



**HABLE CON ANAC**

**Internet: [www.anac.gov.br/faleanac](http://www.anac.gov.br/faleanac)  
Centro de llamadas: 163  
(24 horas de atención en Portugués, Inglés o Español).**



**Asesoría de Comunicación Social - ASCOM**  
**Información de utilidad pública, no reemplaza la legislación vigente.**

**Boleto Aéreo**



# Boleto Aéreo

## Contrato de transporte

En la compra de un boleto aéreo, usted establece con la empresa un contrato de transporte y pasa a ser un consumidor de lo servicio ofrecido por la empresa: el transporte aéreo. En esta condición, usted tiene derechos y obligaciones, así como la empresa aérea.

Estas informaciones están en el contrato de transporte (en las condiciones de aplicación de tarifas), que la empresa debe ofrecerle a cualquier tiempo. El contrato de transporte generalmente esta disponible en la página de la empresa aérea en el internet.

Además, el contrato de transporte contiene todas las condiciones para la realización de su viaje (incluyendo informaciones sobre restitución, endoso, reglas de cambio de tiquete, etc).

**Recordar:** lea cuidadosamente su contrato de transporte.



### Informaciones importantes:

Son las empresas aéreas que determinan los precios de los boletos. Las tarifas aéreas en Brasil siguen el régimen de libertad de precios, lo que incluye los vuelos nacionales y los internacionales con origen en el País. La ANAC registra los valores de las tarifas con propósito de análisis estadístico y de mercado.

Al comprar su boleto, usted no es obligado a comprar seguros de viaje: estos servicios son adicionales y opcionales.

En vuelos nacionales, el valor del boleto de niños con menos de 2 años de edad, que no ocupen un asiento, no podrá exceder 10% de la tarifa paga por un adulto.

Las reglas especiales de la tarifa (multa por cambios en el itinerario, reembolso, etc.) deben estar disponibles y mantenerse actualizadas por la empresa aérea en todos sus puntos de venta y de atendimento y en su pagina en la internet, si es el caso. El pasajero posee el derecho de recibir de la empresa aérea informaciones claras, objetivas y en lengua portuguesa sobre las condiciones de transporte.

## Cambios en el boleto aéreo

Antes de hacer cualquier cambio en su vuelo, haz una consulta al agente de viaje o en la empresa aérea. Estos cambios son hechos de acuerdo con la disponibilidad de vuelos y podrán generar costos adicionales para el pasajero, que varían conforme la tarifa del boleto. El plazo de validez del tiquete es de 1 año desde la fecha de emisión.

Caso la empresa aérea haga algun cambio después de la compra del tiquete, debe ofrecer al pasajero todas las informaciones necesarias al transporte.



### Información importante:

Solamente la persona que compró el boleto podrá recibir el reembolso. No es permitido el reembolso a terceros.



## Cancelación del viaje

Para cancelar su viaje, verifique las reglas de su contrato de transporte. Este cambio podrá generar costos adicionales (en caso de cambios de itinerario) o retener porcentaje de la cantidad pagada (en caso de reembolso).

Si usted renuncia su viaje, el plazo máximo que la empresa tendrá para pagar el reembolso al pasajero es de 30 días, contados a partir de la fecha de solicitud.

La empresa aérea no tiene obligación de hacer la devolución si, a iniciativa del pasajero, el viaje se interrumpe en un aeropuerto de tránsito

**Recordar:** aunque la ANAC no regule los programas de viajeros frecuentes, los pasajeros que utilicen millas aéreas para viajar deben ser tratados de igual manera que los que compraron un boleto.



### La ANAC regula programas de millaje?

No, las ventajas que ofrecen los programas de viajero frecuente caracterizan relaciones comerciales entre la empresa y el consumidor. Por lo tanto, estos programas no están regulados por ANAC, tampoco están bajo su supervisión.