.

En caso de robo o pérdida del documento del pasajero de nacionalidad brasileña, de viaje interno, se puede aceptar el informe de la policía, expedida desde que antes de 60 (sesenta) días a partir de la fecha de embarque.

Brasileños que viajan al extranjero deben presentar los siguientes documentos:

- a)** Pasaporte válido;
- b)** Laissez-Passer;
- c)** la autorización para volver a Brasil;
- d)** aprobar;
- e)** boleta identidad civil;
- f)** documento extranjero equivalente en los casos previsto en los tratados, acuerdos y otros actos internacionales;
- g)** certificado miembro de la tripulación del puente aéreo;
- h)** Cartera marítima;
- i)** Cartera consular.

Los niños menores de doce (12) años de edad deberán presentar un documento que acredite la afiliación o relación con la persona responsable, certificado de nacimiento (original o copia certificada) o uno de los documentos válidos para embarque a nivel nacional. **Para los adolescentes entre doce (12) y dieciocho (18) años incompletos**, debe presentar un certificado de nacimiento o de uno de los siguientes documentos:

- a)** Pasaporte válido;
- b)** tarjeta de identidad (RG);
- c)** la identidad emitido por el ministerio o subordinar el órgano presidencia;
- d)** cualquier otro documento de identificación con foto y la fe pública en todo el territorio nacional.

Ningún niño puede viajar sin la compañía de un padre o tutor sin autorización judicial expresa. **Para viajes internacionales, los niños y los adolescentes** deben presentar un documento que acredite la afiliación o relación con la persona responsable, el certificado de nacimiento (original o copia certificada) o un documento de viaje válido. Brasileños que aún no hayan cumplido los dieciocho (18) años pueden salir

del país acompañado de uno residente extranjero o domiciliadas en el extranjero, siempre que la autorización judicial sea ante el notario. La excepción es para los extranjeros que son los padres del menor.

Los extranjeros deberán presentar uno de los siguientes documentos, considerado su validez:

- a)** Pasaporte extranjero;
- b)** Cédula de Identidad para Relaciones Exteriores-CIE (RNE), el respeto de los acuerdos internacionales firmados por Brasil;
- c)** Identidad Diplomática o cheque u otro documento legal del viaje, el resultado de los acuerdos internacionales firmados por Brasil. En el caso de los viajes en el país, la solicitud CIE protocolo emitido por el Departamento de Policía Federal podrá ser aceptada en lugar del documento original para un máximo de 180 (ciento ochenta) días de su embarque.



RETRASOS Y CANCELACIÓN DE LOS VUELOS E INCUMPLIMIENTO DE EMBARQUE

En caso de retraso, cancelación e infracción de embarque, el pasajero que esté listo para el embarque tiene derecho a la asistencia material, el cual varía según el tiempo de espera de un nuevo vuelo. Esta ayuda consiste en la comunicación, la comida y el alojamiento. Consulte la compañía aérea.

De una (1) hora: derecho a comunicación (internet, teléfono etc.).

De dos (2) horas: Derecho a alimentación (cupón, bocadillos, bebidas etc.).

De cuatro (4) horas: Alojamiento y desplazamiento del aeropuerto al local.

Si usted está en el lugar de su domicilio, la empresa sólo puede ofrecer el transporte desde su residencia y de ahí al aeropuerto. Si el retraso es superior a cuatro horas o la cancelación o incumplimiento de embarque, la aerolínea ofrecerá a los pasajeros, además de la ayuda material, las opciones de volver a casa en otro vuelo o el reembolso del boleto.

Si el vuelo se retrasa por más de 4 horas, si cancelas o todavía tienen la denegación de embarque de pasajeros, incluso con todos los requisitos para embarcarse (violación), la empresa debe ponerlo en otro vuelo o hacer el reembolso del pasaje (en las condiciones de compra del billete aéreo). Si se omite el pasajero, la compañía todavía puede buscar voluntarios que demostrablemente aceptan las opciones de pago, como las reivindicaciones de programas de millas, dinero, diarias en hotel etc.

El pasajero que se sienta perjudicado o que ha infringido sus derechos debe primero buscar la aerolínea para prestar su reclamo. Si el problema no se resuelve, puede presentar su reclamo en el ANAC, que después de examinar el caso, podrá imponer sanciones a la empresa. Para obtener reparación, los pasajeros deben consultar a los organismos de protección a los consumidores o al poder judicial.

HABLE CON ANAC

Para cualquier pregunta, sugerencia o queja sobre los servicios prestados por las compañías aéreas, utilice el contacto ANAC Internet (www.anac.gov.br/faleanac) o llame al 0800 725 4455 (24 horas de atención en Portugués, Inglés o Español).

Información de utilidad pública, no reemplaza la legislación vigente.

The National Civil Aviation Agency (ANAC) has published this booklet with basic information to assist passengers who will travel around Brazil during the 2014 FIFA World Cup. For more information access www.anac.gov.br/publicacoes.



AIR TICKET

- When purchasing airfare, you are not required to purchase travel insurance, which is an additional and optional service.
- Read your carriage contract carefully. It has important information about fare rules, values to be paid when rescheduling tickets, baggage allowance and schedule of presentation for shipment.
- Regarding domestic flights tickets for children under 2 years of age who do not occupy a seat must not cost more than 10 % of the fare paid by the accompanying parent or guardian.
- The air ticket is valid for 1 year after the date of issuance.
- Consult your travel agent or the airline company before rescheduling or cancelling your flight. Cancellation and rescheduling may incur additional costs detailed in the air transportation contract signed with the company.
- Air ticket reimbursement is due to the person who purchased the ticket in accordance with conditions established by the air transportation contract.
- Air tickets are personal and not transferable. So you must check if your name is correctly spelled when purchasing your air ticket even when using the services of a travel agency.
- Anac does not regulate mileage programs but, once issued, those who acquired the ticket with air miles must have the same rights of the others, as provided by the transport contract.



LUGGAGE

- Identify your luggage and do not lose sight of it while staying at the airport.
- Avoid dispatching luggage that contains valuable objects, which should be preferably carried in the hand luggage.
- Do not carry baggage that is not yours or whose contents you are unaware of.
- For domestic flights, each passenger is entitled to carry a total of 23 kg of luggage, or less, in case of smaller aircraft. Hand luggage must not exceed 115 cm (height + length + width) and 5 kg. For international flights, consult the airline for luggage allowance.
- In case of luggage loss, report it to the airline while in the disembarkation area. If not possible, a written complaint might be submitted within 15 days after disembarkation together with the baggage ticket. If the luggage is found it must be delivered at the address indicated by the passenger. If baggage is not found within 30 days for national flights and 21 days for international flights, the air carrier has to reimburse the passenger. If your baggage is stolen you must report it to the carrier and file a police report at the Police Station.



ACCESSIBILITY

- Priority assistance can be requested by: Pregnant, lactating women, persons with a lap child, the elderly (from 60 on), passengers with disabilities or reduced mobility or people who present reduced autonomy as a passenger.
- Passengers requiring special assistance have to inform about it when purchasing the air ticket or at least 48 hours before the flight. If an accompanying person or special medical care is needed (e.g. stretchers or oxygen supply), passengers have to report it at least 72 hours before the flight.

- Canes, crutches and other mobility equipment should be carried in the aircraft cabin for free, limited to one equipment per passenger. When dispatched, mobility equipment is considered as priority luggage.
- Wheelchair users must be accommodated in special seats with removable arms, near the aisle, on the front or rear of the aircraft, as close as possible to the exits and lavatories. It is prohibited to accommodate wheelchair users near emergency exits.
- Guide dogs must be carried free of charge, on the floor of the aircraft cabin, next to his/her owner and under his/her control, and must be equipped with harnesses, dismissed the use of muzzles.



BOARDING

- Check the documentation required for your trip. Procedures for boarding children and teenagers must be confirmed by the Juvenile court. For international flights, remember to check passport and visa expiration dates.
- Arrive at the check-in area at the time indicated on your air ticket. Arriving after scheduled time may cause nuisance, as well as boarding issues and additional costs, according to the air transportation contract.
- Attention to gate number. It can be changed.
- The airline may refuse boarding passengers that present symptoms of drunkenness. Passengers are not allowed to drink alcoholic beverage during the flight, unless the airline offers alcoholic drinks.

Brazilians traveling in the country must present one of the following documents:

- a) passport;
- b) identity card;

- c)** identity card issued by a department of the Presidency, including the Ministry of Defense and the Air Force, Navy or Army Commands;
- d)** identity card issued by the judiciary or the legislative power;
- e)** driver's license (with picture);
- f)** Social Security Card;
- g)** identity card issued by a Regulatory Council or Professional Association (with picture and full faith and credit);
- h)** pilot, flight attendance, aircraft maintenance mechanics and flight dispatcher licenses issued by ANAC; or
- i)** any identification document with picture and full faith and credit.

In case of theft, robbery or loss of documents belonging to Brazilian passengers boarding domestic flights, a police report is accepted, if issued in the 60 days prior to the boarding date.

Brazilians boarding international flights must present one of the following documents:

- a)** valid passport;
- b)** Laissez – Passer;
- c)** authorization for returning to Brazil;
- d)** safe-conduct;
- e)** civil identity registry;
- f)** equivalent foreign document established in treaties, agreements and international acts;
- g)** air crew license;
- h)** maritime identity card; or
- i)** consular identity card.

Children under 12 must present documents proving filiation or family relationship with the responsible parent or guardian, birth certificate (original or certified

copy) or one of the valid documents for boarding in national territory. **For adolescents between 12 and 18 years of age (incomplete)**, it is necessary to present the birth certificate or one of the following documents:

- a)** valid passport;
- b)** identity card (ID);
- c)** identity card issued by a Ministry or department of the Presidency; or
- d)** an identification document with photo and full faith and credit.

No child may travel unaccompanied by a parent or guardian without express judicial authorization. **For international flights, children and teenagers** must present document proving filiation or family relationship with the responsible parent or guardian, birth certificate (original or certified copy) or one of the valid travel documents. Brazilians who have not yet completed 18 may leave the country accompanied by a foreign resident or domiciled abroad, provided that a notarized judicial authorization is presented. The exception is for foreigner parents.

Foreigners must present one of the following documents, considered its validity:

- a)** foreign passport;
- b)** Identity Card for Foreigners - CIE (RNE), in accordance with international agreements signed by Brazil;
- c)** Diplomatic Identity or other legal travel document in accordance with international agreements signed by Brazil. For national trips, the CIE (RNE) request protocol issued by the Federal Police Department may be accepted instead of the original document within 180 days of its date of issuance.



DELAY AND FLIGHT CANCELLATION AND DENIED BOARDING

In case of delay, flight cancellation and denied boarding, means of communication, meals and accommodation have to be provided to the passenger. Consult the airline company for more information.

After 1 (one) hour: means of communication (e.g. Internet, telephone) should be provided.

After 2 (two) hours: meals (providing vouchers, snacks, drinks etc.) should be provided.

After 4 (four) hours: accommodation and transportation should be provided.

If you are in your place of residence, the airline company may only provide transportation between your house and the airport. If the delay exceeds four hours or if there is flight cancellation or denied boarding, the airline must offer re-accommodation in other flights or a refund.

If the flight is delayed for more than 4 hours, if flight is canceled or if there is a denied boarding, the airline company must re-accommodate the passenger in another flight or make a refund respecting the conditions of the air transportation contract. If there is a denied boarding the company may look for volunteers who accept refunds such as credits for mileage programs, money and hotel accommodation.

Passengers who feel harmed or who consider their rights were violated should first report it to the airline. If the problem is not resolved, passengers may file a complaint at ANAC that will examine the case and may impose sanctions on the company. Passengers may also contact customer protection and defense agencies or the judiciary.

CONTACT ANAC

For any questions, suggestions or complaints about the services provided by airlines, contact ANAC through the Internet (www.anac.gov.br/faleanac) or call 0800 725 4455 (24-hour assistance in Portuguese, English or Spanish).

Public information. It does not replace current legislation.





ANAC
AGÊNCIA NACIONAL
DE AVIAÇÃO CIVIL

www.anac.gov.br

Assessoria de Comunicação Social - ASCOM

Abril de 2014

Informação de utilidade pública. Esta publicação não substitui a legislação em vigor.