

BLIS AI

Manual de Políticas de Viagem

Guia Completo para Agências e Passageiros

Versão 2.1 — Janeiro de 2025 | Uso interno e para parceiros credenciados

Seção	Conteúdo	Pág.
1	Políticas de Bagagem	2
2	Documentação para Viagem	6
3	Check-in e Embarque	10
4	Remarcação e Cancelamento	13
5	Reembolsos	16
6	Itens Especiais e Restrições	19
7	Passageiros com Necessidades Especiais	22
8	Programas de Fidelidade	24
9	Conexões e Escalas	26
10	Responsabilidades e Contatos	28

1. Políticas de Bagagem

As regras de bagagem variam conforme a companhia aérea, a classe tarifária contratada e o destino. Este capítulo apresenta as diretrizes gerais aplicadas pelas principais companhias que operam no Brasil, bem como orientações para situações especiais.

1.1 Bagagem de Mão

A bagagem de mão é aquela transportada na cabine do avião pelo próprio passageiro. As dimensões e peso máximos permitidos são controlados rigorosamente nas portas de embarque.

Companhia	Dimensão Máxima (C+L+A)	Peso Máximo	Itens Permitidos
LATAM	115 cm	10 kg	1 mala + 1 item pessoal
GOL	115 cm	10 kg	1 mala + 1 item pessoal
Azul	115 cm	10 kg (Top/TudoAzul Gold: 14 kg)	1 mala + 1 item pessoal
American Airlines	114 cm	Não especificado	1 mala + 1 item pessoal
Copa Airlines	114 cm	10 kg	1 mala + 1 item pessoal
Air France/KLM	115 cm	12 kg	1 mala + 1 item pessoal
TAP Air Portugal	115 cm	10 kg	1 mala + 1 item pessoal

Obs.: O item pessoal (bolsa, mochila pequena, laptop bag) deve caber sob o assento da frente. Medicamentos, itens de uso médico e alimentos para bebês são permitidos adicionalmente mediante comprovação.

1.2 Bagagem Despachada — Franquias por Classe

A franquia de bagagem despachada está diretamente vinculada à classe tarifária adquirida. Passageiros em tarifas promocionais (Light, Basic, Promo) frequentemente não têm direito à bagagem despachada incluída, sendo necessária a compra avulsa.

Companhia	Classe Econômica (tarifa básica)	Classe Econômica (tarifa flex)	Executiva	Primeira Classe
LATAM	Sem inclusão	1 x 23 kg	2 x 32 kg	3 x 32 kg
GOL	Sem inclusão	1 x 23 kg	2 x 32 kg	—
Azul	Sem inclusão	1 x 23 kg	2 x 32 kg	—
American Airlines (doméstico EUA)	Sem inclusão	1 x 23 kg	2 x 32 kg	3 x 32 kg
Copa Airlines	1 x 23 kg	1 x 23 kg	2 x 32 kg	—
Air France/KLM	Sem inclusão	1 x 23 kg	2 x 32 kg	3 x 32 kg
TAP Air Portugal	Sem inclusão	1 x 23 kg	2 x 32 kg	—

1.3 Excesso de Bagagem

O excesso de bagagem ocorre quando o passageiro ultrapassa o número de volumes franqueados, o peso por volume ou as dimensões máximas permitidas. As taxas são cobradas no momento do check-in e variam conforme a rota.

Companhia	Taxa por volume extra (voos domésticos)	Taxa por volume extra (voos internacionais)	Peso extra (por kg)
LATAM	R\$ 180 – R\$ 260	USD 100 – USD 200	R\$ 15 / kg
GOL	R\$ 150 – R\$ 250	USD 80 – USD 175	R\$ 15 / kg
Azul	R\$ 150 – R\$ 250	USD 80 – USD 175	R\$ 12 / kg
American Airlines	USD 35 (1ª mala)	USD 35 – USD 100	USD 7 / kg

Recomendação: sempre oriente o passageiro a adquirir a franquia adicional com antecedência pelo site ou app da companhia, pois os valores são em média 30% a 50% mais baratos do que no aeroporto.

1.4 Itens Proibidos na Bagagem

Os itens abaixo são proibidos em qualquer tipo de bagagem, conforme regulamentação da ANAC e normas internacionais (IATA):

- Explosivos, fogos de artifício e sinalizadores de qualquer tipo
- Gases comprimidos (inflamáveis, tóxicos ou não inflamáveis) — exceto itens médicos com autorização prévia
- Líquidos inflamáveis: combustíveis, solventes, tintas e vernizes
- Substâncias radioativas e materiais infecciosos
- Substâncias corrosivas: ácidos, alcalinos e mercúrio
- Armas de fogo sem declaração prévia e autorização da companhia
- Baterias de lítio com capacidade superior a 160 Wh

Itens com restrições (permitidos com declaração ou limites):

- Líquidos na bagagem de mão: máximo de 100 ml por embalagem, todos dentro de saco plástico transparente de 1 litro
- Isqueiros e fósforos: apenas 1 isqueiro comum na bagagem de mão ou no bolso; proibido no despachado
- Power banks: apenas na bagagem de mão, máximo 100 Wh sem aprovação e entre 100-160 Wh com aprovação da companhia
- Instrumentos musicais: permitidos como bagagem de mão se couberem no compartimento superior; caso contrário, deve-se adquirir assento adicional
- Artigos esportivos: esquis, pranchas e tacos de golfe podem ser despachados mediante taxa específica

2. Documentação para Viagem

A documentação exigida varia conforme o destino, a nacionalidade do passageiro e o tipo de viagem. A responsabilidade pela apresentação de documentação válida é inteiramente do passageiro. A agência deve sempre orientar e verificar a situação documental antes da emissão do bilhete.

2.1 Voo Domésticos no Brasil

Para voos dentro do território brasileiro, passageiros adultos (18 anos ou mais) devem apresentar um dos documentos abaixo, em versão original física ou digital (e-título, CNH digital):

- RG (Carteira de Identidade) — emitido há no máximo 10 anos a partir de 2023 (nova regra ANAC)
- CNH (Carteira Nacional de Habilitação) — dentro do prazo de validade
- Passaporte brasileiro — dentro do prazo de validade
- Carteira de trabalho (CTPS) — versão física com foto
- Carteira funcional de órgãos públicos com força de RG
- Certificado Militar (para homens em situação regular com as obrigações militares)

Para menores de 18 anos em voos domésticos:

- Acompanhados de ambos os pais: RG ou certidão de nascimento do menor
- Acompanhados de um dos pais: RG ou certidão de nascimento + autorização notariada do outro responsável
- Acompanhados de terceiros: RG ou certidão de nascimento + autorização notariada de ambos os pais ou responsável legal
- Desacompanhados: autorização notariada de ambos os responsáveis + serviço de menor desacompanhado solicitado à companhia com antecedência mínima de 72 horas

2.2 Voo Internacionais — América do Sul

Para viagens entre países do Mercosul e associados, brasileiros podem utilizar apenas o RG em alguns destinos. Porém, recomenda-se sempre o uso do passaporte para evitar contratemplos em fronteiras ou escalas.

Destino	Documento mínimo aceito	Visto necessário	Observações
Argentina	RG ou Passaporte	Não	RG deve ter foto clara e dados legíveis
Uruguai	RG ou Passaporte	Não	—
Chile	RG ou Passaporte	Não	—
Paraguai	RG ou Passaporte	Não	—
Bolívia	Passaporte	Não (até 90 dias)	RG não é aceito
Peru	Passaporte	Não (até 183 dias)	RG não é aceito

Colômbia	Passaporte	Não (até 180 dias)	RG não é aceito
Venezuela	Passaporte	Não (até 90 dias)	—
Equador	Passaporte	Não (até 90 dias)	—

2.3 Voo Internacionais — América do Norte e Europa

Destino	Passaporte	Visto	Prazo máx. sem visto	Outras exigências
EUA	Sim (válido 6 meses além da viagem)	ESTA obrigatório	90 dias	Autorização ESTA: USD 21, válida 2 anos
Canadá	Sim	eTA obrigatório	6 meses	eTA: CAD 7, válido 5 anos
México	Sim	Não	180 dias	Formulário migratório obrigatório na chegada
Portugal	Sim	Não (Schengen)	90 dias em 180	Seguro viagem recomendado
Espanha	Sim	Não (Schengen)	90 dias em 180	Comprovante de meios financeiros
França	Sim	Não (Schengen)	90 dias em 180	—
Itália	Sim	Não (Schengen)	90 dias em 180	—
Alemanha	Sim	Não (Schengen)	90 dias em 180	—
Reino Unido	Sim	ETA obrigatório (desde jan/2024)	6 meses	ETA: GBP 10

Atenção: As regras de visto podem mudar sem aviso prévio. Consulte sempre o site oficial da embaixada ou consulado do país de destino antes de emitir qualquer bilhete internacional. A agência não se responsabiliza por negativas de embarque por documentação irregular.

2.4 Validade do Passaporte

A maioria dos países exige que o passaporte tenha validade mínima de 6 meses além da data de retorno prevista. Alguns países exigem validade mínima de 3 meses. Passaportes com menos de 6 meses de validade podem ser recusados no embarque mesmo que tecnicamente válidos.

Procedimento para renovação no Brasil: O passaporte brasileiro pode ser solicitado pela Polícia Federal mediante agendamento online. O prazo de emissão varia entre 6 e 10 dias úteis em condições normais, podendo ser solicitado em caráter de urgência (entrega em 24 horas) com taxa adicional.

3. Check-in e Embarque

3.1 Modalidades de Check-in

O check-in é o processo de confirmação da presença do passageiro no voo e seleção ou confirmação do assento. Existem quatro modalidades principais:

Modalidade	Prazo de abertura	Prazo de encerramento	Disponibilidade
Online (site/app)	48h antes do voo	1h a 2h antes (doméstico) 3h antes (internacional)	LATAM, GOL, Azul, maioria das internacionais
Quiosque (aeroporto)	3h antes do voo	1h antes (doméstico) 2h30 antes (internacional)	Principais aeroportos brasileiros
Balcão (aeroporto)	3h antes do voo	45min antes (doméstico) 2h antes (internacional)	Todos os aeroportos
Automático (App)	Configurável	Varia por companhia	GOL (Check-in Express), Azul

3.2 Prazos de Apresentação no Aeroporto

Tipo de voo	Apresentação recomendada	Limite para despacho de bagagem	Limite para embarque (portão)
Doméstico sem bagagem	1h antes	—	30 min antes
Doméstico com bagagem	1h30 antes	45 min antes	30 min antes
Internacional (América do Sul)	2h antes	1h30 antes	45 min antes
Internacional (EUA, Europa)	3h antes	2h antes	1h antes
Internacional (Ásia, Oceania)	3h antes	2h antes	1h antes

Atenção: Os horários de fechamento de portão são rigorosos. Passageiros que chegarem ao portão após o fechamento perderão o voo e estão sujeitos às regras tarifárias da passagem adquirida para remarcação ou reembolso.

3.3 Seleção de Assentos

A seleção de assentos pode ser gratuita ou paga dependendo da classe tarifária e da companhia. Em geral, assentos com espaço extra para pernas (exit row, primeira fileira) e assentos na parte dianteira da aeronave são cobrados à parte mesmo em tarifas que incluem seleção gratuita.

- Assentos standard (meio da aeronave): gratuitos nas tarifas Flex e superiores; R\$ 30 a R\$ 80 nas tarifas básicas
- Assentos preferenciais (fileiras frontais): R\$ 60 a R\$ 180 dependendo do trecho
- Exit row e espaço extra para pernas: R\$ 80 a R\$ 350 dependendo da aeronave e trecho
- Assento de corredor ou janela em tarifa básica: R\$ 30 a R\$ 60

4. Remarcação e Cancelamento

As regras de remarcação e cancelamento são definidas pela classe tarifária adquirida e pela companhia aérea. Desde a resolução ANAC nº 400/2016 e suas atualizações, passageiros têm direitos garantidos por lei que se sobrepõem às políticas das companhias em alguns cenários.

4.1 Regras por Classe Tarifária (Companhias Domésticas)

Tarifa	Remarcação	Taxa de remarcação	Cancelamento	Prazo para cancelar sem custo
Light / Basic / Promo	Permitida R\$ 250 – R\$ 450 + diferença tarifária	Não permitido (crédito 24h após a compra (se > 7 dias antes do voo))		
Econômica / Plus	Permitida R\$ 150 – R\$ 300 + diferença tarifária	Permitido com multa 30%	24h após a compra	
Flex / Top	Gratuita (diferença tarifária pode ser cobrada)	Reembolso integral	A qualquer momento	
Executiva	Gratuita	Gratuita	Reembolso integral	A qualquer momento

4.2 Direitos do Passageiro (Resolução ANAC 400/2016)

Independentemente da tarifa adquirida, a legislação brasileira garante os seguintes direitos ao passageiro:

- Cancelamento gratuito em até 24 horas após a compra, desde que a viagem ocorra com pelo menos 7 dias de antecedência
- Reembolso integral do valor pago caso o voo seja cancelado pela companhia aérea
- Reacomodação gratuita em caso de overbooking ou cancelamento por parte da companhia
- Assistência material (alimentação, comunicação, hospedagem) em atrasos superiores a 2h, 4h e 24h respectivamente
- Reembolso ou reacomodação em caso de atraso superior a 4 horas
- Indenização por danos materiais e morais em casos de descumprimento contratual comprovado

4.3 Procedimento de Remarcação via Agência

Agências credenciadas podem realizar remarcações diretamente via GDS (Amadeus, Sabre, Galileo) ou pelos portais das companhias. O processo padrão é:

1. Verificar a elegibilidade da tarifa para remarcação (código tarifário no bilhete)
2. Consultar disponibilidade na nova data desejada pelo passageiro
3. Calcular a diferença tarifária e a taxa de remarcação aplicável
4. Comunicar o passageiro sobre os custos antes de confirmar qualquer alteração
5. Emitir o novo bilhete (void e re emissão ou change) e enviar confirmação ao passageiro
6. Registrar a alteração no sistema de back-office da agência

5. Reembolsos

O processo de reembolso varia conforme a forma de pagamento original, a política da companhia aérea e a tarifa adquirida. Agências têm responsabilidade de orientar o passageiro e acompanhar o processo.

5.1 Prazos de Reembolso por Companhia

Companhia	Cartão de crédito	PIX / TED	Boleto bancário	Crédito na companhia
LATAM	7 dias úteis	5 dias úteis	10 dias úteis	Imediato
GOL	7 dias úteis	3 dias úteis	10 dias úteis	Imediato
Azul	7 dias úteis	5 dias úteis	10 dias úteis	Imediato
American Airlines	7 dias úteis	—	—	Imediato (milhas)
Copa Airlines	10 dias úteis	5 dias úteis	—	Imediato
Air France / KLM	10 dias úteis	—	—	Imediato

Os prazos acima são contados a partir da confirmação do pedido de reembolso pela companhia. Em períodos de alta demanda (feriados, greves) os prazos podem ser estendidos.

5.2 Taxas de Reembolso

As taxas de cancelamento e reembolso variam conforme a antecedência do pedido em relação à data do voo:

Antecedência do cancelamento	Tarifa Light/Promo	Tarifa Standard	Tarifa Flex
Mais de 30 dias antes	Multa 30% + taxas	Multa 20%	Sem multa
Entre 8 e 30 dias antes	Multa 40% + taxas	Multa 30%	Sem multa
Entre 3 e 7 dias antes	Multa 50% + taxas	Multa 40%	Multa 10%
Menos de 72h antes	Sem reembolso	Multa 50%	Multa 20%
No dia do voo (no-show)	Sem reembolso	Sem reembolso (taxas apenas)	Multa 30%

6. Itens Especiais e Restrições

6.1 Animais de Estimação

O transporte de animais de estimação é permitido pela maioria das companhias mediante solicitação prévia e pagamento de taxa específica. As regras variam significativamente entre companhias e destinos.

Companhia	Na cabine (pet in cabin)	No porão (como bagagem)	Taxa (doméstico)	Taxa (internacional)
LATAM	Até 10 kg (pet + caixa)	Acima de 10 kg	R\$ 150	USD 75 – USD 125
GOL	Até 10 kg (pet + caixa)	Acima de 10 kg	R\$ 150	USD 75
Azul	Até 10 kg (pet + caixa)	Acima de 10 kg	R\$ 150	USD 100
American	Até 9 kg (pet + caixa)	Acima de 9 kg	USD 125	USD 125

Documentação exigida para animais: carteira de vacinação atualizada (vacina antirrábica obrigatória), atestado de saúde emitido por médico veterinário com no máximo 10 dias de antecedência. Para viagens internacionais, verificar exigências sanitárias do país de destino.

6.2 Equipamentos Esportivos

Equipamento	Como é transportado	Taxa média (doméstico)	Limite de peso
Bicicleta	Porão (caixa específica)	R\$ 150 – R\$ 250	30 kg
Prancha de surfe	Porão (capa protetora)	R\$ 100 – R\$ 200	25 kg
Esqui / snowboard	Porão (bag específica)	R\$ 100 – R\$ 200	25 kg
Tacos de golfe	Porão (bag de golfe)	R\$ 100 – R\$ 180	25 kg
Equipamento de mergulho	Porão (sem cilindros de ar)	R\$ 80 – R\$ 150	25 kg
Arco e flecha	Porão (case rígido)	R\$ 100 – R\$ 180	25 kg

7. Passageiros com Necessidades Especiais

Todas as companhias aéreas são obrigadas por lei a oferecer assistência especial a passageiros com deficiência, mobilidade reduzida, gestantes, idosos acima de 60 anos e menores desacompanhados. A solicitação deve ser feita no momento da reserva ou com antecedência mínima de 48 horas.

7.1 Categorias de Assistência Especial (Códigos SSR)

No sistema GDS, a assistência especial é solicitada via códigos SSR (Special Service Request). Os principais códigos utilizados são:

Código SSR	Descrição	Antecedência mínima
WCHR	Cadeira de rodas até a aeronave (pode caminhar a bordo)	48 horas
WCHS	Cadeira de rodas até o assento (não pode subir escadas)	48 horas
WCHC	Cadeira de rodas até o assento (completamente imóvel)	48 horas
BLND	Passageiro com deficiência visual	48 horas
DEAF	Passageiro com deficiência auditiva	48 horas
MEDA	Condição médica — requer formulário MEDIF	72 horas
OXYG	Necessidade de oxigênio a bordo	72 horas
UMNR	Menor desacompanhado (5 a 14 anos)	72 horas
PRGN	Gestante acima de 28 semanas	48 horas
STRC	Passageiro em maca	72 horas + aprovação médica

7.2 Gestantes

Semanas de gestação	Exigência documental	Observação
Até 28 semanas	Nenhuma	Viagem liberada normalmente
28 a 35 semanas	Atestado médico com autorização	Recomendado para voos > 4h
36 semanas ou mais	Proibido na maioria das companhias	Verificar política individual da companhia
Gestação de alto risco (qualquer semana)	Formulário MEDIF + aprovação médica da companhia	Obrigatório

8. Programas de Fidelidade

Os programas de fidelidade permitem ao passageiro acumular milhas ou pontos a cada voo realizado, os quais podem ser resgatados para emissão de passagens, upgrades, produtos e serviços.

Companhia	Programa	Moeda	Validade dos pontos	Categorias de elite
LATAM	LATAM Pass	Pontos	24 meses (com movimentação)	Black / Black Signature
GOL	Smiles	Milhas	24 meses (com movimentação)	Prata / Ouro / Diamante
Azul	TudoAzul	Pontos	24 meses (com movimentação)	Prata / Ouro / Diamante
American	AAdvantage	Milhas	18 meses (com atividade)	Gold / Platinum / Executive Platinum
Air France/KLM	Flying Blue	Milhas	24 meses (com atividade)	Silver / Gold / Platinum
Copa	ConnectMiles	Milhas	36 meses (com atividade)	Silver / Gold / Presidential Platinum

9. Conexões e Escalas

Voos com conexão exigem atenção especial quanto aos prazos mínimos de conexão (MCT — Minimum Connection Time), regras de trânsito, necessidade de novo check-in e obrigações documentais intermediárias.

9.1 Tempos Mínimos de Conexão (MCT)

Aeroporto	Doméstico > Doméstico	Doméstico > Internacional	Internacional > Doméstico	Internacional > Internacional	Internacional > Internacional
GRU (São Paulo)	45 min	60 min	90 min	60 min	60 min
CGH (São Paulo)	45 min	—	—	—	—
GIG (Rio de Janeiro)	45 min	60 min	90 min	60 min	60 min
BSB (Brasília)	45 min	60 min	90 min	60 min	60 min
JFK (Nova York)	—	—	—	90 min	90 min
MIA (Miami)	—	—	—	75 min	75 min
LHR (Londres)	—	—	—	90 min	90 min
CDG (Paris)	—	—	—	75 min	75 min
LIS (Lisboa)	—	—	—	—	60 min

Recomendação: sempre respeite os MCTs oficiais e acrescente uma margem de segurança de 30 a 45 minutos em aeroportos com terminais múltiplos (GRU, JFK, LHR) para evitar perda de conexão.

9.2 Responsabilidade em Caso de Perda de Conexão

A responsabilidade por conexão perdida depende do tipo de bilhete emitido:

- Bilhete único (interline ou codeshare): a companhia é responsável pela reacomodação sem custo ao passageiro, incluindo alimentação e hospedagem se necessário
- Bilhetes separados (two PNRs): o passageiro assume o risco. A agência deve alertar o cliente sobre essa condição no momento da venda
- Perda por culpa do passageiro (atraso no check-in, problemas alfandegários): o passageiro é responsável pelos custos de reacomodação
- Perda por atraso operacional da companhia: a companhia é responsável, mesmo em bilhetes separados se o atraso for do voo anterior

10. Responsabilidades e Contatos Úteis

10.1 Canais de Atendimento das Companhias

Companhia	Central telefônica	WhatsApp / Chat	Site oficial
LATAM	0800 570 5700	WhatsApp disponível	www.latam.com
GOL	0300 115 2121	Chat no site/app	www.voegol.com.br
Azul	4003 1118 (cap) / 0800 887 1118	WhatsApp disponível	www.voeazul.com.br
American Airlines	+1 800 433 7300	Chat no site	www.aa.com
Copa Airlines	0800 891 2672	Chat no site	www.copair.com
Air France	4003 5712	Chat no site	www.airfrance.com.br
TAP Air Portugal	4003 5827	Chat no site	www.flytap.com

10.2 Órgãos Regulatórios e de Defesa do Consumidor

- ANAC (Agência Nacional de Aviação Civil): www.anac.gov.br | 163 (central de atendimento)
- PROCON SP: www.procon.sp.gov.br | 151
- Consumidor.gov.br: plataforma federal de reclamações — www.consumidor.gov.br
- SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor): www.justica.gov.br/senacon

Este documento é de uso interno e para parceiros credenciados da Blis AI. As informações aqui contidas são baseadas em dados de janeiro de 2025 e estão sujeitas a alteração pelas companhias aéreas sem aviso prévio. Sempre consulte as fontes oficiais para confirmação.