

AO PROCON DE MARACANAÚ – CE

DADOS DA RECLAMAÇÃO**Nº DA RECLAMAÇÃO:** 25.06.0564.001.00068-302**DADOS DA RECLAMADA**

KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO S.A., pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 17.991.841/0001-00, com sede na Avenida Paulista, nº 2421 - São Paulo/SP - CEP 01310-300.

**DA RECLAMAÇÃO**

Afirma a Reclamante que foi realizada compra, em maio de 2025, de passagens aéreas no valor de R\$2.132,01 sendo realizado pagamento em 10 parcelas através da Koin. A Viagem estava prevista para março de 2026.

Em relato, a consumidora tento realizar alteração em seu voo, não sendo aceito pela companhia aérea Azul. Sendo assim, optou pelo cancelamento. Logo, foi informada que não seria possível o reembolso total,, somente o estorno de R\$170,00 (cento e setenta reais).

Assim, vem recebendo cobrança constante da empresa Koin, a qual não concorda. Pleiteia, então, o reembolso integral, bem como a suspensão das cobranças.

**DA REALIDADE DOS FATOS**

Inicialmente, destaca-se que a satisfação de seus clientes, assim como, o respeito ao Código de Defesa do Consumidor e demais legislações pertinentes, são objeto de maior preocupação e cuidado da **KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO S.A.**

Nesse sentido, importa esclarecer que o **pedido 736886309500** foi realizado no dia 14/05/2025, através do site da Decolar diretamente.

Não há comprovações contratuais, pois, a Koin, por se tratar de meio de pagamento, não tem acesso ao contrato firmado com o fornecedor de serviços, não podendo assim, informar os motivos ensejadores da negativa do reembolso aplicado pela companhia aérea ou Decolar.

Insta salientar, que a Koin é um meio de pagamento e somente disponibiliza boleto, à vista ou parcelado, realizando o repasse direto às empresas, conforme abaixo demonstrado. Portanto, conforme repasse pela decolar do estorno parcial, a presente reclamada seguiu com o cumprimento pleno do exercício de sua função.

Destaca-se que o pedido foi cancelado fora do prazo previsto na resolução da nº400/2016 ANAC, e também dos 7 dias de arrependimento previsto no art. 49 do CDC.

Diante o exposto, somente a companhia aérea correspondente e a empresa Decolar podem administrar a questão e sanar o levantamento pela autora. Assim que for devidamente repassado como será atendido, a Decolar passará a informação para Koin.

Dessa forma, frisa-se que houve o devido atendimento quanto ao objeto da reclamação.



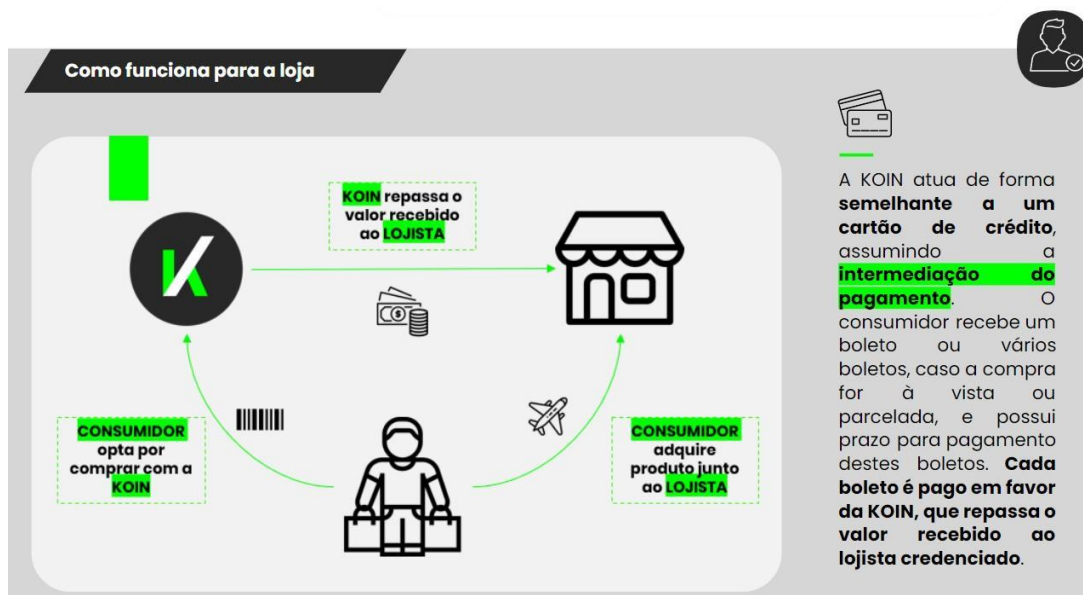
DA ATIVIDADE KOIN – FUNCIONAMENTO COMO MEIO DE PAGAMENTO

A Koin é uma Instituição de Pagamento, regulamentada nos termos da Lei 12.865, de 9 de outubro de 2013. Seu **instrumento de pagamento** é o **boleto bancário**, que possibilita os usuários realizarem compras à vista ou parceladas, em lojas parceiras da KOIN.

Com a operação similar à de um cartão de crédito, sob o ponto de vista regulatório, a Koin **não vende nenhum produto ou serviço de forma direta**, mas funciona como uma forma alternativa de meio de pagamento para compras à vista ou parceladas, seja na internet ou em lojas físicas.

Para tanto, abaixo demonstraremos como o meio de pagamento Koin tem sua funcionalidade perante a loja e o consumidor:

Para o lojista, a Koin atua como **intermediadora do pagamento**, repassando todos os valores recebidos pelo consumidor ao lojista credenciado. O repasse é feito a cada boleto pago pelo consumidor.



Para o consumidor, a Koin atua na qualidade de **meio de pagamento**, financiando a compra mediante a emissão de boleto em nome do titular, em uma ou mais parcelas a depender da escolha do consumidor no ato da compra:

Como funciona para o cliente

- Em uma das lojas parceiras, a pessoa física opta por pagar com Koin
- A pessoa informa seu nome e CPF. A Koin faz uma análise dos dados de acordo com a sua política de aprovação.
- Se a pessoa for aprovada pela análise da Koin, ela pode escolher em quantas parcelas deseja pagar
- A Koin envia os boletos bancários para que a pessoa faça os pagamentos mensalmente

Como você quer pagar?

☐ Cartão de crédito

☒ Boleto Parcelado Oferecido pela **Koin**

☐ Transferência bancária On-line

Boleto Parcelado

Koin

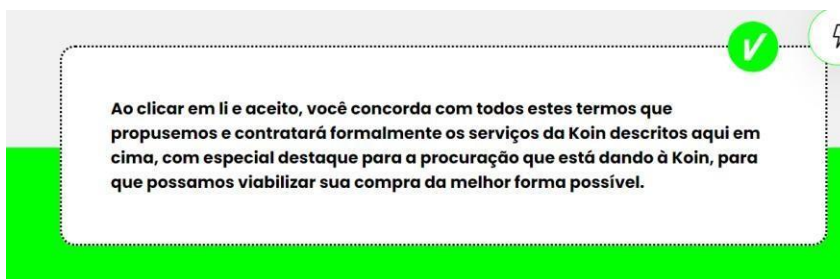
Quem vai fazer o pagamento?
A aprovação da compra com boleto parcelado está sujeita à análise e políticas da **Koin**

NOME COMPLETO
Insira o nome de quem vai fazer o pagamento

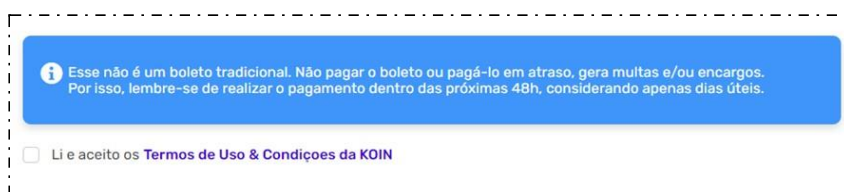
CPF
Somente números

Validar

Assim, a contratação da Koin, na qualidade de **meio de pagamento**, se dá pelo consumidor, **ao final da compra**, no **momento da escolha de forma de pagamento**. Ao escolher pagar através da Koin, o consumidor necessariamente deve anuir com os Termos & Condições.



Bem como, é amplamente orientado sobre as peculiaridades do negócio escolhido:



Para consultar os Termos & Condições anuídos, acesse o site <https://termos.koin.com.br/>.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante ao exposto, a Koin requer que seja **ARQUIVADA** a presente reclamação com status de “**ATENDIDA**” pelos motivos acima expostos, sem a aplicação de qualquer penalidade administrativa em face da empresa-reclamada, em especial de natureza pecuniária.

MARACANAÚ – CE, 03 de julho de 2025.

DENNER DE BARROS E MASCARENHAS BARBOSA

OAB-MS 6835

KOIN ADMINISTRADORA DE CARTÕES E MEIOS DE PAGAMENTO S.A



Visualizar transação

Home > Transação > Visualizar

Dados do pedido

Status: Ativo

Data: 14/05/2025 12:32

Dados do pedido

Nº pedido: 736866309500

ID Transação: 3026732

Status da cobrança: Liberada

Valor original: R\$ 3.056,63

Valor total: R\$ 3.826,50

Total juros: R\$ 769,87

Negativado: Não

Dados do desconto

Valor original com desconto: R\$ 3.056,63

Valor do desconto: R\$ 0,00

Dados do comprador

Nome: Samia Emanuele Vieira de Lima

CPF: 821.811.393-00

Contratos

ID	Status	Parcelas		Data	Valor total	Cessão								
1805266	Cancelado	10x		14/05/2025 12:32	R\$ 3.826,50	Securitizado	Q ▼							
1835534	Cancelado	9x		22/05/2025 17:34	R\$ 2.391,84	-	Q ▼							
1879934	Ativo	9x		03/06/2025 15:09	R\$ 2.132,01	-	Q 🗑 📧 ⌵							
Parcela	Status	Vcto. original	Vcto. atual	Valor amortizado	Juros	Valor parcela ①	Encargos atraso	Valor a pagar ①	Valor pago	Data do pagamento	Meio de pagamento	Cessão		
1	Atrasado	16/06/2025	27/06/2025	R\$ 197,45	R\$ 39,44	R\$ 236,89	R\$ 9,51	R\$ 246,40	-	-	Nenhum	-	📄 🔄 🗑	
2	Ativo	16/07/2025	16/07/2025	R\$ 159,11	R\$ 77,78	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	
3	Ativo	18/08/2025	18/08/2025	R\$ 166,91	R\$ 69,98	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	
4	Ativo	16/09/2025	16/09/2025	R\$ 175,08	R\$ 61,81	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	
5	Ativo	16/10/2025	16/10/2025	R\$ 183,66	R\$ 53,23	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	
6	Ativo	17/11/2025	17/11/2025	R\$ 192,66	R\$ 44,23	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	
7	Ativo	16/12/2025	16/12/2025	R\$ 202,10	R\$ 34,79	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	
8	Ativo	16/01/2026	16/01/2026	R\$ 212,01	R\$ 24,88	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	
9	Ativo	16/02/2026	16/02/2026	R\$ 222,40	R\$ 14,50	R\$ 236,89	R\$ 0,00	R\$ 236,89	-	-	Nenhum	-	🔄 🗑	

Detalhe do Pedido

×

Loja: Decolar

Pedido: 736886309500

ID Operação: 3026732

Data da Compra: 14/05/2025 12:32:28

Valor Original: R\$ 3.056,63

Valor Atual: R\$ 2.094,03

Frete: R\$ 0,00

Comprador: Samia Emanuele Vieira de Lima

Documento: 62181139300

E-mail: emanuellesamia20@gmail.com

Celular: (85) 99655-3651

CEP: 61810-360

Entrega: R 08, 93, - Pacatuba / CE - BRAZIL

Cancelar Totalmente

Cancelar com Multa

Estornar Parcialmente

Inserir na CA

Histórico do Pedido Itens Informações de Entrega Pré-Análise Fraude						
Ação/Operação	Valor da Operação	Valor do Ajuste	Valor Atualizado	Número de Parcelas	Usuário	Data Ação/Operação
Estorno Parcial	R\$ 2.264,05	- R\$ 170,02	R\$ 2.094,03	10x	Decolar	03/06/2025 15:09:20
Pausa da Cobrança	R\$ 3.056,63	- R\$ 792,58	R\$ 2.264,05	10x	ryan.silva@grupokonecta.com.br	23/05/2025 10:36:50
Estorno Parcial	R\$ 3.056,63	- R\$ 792,58	R\$ 2.264,05	10x	Decolar	22/05/2025 17:34:30
Pedido Aprovado	R\$ 3.056,63	- R\$ 0,00	R\$ 3.056,63	10x	Sistema	14/05/2025 12:32:32

CPF

621.611.393-00

Código Interno

Digite ...

Telefone

Digite ...

Pedido

Digite ...

ID Transação

Digite ...

Parcelas

Selecione...

Consultar

Limpar Todos

Resultado

Histórico	ID	Pedido	Código Interno	Mensagem Interna	Loja	Comprador	Documento	Vlr Original	Vlr Entrada	Parcelas	Vlr Total	Origem	Canal	Data de Cadastro
	3026732	736886309500	200.8	Estorno parcial	Decolar	Samia Emanuele Vieira de Lima	62161139300	R\$ 3.056,63	R\$ 0,00	10 x de R\$ 382,65	R\$ 3.826,50	API - Loja	Checkout Mobile	14/05/2025 12:32:28

Detalhe do Comprador

Ativo? Sim						CPF: 621.811.393-00					
Documentos	E-mails	Endereços	Telefones	Rede social	Pedidos	Comunicação	Pré-Análise	Análises de crédito	Limite de crédito	Fraude	
Data do Envio	Status	Tipo de Comunicação	Template	Régua				E-mail	Telefone	Pedido	Loja
26/06/2025 13:33:52	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação de Cobrança - Vencimento D+10 - Parcelado				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
23/06/2025 11:56:54	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação de Cobrança - Vencimento D+7 - Parcelado				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
19/06/2025 13:34:27	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação de Cobrança - Vencimento D+3 - Parcelado				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
16/06/2025 10:53:52	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação de Cobrança - Vencimento D0 - Parcelado				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
11/06/2025 12:15:22	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação de Cobrança - Vencimento D-5 - Parcelado				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
03/06/2025 15:09:33	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação Transacional - 200.8 - Estorno Parcial Parcelado				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
22/05/2025 17:34:33	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação Transacional - 200.8 - Estorno Parcial Parcelado				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
16/05/2025 09:42:16	Enviado com sucesso	E-mail		Evento Transacional - Recebimento de pagamento (primeira parcela)				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
14/05/2025 12:32:59	Enviado com sucesso	E-mail		Notificação Transacional - 200.3 - Parcelado aprovado automaticamente pelo motor				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	736886309500	155842
24/01/2025 04:02:11	Enviado com sucesso	E-mail		Evento Transacional - Recebimento de pagamento (última parcela)				emanuellesamia20@gmail.com	(85) 99655-3651	598053292100	155842
1 de 3 páginas (22 registros)									<< < 1 2 3 > >>		



Visualizar transação

Home > Transação > Visualizar

Dados do pedido

Status: Ativo

Data: 14/05/2025 12:32

Dados do comprador

Nome: Samia Emanuele Vieira de Lima

CPF: 821.811.393-00

Dados do pedido

Nº pedido: 736866309500

ID Transação: 3026732

Status da cobrança: Liberada

Valor original: R\$ 3.056,63

Valor total: R\$ 3.826,50

Total juros: R\$ 769,87

Negativado: Não

Dados do desconto

Valor original com desconto: R\$ 3.056,63

Valor do desconto: R\$ 0,00

Contratos

ID	Status		Parcelas		Data		Valor total		Cessão				
1805266	Cancelado		10x		14/05/2025 12:32		R\$ 3.826,50		Securitizado				
Parcela	Status	Vcto. original	Vcto. atual	Valor amortizado	Juros	Valor parcela	Encargos atraso	Valor a pagar	Valor pago	Data do pagamento	Meio de pagamento	Cessão	
1	Pago	16/05/2025	16/05/2025	R\$ 366,96	R\$ 15,70	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	R\$ 382,65	16/05/2025	Pix	-	
2	Cancelado	16/06/2025	16/06/2025	R\$ 244,93	R\$ 137,73	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
3	Cancelado	16/07/2025	16/07/2025	R\$ 256,93	R\$ 125,72	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
4	Cancelado	18/08/2025	18/08/2025	R\$ 269,52	R\$ 113,13	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
5	Cancelado	16/09/2025	16/09/2025	R\$ 282,73	R\$ 99,93	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
6	Cancelado	16/10/2025	16/10/2025	R\$ 296,58	R\$ 86,07	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
7	Cancelado	17/11/2025	17/11/2025	R\$ 311,12	R\$ 71,54	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
8	Cancelado	16/12/2025	16/12/2025	R\$ 326,36	R\$ 56,30	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
9	Cancelado	16/01/2026	16/01/2026	R\$ 342,35	R\$ 40,30	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
10	Cancelado	16/02/2026	16/02/2026	R\$ 359,13	R\$ 23,53	R\$ 382,65	R\$ 0,00	R\$ 382,65	-	-	Nenhum	Recomprado	
1835534	Cancelado		9x		22/05/2025 17:34		R\$ 2.391,84		-				
1879934	Ativo		9x		03/06/2025 15:09		R\$ 2.132,01		-				

Nº de reserva: 736886309500

E-mail: emanuellesamia20@gmail.com

Hotel Nacional Inn Campos do Jordão

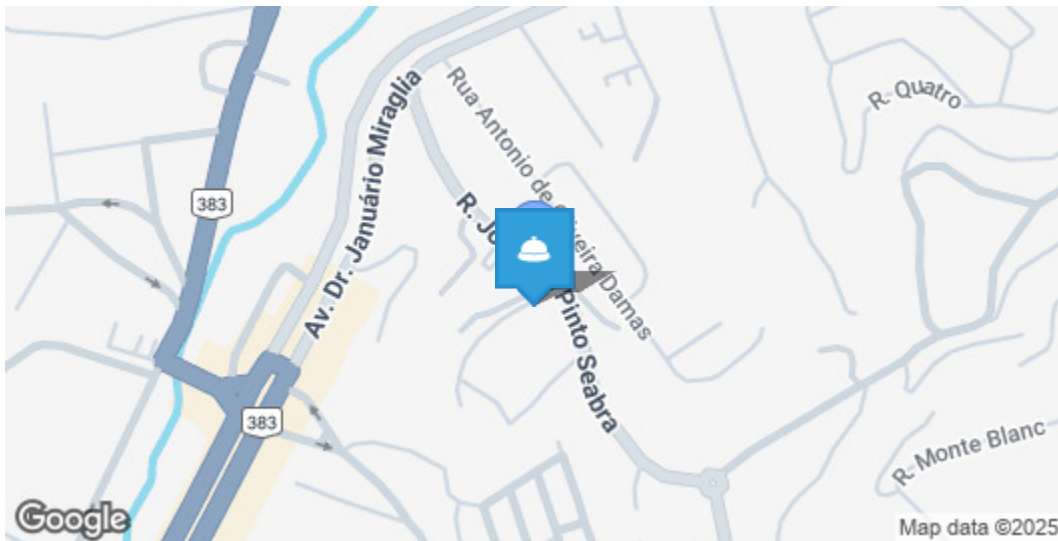
*R. Joaquim Pinto Seabra, 208 - Vila Everest, Campos do Jordão, Brasil*

E-mail: gerencia@hotelnacionalcj.com.br

 551636320330

551236633887

CEP: 12460-000



Coordenadas GPS: -22.7283327821083, -45.57958410180038

Detalhes da reserva

 **Reserva:** 4 noites; 1 quarto **Check-in:** Sábado, 7 Mar. 2026 - 16:00 **Check-out:** Quarta-feira, 11 Mar. 2026 - 12:00

Comodidades do hospedagem: Informação turística, Serviço de quarto, Salão de jogos, Elevador, Estacionamento grátis, Vidro de proteção na recepção, Solário, Jardim, Álcool em gel nas áreas comuns, Academia, Serviço de passar roupa, Serviço de lavanderia com custo adicional, Unidades adaptadas para pessoas com mobilidade reduzida, Depósito de bagagem grátis, Aquecimento nas áreas comuns, Recepção 24h, Animais de estimação não permitidos, Café da manhã, Wi-Fi grátis nas áreas comuns, Segurança 24h, Toalhas, Roupas de cama, Serviço de despertador, TV nas áreas comuns, Piscina climatizada

 Berços devem ser solicitados com antecedência e estão sujeitos a disponibilidade. A propriedade poderá efetuar uma pré-cobrança da primeira noite antes do check-in para validação do cartão de crédito informado.

Quarto 1

Quarto Economy; Samia Emanuele Vieira De Lima, Buffet de café da manhã
2 adultos, 1 cama(s) casal

Pagamento

Pagamento à vista

TOTAL: Pré-pago por Despegar.com

Valor adicional para pagar para a hospedagem:

- Taxa de serviço BRL 85,15

Por favor, acesse a Minha Conta para solicitar e baixar o recibo da sua compra.

Condições da reserva

Serviços confirmados por DECOLAR.COM

Por se tratar de uma tarifa não reembolsável, o hospedagem poderá cobrar o total da reserva ao finalizar a compra.

De acordo com Lei Federal Brasileira 8.069/1990, menores de 18 anos podem se hospedar apenas com a presença do responsável legal e mediante apresentação do documento de identidade. Caso não estejam acompanhados dos pais devem apresentar autorização assinada por ambos e reconhecida em cartório

Políticas de cancelamento

A tarifa selecionada não permite realizar alterações ou cancelamentos.



Administre suas reservas pelo app do Decolar! Disponível em Android e iOS



Acesse o [Minhas Viagens](#) para planejar, receber assessoria e ver informação sobre a sua viagem.

Sua reserva já está ativa, mas só enviaremos os seus dados pessoais para a hospedagem 24h antes da data do check-in.
Qualquer inconveniente, entre em contato com: +55-11-2244-7015

Nº de reserva: 736886309500

Destino:
São Paulo (BR)Seu número de reserva é:
736886309500

Use este número para administrar sua reserva com Decolar

Passageiros

Sobrenome/s, Nome/s	Identidade	Número de eTicket
Lima, Samia Emanuele Vieira de	62181139300	YQRKSX-0
Oliveira, Diego Rodrigo	03816245366	YQRKSX-1

**Ida**

Azul Voo 2913	SAI Sáb. 07 de mar. de 2026 05:40 FOR Fortaleza (BR) Aeroporto Pinto Martins	Duração 1h 15 Econômico	CHEGA Sáb. 07 de mar. de 2026 06:55 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
Espera de 2h 20 em REC- Recife , com mudança de avião			
Azul Voo 4674	SAI Sáb. 07 de mar. de 2026 09:15 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl	Duração 3h 15 Econômico	CHEGA Sáb. 07 de mar. de 2026 12:30 GRU São Paulo (BR) Aeroporto Internacional Guarulhos
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
 Inclui mochila ou bolsa	 Inclui bagagem de mão	 Não inclui bagagem para despachar	

**Volta**

Azul Voo 5092	SAI Qua. 11 de mar. de 2026 16:40 GRU São Paulo (BR) Aeroporto Internacional Guarulhos	Duração 3h Econômico	CHEGA Qua. 11 de mar. de 2026 19:40 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
Espera de 2h 50 em REC- Recife , com mudança de avião			
Azul Voo 4254	SAI Qua. 11 de mar. de 2026 22:30 REC Recife (BR) Aeroporto Guararapes Intl	Duração 1h 25 Econômico	CHEGA Qua. 11 de mar. de 2026 23:55 FOR Fortaleza (BR) Aeroporto Pinto Martins
CÓDIGO DE WEB CHECK-IN YQRKSX			
 Inclui mochila ou bolsa	 Inclui bagagem de mão	 Não inclui bagagem para despachar	

Administre suas reservas pelo app do Decolar!
Disponível em Android e iOSAcesse o [Minhas Viagens](#) para planejar, receber
assessoria e ver informação sobre a sua viagem.

Nº de reserva: 736886309500

Política de alterações e cancelamentos

Alteração de data ou itinerário

O que acontecerá se eu quiser mudar a passagem antes da viagem e o voo ainda não tiver saído?

A companhia aérea te cobrará R\$ 900 como multa pela alteração. E cobraremos R\$ 56,08 de taxas administrativas (por cada adulto). É importante destacar que se a passagem nova for mais cara que a original, deve-se somar a diferença tarifária entre ambas.

O que acontecerá se eu quiser alterar algum dos trechos do voo e já tiver pegado o primeiro avião?

A companhia aérea te cobrará R\$ 450 como multa pela alteração. E cobraremos R\$ 56,08 de taxas administrativas (por cada adulto). É importante destacar que se a passagem nova for mais cara que a original, deve-se somar a diferença tarifária entre ambas.

O que acontecerá se eu quiser mudar a passagem e não tiver me apresentado no aeroporto?

A companhia aérea te cobrará R\$ 900 como multa pela alteração, R\$ 550 por não apresentar-se e além disso, cobraremos R\$ 56,08 de taxas administrativas (por cada adulto). É importante destacar que se a nova passagem é mais cara que a original, deve-se somar a diferença tarifária entre ambas. Além disso, se sua viagem incluir mais de um trecho, a companhia aérea poderá cancelar os trechos seguintes.

Cancelamento

O que acontecerá se eu quiser cancelar a passagem antes da viagem e o voo ainda não tiver saído?

A passagem não é reembolsável.

O que acontecerá se eu quiser cancelar algum dos trechos do voo e já tiver pegado o primeiro avião?

A passagem não é reembolsável.

O que acontecerá se eu quiser cancelar a passagem e não tiver me apresentado no aeroporto?

A passagem não é reembolsável.

Os custos informados se aplicam a cada passageiro adulto e estão convertidos à moeda local segundo o câmbio do dia. Os valores devem ser pagos à vista. As alterações e os cancelamentos, em caso de ser permitidos, podem ser realizados até 24 horas antes do embarque e durante um ano a partir da data da compra. As taxas de serviço a companhia cobrados na reserva original não serão reembolsados.

Condições para voos combinados ou passagens diferentes

E se eu quiser fazer uma alteração ou cancelamento ou se eu tiver uma reprogramação de voos combinados ou passagens diferentes?

Em voos combinados ou em reservas que incluam bilhetes diferentes, como as políticas de alteração e cancelamento são diferentes para cada bilhete, devem ser administrados separadamente, uma vez que os bilhetes são emitidos de forma independente. Considere o tempo de conexão entre essas passagens, para evitar perder algum dos voos. Lembre-se de que nem as companhias aéreas, nem a companhia poderão assumir os custos associados a remarcações, alterações ou cancelamentos que ocorram em caso de perda de um dos voos ou que a alteração de um dos bilhetes afete o status do outro.

Como posso saber se tenho este tipo de voo?

Você poderá saber se escolheu estes bilhetes antes do pagamento, através da frase: "Com esta combinação de voos, você viajará com passagens independentes". Antes de comprar, recomendamos que você reveja a bagagem incluída em cada passagem, as políticas de alteração e cancelamento, e o tempo necessário para embarcar em cada voo.

Tenho direito a desistência?

Você deve levar em consideração que o transporte comercial no Brasil é regido por um conjunto de normas, entre as quais se encontram a Resolução 400 da Agência Nacional da Aviação Civil e a Resolução 4282 da Agência Nacional de Transportes Terrestres, as Normas Internacionais da IATA (International Air Transport Association) ("Normas Aeronáuticas"). Essas normas trazem regramento específico sobre o Direito de Arrependimento, motivo pelo qual fica a cargo das companhias aéreas estabelecer as condições de cancelamento, o que acontece sem a intervenção da companhia. A Resolução 400 da Agência Nacional da Aviação Civil estabelece que você poderá exercer o Direito de Arrependimento desde que o faça no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da realização da compra, sendo certo que as companhias aéreas podem determinar em suas condições de cancelamento que esta regra somente se aplica para compras feitas com antecedência igual ou superior a 07 (sete) dias em relação à data do embarque. Por isso, consulte as condições estabelecidas pela companhia aérea antes da aquisição de seu bilhete aéreo.



Lembre-se de chegar ao aeroporto **2 horas** antes do horário de saída do seu voo.



Administre suas reservas pelo app do Decolar!
Disponível em Android e iOS



Acesse o [Minhas Viagens](#) para planejar, receber assessoria e ver informação sobre a sua viagem.