





## Sumário

Introdução.....	3
Bilhete eletrônico .....	4
Procedimentos para embarque .....	4
Documentação de embarque de menor .....	5
Bagagem .....	6
Extravio de bagagem.....	8
Cuidados com a bagagem.....	9
O que fazer se o voo for cancelado.....	10
Hospedagem de menor .....	12
Locação de automóveis.....	13
Outras dicas importantes.....	14
Contatos importantes .....	15
Unidades Maringá Turismo.....	15
Aeroportos.....	15
Plantão emergencial.....	15

## Introdução

Elaboramos esse guia rápido para que sua viagem de negócios, lazer e eventos seja completa. As informações aqui descritas foram elaboradas com o objetivo de solucionar dúvidas frequentes, antes, durante e depois da sua viagem.

Bem vindo a bordo e uma perfeita viagem.



## Bilhete Eletrônico

No bilhete eletrônico ou e-ticket, deve indicar o local e a data de emissão, pontos de partida e destino do passageiro.

O e-ticket é pessoal e seu portador deverá identificar-se no Balcão da Cia aérea.

Consulte-nos para o caso de marcação de assentos.

### Reembolso de Bilhete

Cada Cia Aérea, possui seu próprio procedimento de reembolso. Consulte-nos.

## Procedimentos para Embarque

O passageiro deve apresentar-se diretamente ao check-in até 1 hora para voos nacionais e 3 horas para voos internacionais antes do embarque portando RG original com foto, passaporte se necessário, passagem aérea ou número do e-ticket (bilhete eletrônico).

Conforme Resolução nº130, da ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil, a partir de 1º de março de 2010, todos os passageiros devem apresentar um documento válido no balcão do check-in e no portão antes do embarque.

Passageiros que realizarem o check-in pela internet ou no totem de auto-atendimento **sem bagagem** para despachar, deverão apresentar o documento válido somente no portão de embarque.

Passageiros que realizarem o seu check-in na internet, totem de auto-atendimento ou no balcão de check-in, **com bagagem** para despachar, deverão apresentar o documento válido no balcão e no portão de embarque.

## Documentos de Identificação

Carteira de Identidade (RG) original emitido pela Secretaria de Segurança Pública do seu estado com menos de 10 anos de expedição

(recomendável).

Apresentar a certidão de casamento se o documento emitido conste somente o sobrenome de solteiro;

Carteira Profissional emitida pelos Conselhos (CREA, OAB, CRM, CRA, FENAJ entre outras); sempre com foto.

Cartões de identidade expedidos pelos ministérios e órgão subordinados ao Presidente da Republica, incluindo os Comandos da Marinha, Exército, Aeronáutica ou do Ministério da Defesa;

Carteira de habilitação original com foto;

Carteira profissional original.

Certificado de reservista.

Passaporte com data válida

Visto válido

É importante lembrar que caso o documento apresentado no momento do embarque não conste na relação de documentos permitidos, seu embarque não poderá ser realizado.

## **Documentação de embarque de menor acompanhado de ambos os pais**

Certidão de nascimento (original) ou qualquer um dos documentos de identidade listados acima.


## **Menor desacompanhado de um dos pais ou viajando sozinho**

Art. 1º É dispensável a autorização judicial para que crianças e adolescentes viajem ao exterior:

I - sozinhos ou em companhia de terceiros maiores e capazes, desde que autorizados por ambos genitores, ou pelos responsáveis, por documento escrito e com firma reconhecida; por “autenticidade”

II - com um dos genitores ou responsáveis, sendo nesta hipótese exigível a autorização do outro genitor, salvo comprovada impossibilidade material registrada perante autoridade policial;

III - sozinhos ou em companhia de terceiros maiores e capazes, quando estiverem retornando para a sua residência no exterior, desde



que autorizadas por seus pais ou responsáveis, residentes no exterior, mediante documento autêntico.

Parágrafo único. Para os fins do disposto neste artigo, por responsável pela criança ou pelo adolescente deve ser entendido aquele que detiver a sua guarda, além do tutor.

Art. 2º O documento de autorização mencionado no artigo anterior, além de ter firma reconhecida, deverá conter fotografia da criança ou adolescente e será elaborado em duas vias, sendo que uma deverá ser retida pelo agente de fiscalização da Polícia Federal no momento do embarque, e a outra deverá permanecer com a criança ou adolescente, ou com o terceiro maior e capaz que o acompanhe na viagem.

Parágrafo único. O documento de autorização deverá conter prazo de validade, a ser fixado pelos genitores ou responsáveis.

Art. 3º Ao documento de autorização a ser retido pela Polícia Federal deverá ser anexada cópia de documento de identificação da criança ou do adolescente, ou do termo de guarda, ou de tutela.

## **Bagagem**

### **Bagagem de mão**

Uma bolsa de mão, ou maleta, ou equipamento que possa ser acomodado embaixo do assento do passageiro, ou no compartimento próprio da aeronave na cabine que não exceda 5kg.

### **Restrições para Bagagem de mão**

Em virtude das ameaças de terrorismo, por uma determinação das autoridades brasileiras, não é permitido levar os seguintes objetos como bagagem de mão líquido ou gel, tais como: Todos os tipos de bebidas, xampus (líquido ou gel); cremes (líquido ou gel); perfumes (líquido ou gel); loções (líquido ou gel); cosméticos líquidos (de qualquer tipo); spray de cabelo; creme dental; desodorantes (em aerosol, líquidos ou creme); objetos pontiagudos, como: faca, canivete, estilete etc.; Isqueiros e fosforos (não podem ser transportados no interior de bagagem de mão e ou bagagens despachadas).

## **Somente será permitido levar como bagagem de mão os seguintes pertences.**

Mamadeiras e alimentos infantis industrializados (quando bebês e crianças estiverem viajando).

medicamentos essenciais acompanhados de prescrição médica (deverá possuir o nome do passageiro para ser confrontado com o que consta no cartão de embarque);

Medicamentos essenciais que não necessitam de prescrição médica (colírio, solução fisiológica para lentes de contato e etc. desde que não excedam 120ml e 4oz);

Insulina e Líquidos (incluindo sucos especiais ou gel) para passageiros diabéticos acompanhados de prescrição médica que não excedam 148ml (ou 5 oz);

Cosméticos sólidos (batons, protetor labial ou desodorante em bastão e etc.);

Aparelhos eletrônicos (laptop, câmera fotográfica, jogo portátil, celular e etc).

## **Bagagem em voos nacionais**

Para destinos, o adulto ou criança, com assento reservado, tem direito a (1) uma bagagem com 23 kg para adultos e crianças de 02 anos a 12 anos incompletos.

Itens permitidos para crianças de colo (até 2 anos incompletos).

O limite máximo de peso por volume despachado é de 70 kg.

**Observações: Consulte sempre a Cia Aérea que você irá viajar a respeito de peso e quantidade de bagagem.**

**Cadeira de Rodas** - Não é cobrado excesso de bagagem para transporte de cadeira de rodas, pois este é um equipamento de apoio do passageiro.



## Bagagem voos internacionais

Para destinos, o adulto ou criança, com assento reservado, tem direito a (2) duas bagagem com 32 kg cada uma, para todas as classes de serviços, não será permitido bagagens com excesso de peso.

**Observações: Consulte sempre a Cia Aérea que você irá viajar a respeito de peso e quantidade de bagagem.**

## Extravio de Bagagem

### Extravio – Nacional

Caso ocorra extravio de bagagem, o passageiro(a) deve seguir os seguintes passos:

Procurar a Empresa Aérea, para reclamar sobre sua bagagem. Lá o passageiro (a) deverá preencher o (RIB) REGISTRO DE IRREGULARIDADE DE BAGAGEM.

Vale informar que todo passageiro tem a opção de declarar os valores atribuídos a sua bagagem, antes do embarque, e pagar uma taxa suplementar (uma espécie de seguro) estipulada pela empresa. Neste caso, o (a) passageiro (a) terá que receber valor declarado e aceito pela empresa. Também é importante que o passageiro saiba que a empresa tem o direito de verificar o conteúdo de bagagem, sempre que houver valor declarado.

Atenção! Ficam fora desta declaração os objetos considerados de valor, como jóias, papéis negociáveis ou dinheiro. Estes objetos devem ser carregados na bagagem de mão. Portanto cuidado! A empresa está isenta de responsabilidade sobre a perda ou dano destes objetos.

### Extravio – Internacional

No caso de voos internacionais, a Convenção de Varsóvia limita a responsabilidade da empresa em US\$ 20 (vinte dólares norte americanos), por quilo de bagagem extraviada. Também aqui o passageiro (a) poderá optar por efetuar o despacho de seus pertences resguardando-se por uma declaração especial de interesse na entrega

de sua bagagem. Este documento discrimina minuciosamente o conteúdo da mala. Somente com esta declaração, o passageiro (a) poderá ser indenizado, prevalecendo a responsabilidade do transportador sobre os bens ali contidos. Se o passageiro (a) não fizer a declaração especial de interesse na entrega e não pagar taxa suplementar, não terá direito ao ressarcimento da indenização integral e sim a indenização limitada em US\$ 20 (vinte dólares por quilo).

## **Cuidados com a Bagagem**

Coloque na parte externa e interna de valises, bolsas, malas e sacolas, uma etiqueta com nome, endereço e telefone do proprietário, independentemente da identificação colocada pela empresa no momento do check-in.

Cuidado para não usar materiais que se despreguem facilmente e não deixe a etiqueta exposta em lugar fácil de ser arrancada, como próximo a fivelas.

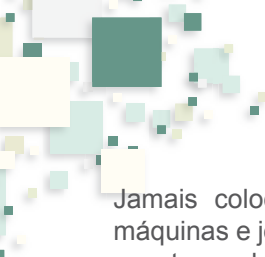
Personalize a mala, com adesivos e fitas coloridas. Por mais fora de moda ou extravagante que isso lhe pareça, facilitará o reconhecimento da mala.

Na hora do check-in, verifique se a funcionária da Cia aérea etiquetou corretamente sua mala, identificando o destino certo. Da mesma forma, confira os canhotos de recibos de entrega da bagagem. Para cada volume, é necessário um comprovante.

Retire as etiquetas com códigos de aeroportos colocados em voos anteriores. Isso é um dos maiores responsáveis pelo extravio.

Utilizar o sistema de proteção com plástico também ajuda a diferenciar a mala. Este serviço é oferecido por empresas nos principais aeroportos do mundo.

Ao retirar a bagagem na esteira, verificar se não há outros iguais. Por engano, você pode levar a mala de outra pessoa.



Jamais colocar objetos de valor na mala. Dinheiro, documentos, máquinas e jóias devem ir na bagagem de Mao. Bagagem são roupas, sapatos e objetos de higiene.

Toda mala deve estar fechada e lacrada. Usar cadeados é fundamental. Para o destino - U.S.A - aconselha-se o cadeado específico com código, possuindo chave especial que encontra-se em poder do órgão de segurança dos aeroporto americanos.

Se for necessário fazer conexão e houver tempo suficiente, prefira sempre retirar a bagagem e fazer novo check-in. Na pior das hipóteses, você sempre saberá em que voo ela desapareceu.

A pontualidade na hora do embarque é importante para evitar afobamentos e conseqüente perda de objetos. Se o passageiro chegar em cima da hora, a Cia aérea poderá não conseguir embarcar sua bagagem no mesmo voo, provocando atrasos na entrega.

## **O que fazer se o voo for cancelado, houver atraso ou overbooking**

### **Cancelamento de voo**

Por parte da empresa aérea:

Qualquer que seja o motivo do cancelamento do voo, o passageiro (a) terá direito ao reembolso do valor já pago do bilhete, desde que o tenha comprado mediante pagamento em dinheiro. No caso de bilhete adquirido pelo sistema de crediário, cartão de credito ou por meio de cheque, o mesmo só poderá ser utilizado em transporte de outra empresa, mediante previa concordância da empresa aérea emitente do bilhete. Se o (a) passageiro (a) adquiriu o seu bilhete por um desses sistemas, só terá direito ao reembolso depois de quitado o debito com o transportador emitente.

Por parte do passageiro:

Se o (a) passageiro (a) desistir de seu voo, ou quiser fazer qualquer alteração em sua viagem, deve antes consultar a Maringá Turismo, tendo em vista as tarifas diferenciadas existentes e os vários procedimentos a serem observados para cada caso.

### **Atraso de voo**

Será possível a reacomodação do passageiro antes de 4 horas, desde que haja outro voo da mesma empresa para o mesmo destino e poltronas disponíveis. Caso haja a estimativa de que o voo irá atrasar mais de 4 horas, a solicitação de reembolso poderá ser imediata, respeitando o prazo e o meio de pagamento.

### **Cancelamento / Interrupção / Preterição (Impedimento por troca de aeronaves) ou Overbooking.**

No caso de interrupção de voo ou cancelamento de voo a Cia. Aérea deverá imediatamente providenciar a reacomodação no próximo voo disponível, próprio ou de terceiro. O passageiro ainda poderá optar por outra modalidade de transporte em caso de interrupção de voo;

A Cia. Aérea terá que dar prioridade para reacomodar o passageiro do voo cancelado ou interrompido, em relação aqueles que ainda não adquiriram passagem para o voo;

Caso o passageiro desista da viagem nos casos acima citados, além de retorno ao aeroporto de origem, o mesmo terá o reembolso integral da passagem; A solicitação poderá ser imediata.

A Cia. Aérea deverá buscar oferecer compensações satisfatórias. Caso o passageiro preterido fique satisfeito com as compensações oferecidas, a empresa não será multada por preterição.

Reacomodação em voo de terceiro

Independente de convênio de endosso, a companhia é obrigada a transportar o passageiro ainda que por voo de terceiros.



## Hospedagem

### Check-in nacional

Apresente documento com foto, RG ou carteira de habilitação e cartão de crédito.

### Check-in internacional

Apresente seu passaporte e cartão de crédito

Em caso de cancelamento o passageiro deve entrar em contato com a agência de viagens com a antecedência de 48 horas antes do check-in, evitando o no-show.

Em caso de no-show, sem prévio aviso, será cobrada a diária correspondente a hospedagem.

Em caso de late check-out ou early-check-in solicitamos entrar em contato conosco, pois cada hotel possui uma forma de cobrança.

### Cancelamento da reserva de hotel

Normalmente os hotéis exigem garantia da reserva no ato da confirmação.

O não comparecimento ao hotel implica em pagamento de uma diária a título de no-show, ou débito total das diárias conforme condições preestabelecidas no ato da reserva.

Recomendamos que o cancelamento da reserva seja feito com antecedência de (1) um dia, para evitar problemas como estes.

Em alguns casos, mesmo que a reserva seja cancelada com antecedência, não estará isento de pagamento de multa.

## Hospedagem de Menor

Por determinação da Lei Federal n. 8.069, de 13/07/1990, é proibida a hospedagem de menor de idade desacompanhado dos pais, sem

o documento que autorize a sua estada. Portanto para hospedagens desta categoria, é necessário que seja entregue no ato do check-in a autorização por escrito de ambos os pais, com as firmas devidamente reconhecidas em cartório. **Lembramos que independente de o menor estar ou não acompanhado dos pais, é imprescindível também no ato check-in a apresentação do documento de identidade do menor.**

## Locação de Automóveis

### Nacionais

Idade mínima 21 anos e 02 anos de habilitação;

As tarifas não incluem combustível;

As locadoras solicitam garantia, a fim de cobrir 10% do valor do veículo, em caso de roubo ou furto, ou valor total do veículo em caso de apropriação indébita;

Em caso de roubo ou acidente providencie um boletim de ocorrência imediatamente e entre em contato com a locadora;

Verifique sempre as condições contratuais antes de assiná-lo.

### Internacional

Idade mínima de 25 anos;

As reservas são feitas por categoria e não por modelo específico. Caso não tenham um automóvel da categoria reservada disponível, a locadora oferecera um de categoria superior, pelo mesmo preço do carro reservado;

Documentos necessários: carteira de habilitação válida, cartão de crédito internacional. A não apresentação de um cartão de crédito implicara na exigência de um depósito em dinheiro a critério de cada locadora;

Não esqueça de verificar todas as despesas incluídas no contrato antes de assiná-lo;



## **Outras dicas importantes**

### **Extravio de Passaporte**

Se o seu passaporte for extraviado durante a viagem:

Você deverá fazer um boletim de ocorrência e entrar em contato com a Embaixada do Brasil na localidade onde você se encontrar.

Sugerimos que sempre leve consigo uma copia das três primeiras paginas do passaporte, bem como do visto consular, se possível autenticada.

### **Mulheres grávida**

Mulheres não devem viajar nos 7 dias anteriores e nos 7 dias posteriores ao parto. Recém nascidos também não devem viajar nos 7 primeiros dias de vida.

A empresa aérea exige atestado medico de grávidas que estão a 4 (quatro) semanas ou menos do dia do parto. O atestado é exigido também quando a gravidez não se desenvolve na normalidade e quando a passageira tiver dado a luz, anteriormente, a múltiplos (gêmeos etc)

Atestado médico é desnecessário quando a grávida goza de boa saúde e o parto não esta previsto para as 4 semanas seguintes ao dia do embarque.

## Contatos Importantes

Em caso de dúvidas, sugestões ou qualquer problema, por favor entre em contato conosco.

## Unidades Maringá Turismo

### Santos

Av. Marechal Deodoro, 66  
Santos - SP - 11060-400  
santos@maringaturismo.com.br  
55 13 3285 5414

### Rio de Janeiro

Av. Rio Branco, 109 - 2º Andar - Cj 203  
Rio de Janeiro - RJ - 20054-900  
riodejaneiro@maringaturismo.com.br  
55 21 3231 8700

### Belo Horizonte

Rua. Ceará, 1431 - SI 1206  
Belo Horizonte - MG - 30150-311  
belohorizonte@maringaturismo.com.br  
55 31 3226 2020

### Curitiba

Rua. Tibagi, 285 A  
Curitiba - PR - 80060-110  
curitiba@maringaturismo.com.br  
55 41 3883 6200

### Porto Alegre

Rua. General Câmara, 243 - Cj 701  
Porto Alegre - RS - 90010-230  
portoalegre@maringaturismo.com.br  
55 51 3228 7274

### São Paulo

Av. São Luis, 165 - 10º Andar  
São Paulo - SP - 01046-001  
saopaulo@maringaturismo.com.br  
55 11 3156 7575

### Alphaville

Al. Madeira, 44 SI 35 – 3º Andar  
Barueri - SP - 06454-010  
alphaville@maringaturismo.com.br  
55 11 3028 3232

### Campinas

Rua. Dona Libânia, 2191 - SI 61  
Campinas - SP - 13015-090  
campinas@maringaturismo.com.br  
55 19 3734 4626

### Jardins

Al. Gabriel Monteiro da Silva, 1844  
São Paulo - SP - 01442-001  
jardins@maringaturismo.com.br  
55 11 3066 3600

## Plantão Emergencial

Em São Paulo  
55 11 3156 7600 / 7601 / 7660  
Fora do município de São Paulo  
0800 770 0750  
plantao@maringaturismo.com.br

## Aeroportos

(SP) Guarulhos	11 7840 3001	11 7840 3005
(SP) Congonhas	11 7840 3003	11 9433 2660
(BH) Confins Vip Place	31 9612 0063	31 7817 2473
(BH) Pampulha	31 7811 8246	
(DF) Brasília	61 7815 9035	
(RJ) Santos Dumont	21 7816 0428	21 7817 2133
(RJ) Galeão	21 3398 3465	21 7816 0427
(POA) Salgado Filho	51 3358 2100	51 3358 2083
(CWB) Afonso Pena	41 3381 1302	41 7813 0390

