



Cartilha do consumidor

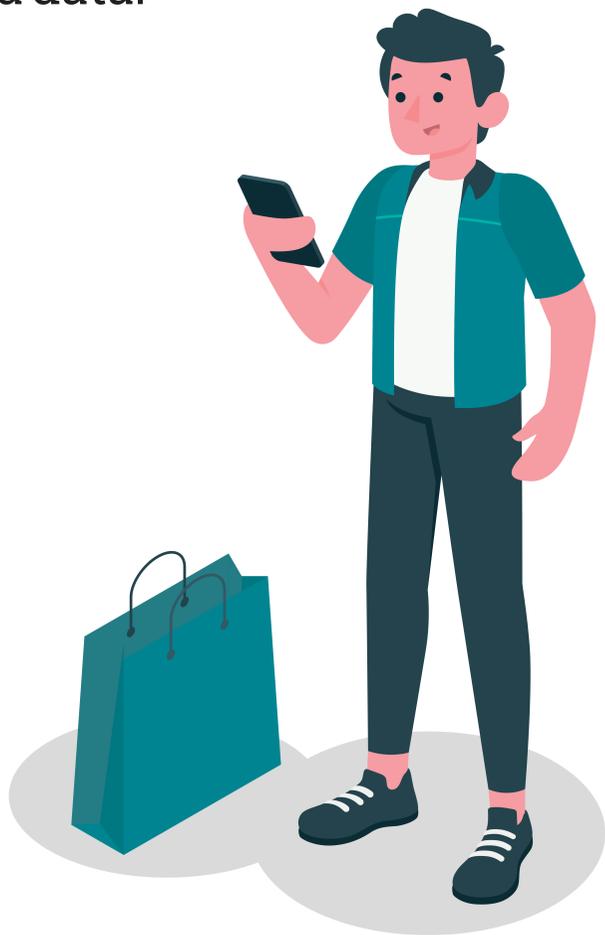
Cancelamentos na pandemia

Hotéis, pacotes de viagens e shows*:

Para viagens e eventos cancelados que ocorreriam até 31 de dezembro de 2021

Se a empresa lhe oferecer a remarcação do evento ou da viagem, ou ainda, a disponibilização de um crédito para uso futuro na aquisição de outro produto ou serviço (sem taxa ou multa), o consumidor não tem direito a reembolso dos valores.

Tanto a remarcação quanto a utilização dos créditos precisam ocorrer até 31 de dezembro de 2022. Caso a empresa não ofereça até essa data, deverá fazer o reembolso até esta data.



Passagens aéreas:

Viagens que ocorreriam entre 19 de março de 2020 a 31 de outubro de 2021.

O consumidor pode cancelar o voo e optar entre o reembolso ou os créditos equivalentes. O reembolso do valor da passagem (na conta bancária, na fatura do cartão de crédito ou em programa de pontos) é feito em até 12 meses após a data do voo, mas há a cobrança das multas contratuais previstas na compra da passagem.

O valor do reembolso é corrigido pela inflação medida pelo INPC. Os créditos equivalem ao valor integral da passagem, sem a incidência de multas. O valor do crédito pode até ser superior ao preço original. Você pode usá-los em outra viagem no prazo de 18 meses, contados do recebimento do voucher. A passagem, nesse caso, pode ser emitida no seu nome ou no nome de quem você indicar.

Exceção: Você tem direito ao reembolso integral, sem multas, se desistir da viagem até 24 horas após receber o comprovante de compra. Nesse caso, a passagem

*incluem-se aluguéis de temporada, Airbnb, agências de turismo, empresas de transportes turísticos, organizadoras de eventos, parques temáticos, acampamentos, cinemas, teatros, plataformas digitais de vendas de ingressos pela internet.

precisa ter sido comprada com alguma antecedência, pelo menos sete dias antes da data do embarque.

Se o consumidor optar por adiar a viagem e o seu voo não tiver sido cancelado ou adiado pela empresa aérea, você pode pedir o adiamento da viagem, mas tem de arcar com a eventual diferença na tarifa e as multas contratuais.

Se a empresa cancelar a viagem você pode solicitar o reembolso, receber o valor em créditos ou remarcar a viagem.

O dinheiro é reembolsado sem a cobrança de multas. O reembolso precisa ocorrer em até 12 meses, contados a partir da data do voo cancelado. O valor é corrigido pela inflação medida pelo INPC. No caso dos créditos, que devem ser iguais ou superiores ao valor original do bilhete aéreo, tampouco, há cobrança de multas e, você pode utilizá-los em até 18 meses na compra de uma nova passagem. Os créditos podem ser utilizados por você ou por outra pessoa. Se desejar remarcar o voo, você pode fazê-lo apenas uma vez sem cobranças extras, mantidas as condições iniciais da passagem (mesmo trajeto, por exemplo).



A quem devo procurar?:

Para solicitar o adiamento ou cancelamento do voo, entre em contato com a empresa que lhe fez a venda – a companhia aérea ou a agência de viagens.

Proteção ao consumidor

Se a empresa não atender às determinações das leis, você pode fazer uma reclamação no Procon Hortolândia através do endereço eletrônico
procon.hortolandia.sp.gov.br

ou ir pessoalmente
a nossa unidade localizada no Hortofácil

R. Argolino de Moraes, 415 - Vila Sao Francisco,
Hortolândia - SP