

Políticas de alteração e cancelamento de passagens aéreas



Sempre informamos aos nossos clientes sobre a importância de confirmar antecipadamente todos os dados de uma passagem aérea antes de adquiri-la. Cancelamentos, remarcações ou simples [alterações](#) de dados podem ser uma dor de cabeça, devido ao rigor que as companhias aéreas têm com seus voos e passageiros - o que pode gerar uma considerável perda de dinheiro, muitas vezes, por simples falta de atenção. Por isso, vamos recordar juntos tudo que você precisa saber ao **comprar uma passagem aérea** e garantir, assim, a tranquilidade de sua viagem. Confira as perguntas mais frequentes que recebemos, relativas a alterações e cancelamentos.

Errei ao digitar o nome do passageiro na compra da passagem aérea. Posso fazer alteração?

Passou um erro de digitação no nome ou sobrenome do passageiro? Entre em contato imediatamente com o nosso [Atendimento](#) e solicite o ajuste. **Nem sempre** é permitido pequenas alterações no nome do passageiro, mas, se forem, **isso pode ser cobrado** pela companhia aérea. Entretanto, **não é permitida** a alteração integral no nome ou sobrenome do passageiro, por medidas de segurança.

Quero fazer alteração de dados importantes da passagem aérea, como destino do voo e horário da passagem. É possível?

É possível fazer alteração no trajeto e horário da passagem adquirida até três horas antes do voo. Entretanto, toda alteração na passagem reservada, seja apenas de um trecho ou mais, **gerará um custo**. Essa taxa de alteração é um valor que varia conforme a companhia

aérea. Além disso, qualquer alteração na sua passagem aérea está sujeita ao valor e disponibilidade das passagens no dia para o qual você quer mudar seu voo. [Veja tudo o que você precisa saber sobre alterações na passagem aérea neste link.](#)

Quero fazer o cancelamento da passagem, como devo proceder?

Você pode solicitar o cancelamento da passagem aérea a qualquer momento, até três horas antes do voo. Cada companhia aérea possui suas regras para cancelamento e alteração das suas passagens. Muitas vezes, o cancelamento da passagem resulta em **taxas** pesadas. Além disso, o serviço de intermediação que realizamos para esse cancelamento continua a ser cobrado. Essa tarifa de cancelamento varia conforme a companhia aérea, assim como **qualquer alteração solicitada na passagem será cobrada**, mesmo que a companhia aérea reembolse integralmente o valor da passagem.

Comprei uma passagem promocional, posso fazer cancelamento e pedir reembolso da passagem aérea?

Se você comprou uma passagem aérea promocional, é bem possível que o valor da transação **não seja reembolsável**. Nesse caso, o cancelamento pode resultar na perda do dinheiro ou qualquer tipo de alteração pode custar caro. Se o valor da nova passagem for menor que o da passagem original, as companhias aéreas não devolvem a diferença depois do cancelamento. Em caso de necessidade de cancelamento de apenas um dos trajetos – só ida ou só volta, é necessário verificar as condições de cancelamento impostas por cada companhia. Em muitos casos, ao fazer o cancelamento de um dos trajetos, automaticamente a companhia cancela toda a viagem.

As alterações devem ser feitas pelo nosso [Atendimento](#).

IMPORTANTE: Para se atualizar sobre as mudanças promovidas pela ANAC, acesse nosso Manual do Passageiro. Lá, você tem acesso as informações mais importantes de forma clara e resumida. [CLIQUE AQUI!](#)

PARA COMPRA DE PASSAGEM AÉREA:

Para não precisar fazer alteração ou cancelamento na passagem aérea, copie e utilize essa listinha antes de confirmar a reserva da passagem aérea.

1. O **país, cidade** e os **aeroportos** de cada trecho escolhido estão corretos?
2. O aeroporto que vou descer ou fazer **conexão** está de acordo com meu roteiro de viagem?
3. Se a cidade para qual vou viajar tem **mais de um aeroporto**, vou descer no lugar certo?
4. Se a viagem tem conexão entre os voos, o **tempo de conexão** é suficiente para cada trecho da viagem?
5. O **nome** e **sobrenome** de todos os passageiros está completo e sem erros de digitação?
6. Meus dados de **cartão** estão corretos?
7. Tenho **visto** ou todos os **documentos** necessários exigidos no destino que vou, ou tenho tempo hábil para tirá-los antes da viagem?

Respondeu sim a todos os itens? Não vai precisar de alterações ou cancelamentos? Perfeito, boa viagem!

Por que a agência cobra multas para alterar e ou cancelar uma reserva?

Como a eDestinos é uma agência de viagens online, nosso trabalho é atuar como facilitador entre o cliente e a companhia aérea, garantindo que o viajante tenha acesso às melhores opções de compra.

Os procedimentos de cobrança ou reembolso são de **total responsabilidade da companhia aérea**. A eDestinos não tem o poder de estornar a transação realizada por outra empresa, nem de isentar taxas cobradas pelo fornecedor – taxas estas estabelecidas pela ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil. É importante saber que há diferença de tarifas e taxas que são cobradas pela companhia aérea, e o valor da multa pode ser igual ao do bilhete, conforme a própria ANAC.

[Gosta das nossas informações? Acesse nosso blog para inspirações, ofertas e dicas sobre viagem. Clique aqui!](#)

Informações importantes:

- [Voo de ida e volta: o que acontece ao perder um dos voos?](#)
- [Recebimento da passagem](#)
- [Como fazer alterações de data na passagem aérea?](#)

Veja também:

