

Dicas
do



Fevereiro
Viagens

Pacote de viagem individualizado ou excursão?

Pesquise o preço oferecido pelas agências de viagem, companhias aéreas e diretamente pelos hotéis.

Pacotes individuais dão maior liberdade na programação: tanto a hospedagem como o transporte são previamente contratados.

Excursão tem roteiros e horários fixos. Antes de contratar, confira o número de pessoas que compõem o grupo.

Dica: Antes de contratar o serviço, confira se ela está registrada no Cadastur (www.cadastur.turismo.gov.br).

Contrato: confira se constam todas as condições oferecidas verbalmente e na própria oferta feita pela empresa; e fique atento às cláusulas que possam colocá-lo em desvantagem.

Cancelamento: se a agência cancelar a viagem, ela é obrigada a restituir todos os valores pagos corrigidos, bem como eventuais prejuízos financeiros e danos morais (judicialmente).

Cancele com antecedência.

Viagem de Ônibus

Interrupção: o consumidor tem direito à informação prévia e à assistência.

Atraso: Superior a 1 hora, é possível exigir o embarque em outra empresa que preste serviço equivalente e para o mesmo destino; ou a restituição imediata do valor do bilhete.

Se o atraso for superior a 3 horas, a empresa tem que oferecer alimentação ao passageiro. E se não tiver continuidade no mesmo dia, terá que arcar com os custos de hospedagem.

Validade: As passagens de ônibus valem por 1 ano a contar da data de emissão. Se precisar, é possível remarcar a passagem (se ela ainda estiver na validade).

No caso de passagens nacionais ou internacionais, é permitida a cobrança de taxa de remarcação de até 20% do seu valor, se o pedido for feito a partir de 3 horas antes do horário do início da viagem.

Desistência: caso desista da viagem é possível solicitar o reembolso do valor pago, até 3 horas antes do horário previsto para o embarque; e a empresa tem até 30 dias para efetuar o reembolso, a partir da data do pedido, e pode reter até 5% do valor do bilhete, a título de multa.

Os bilhetes devem ser identificados e, em caso de extravio ou roubo, a empresa deve reemitir-los mediante apresentação do documento de identidade.

Dica: Fique atento ao seguro facultativo, pois sua cobrança deve ser avisada previamente e só pode ocorrer se houver seu aceite.



www.SJC.sp.gov.br



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Dicas
do



Fevereiro
Viagens

Pacote de viagem individualizado ou excursão?

Pesquise o preço oferecido pelas agências de viagem, companhias aéreas e diretamente pelos hotéis.

Pacotes individuais dão maior liberdade na programação: tanto a hospedagem como o transporte são previamente contratados.

Excursão tem roteiros e horários fixos. Antes de contratar, confira o número de pessoas que compõem o grupo.

Dica: Antes de contratar o serviço, confira se ela está registrada no Cadastur (www.cadastur.turismo.gov.br).

Contrato: confira se constam todas as condições oferecidas verbalmente e na própria oferta feita pela empresa; e fique atento às cláusulas que possam colocá-lo em desvantagem.

Cancelamento: se a agência cancelar a viagem, ela é obrigada a restituir todos os valores pagos corrigidos, bem como eventuais prejuízos financeiros e danos morais (judicialmente).

Cancele com antecedência.

Viagem de Ônibus

Interrupção: o consumidor tem direito à informação prévia e à assistência.

Atraso: Superior a 1 hora, é possível exigir o embarque em outra empresa que preste serviço equivalente e para o mesmo destino; ou a restituição imediata do valor do bilhete.

Se o atraso for superior a 3 horas, a empresa tem que oferecer alimentação ao passageiro. E se não tiver continuidade no mesmo dia, terá que arcar com os custos de hospedagem.

Validade: As passagens de ônibus valem por 1 ano a contar da data de emissão. Se precisar, é possível remarcar a passagem (se ela ainda estiver na validade).

No caso de passagens nacionais ou internacionais, é permitida a cobrança de taxa de remarcação de até 20% do seu valor, se o pedido for feito a partir de 3 horas antes do horário do início da viagem.

Desistência: caso desista da viagem é possível solicitar o reembolso do valor pago, até 3 horas antes do horário previsto para o embarque; e a empresa tem até 30 dias para efetuar o reembolso, a partir da data do pedido, e pode reter até 5% do valor do bilhete, a título de multa.

Os bilhetes devem ser identificados e, em caso de extravio ou roubo, a empresa deve reemitir-los mediante apresentação do documento de identidade.

Dica: Fique atento ao seguro facultativo, pois sua cobrança deve ser avisada previamente e só pode ocorrer se houver seu aceite.



www.SJC.sp.gov.br



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Dicas
do



Fevereiro
Viagens

Pacote de viagem individualizado ou excursão?

Pesquise o preço oferecido pelas agências de viagem, companhias aéreas e diretamente pelos hotéis.

Pacotes individuais dão maior liberdade na programação: tanto a hospedagem como o transporte são previamente contratados.

Excursão tem roteiros e horários fixos. Antes de contratar, confira o número de pessoas que compõem o grupo.

Dica: Antes de contratar o serviço, confira se ela está registrada no Cadastur (www.cadastur.turismo.gov.br).

Contrato: confira se constam todas as condições oferecidas verbalmente e na própria oferta feita pela empresa; e fique atento às cláusulas que possam colocá-lo em desvantagem.

Cancelamento: se a agência cancelar a viagem, ela é obrigada a restituir todos os valores pagos corrigidos, bem como eventuais prejuízos financeiros e danos morais (judicialmente).

Cancele com antecedência.

Viagem de Ônibus

Interrupção: o consumidor tem direito à informação prévia e à assistência.

Atraso: Superior a 1 hora, é possível exigir o embarque em outra empresa que preste serviço equivalente e para o mesmo destino; ou a restituição imediata do valor do bilhete.

Se o atraso for superior a 3 horas, a empresa tem que oferecer alimentação ao passageiro. E se não tiver continuidade no mesmo dia, terá que arcar com os custos de hospedagem.

Validade: As passagens de ônibus valem por 1 ano a contar da data de emissão. Se precisar, é possível remarcar a passagem (se ela ainda estiver na validade).

No caso de passagens nacionais ou internacionais, é permitida a cobrança de taxa de remarcação de até 20% do seu valor, se o pedido for feito a partir de 3 horas antes do horário do início da viagem.

Desistência: caso desista da viagem é possível solicitar o reembolso do valor pago, até 3 horas antes do horário previsto para o embarque; e a empresa tem até 30 dias para efetuar o reembolso, a partir da data do pedido, e pode reter até 5% do valor do bilhete, a título de multa.

Os bilhetes devem ser identificados e, em caso de extravio ou roubo, a empresa deve reemitir-los mediante apresentação do documento de identidade.

Dica: Fique atento ao seguro facultativo, pois sua cobrança deve ser avisada previamente e só pode ocorrer se houver seu aceite.



www.SJC.sp.gov.br



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Dicas
do



Fevereiro
Viagens

Pacote de viagem individualizado ou excursão?

Pesquise o preço oferecido pelas agências de viagem, companhias aéreas e diretamente pelos hotéis.

Pacotes individuais dão maior liberdade na programação: tanto a hospedagem como o transporte são previamente contratados.

Excursão tem roteiros e horários fixos. Antes de contratar, confira o número de pessoas que compõem o grupo.

Dica: Antes de contratar o serviço, confira se ela está registrada no Cadastur (www.cadastur.turismo.gov.br).

Contrato: confira se constam todas as condições oferecidas verbalmente e na própria oferta feita pela empresa; e fique atento às cláusulas que possam colocá-lo em desvantagem.

Cancelamento: se a agência cancelar a viagem, ela é obrigada a restituir todos os valores pagos corrigidos, bem como eventuais prejuízos financeiros e danos morais (judicialmente).

Cancele com antecedência.

Viagem de Ônibus

Interrupção: o consumidor tem direito à informação prévia e à assistência.

Atraso: Superior a 1 hora, é possível exigir o embarque em outra empresa que preste serviço equivalente e para o mesmo destino; ou a restituição imediata do valor do bilhete.

Se o atraso for superior a 3 horas, a empresa tem que oferecer alimentação ao passageiro. E se não tiver continuidade no mesmo dia, terá que arcar com os custos de hospedagem.

Validade: As passagens de ônibus valem por 1 ano a contar da data de emissão. Se precisar, é possível remarcar a passagem (se ela ainda estiver na validade).

No caso de passagens nacionais ou internacionais, é permitida a cobrança de taxa de remarcação de até 20% do seu valor, se o pedido for feito a partir de 3 horas antes do horário do início da viagem.

Desistência: caso desista da viagem é possível solicitar o reembolso do valor pago, até 3 horas antes do horário previsto para o embarque; e a empresa tem até 30 dias para efetuar o reembolso, a partir da data do pedido, e pode reter até 5% do valor do bilhete, a título de multa.

Os bilhetes devem ser identificados e, em caso de extravio ou roubo, a empresa deve reemitir-los mediante apresentação do documento de identidade.

Dica: Fique atento ao seguro facultativo, pois sua cobrança deve ser avisada previamente e só pode ocorrer se houver seu aceite.



www.SJC.sp.gov.br



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Viagem de Avião

As passagens com tarifas promocionais podem ter taxa extra para fazer mudanças ou cancelar a reserva. Verifique a validade, as restrições para cancelamento e reembolso e alterações de data. Todas essas informações devem constar na reserva ou contrato.

Ida e volta: caso não possa comparecer em voo doméstico de ida, comunique a empresa aérea que não irá embarcar até o horário do voo, para que a passagem de volta não seja cancelada.

Atrasos: Até 1 hora, o consumidor tem direito ao acesso a meios de comunicação como internet e telefone. Mais de 2 horas, a empresa deve oferecer alimentação adequada.

Atrasos superiores a 4 horas, o consumidor tem direito à hospedagem (em caso de pernoite) e traslado, além de opções de reacomodação de voo, execução do serviço por outra modalidade de transporte ou o reembolso do valor total da passagem. Nestas situações, a empresa aérea não é obrigada a manter a assistência material.

Caso o consumidor esteja no local de seu domicílio, a empresa pode oferecer apenas o transporte para sua residência e o retorno ao aeroporto.

Overbooking: prática considerada irregular, a empresa é obrigada a acomodar o passageiro em outro voo, arcando com as despesas relativas a refeições, telefonemas, transportes e acomodações ou, ainda, reembolsá-lo. A empresa aérea também deve efetuar ao passageiro o pagamento de uma compensação financeira no valor de 250 DES*, no caso de voo nacional, e 500 DES* para voo internacional.

Privilegie as empresas da cidade e faça suas compras em São José.



www.SJC.sp.gov.br

**PRO
CON**
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

☎ 151 ou 3909-1440
PROCON.sjc.sp.gov.br

📍 R. Paulo Setúbal, 220
Jardim São Dimas,
São José dos Campos
(Entrada pela Av. José Longo)



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Viagem de Avião

As passagens com tarifas promocionais podem ter taxa extra para fazer mudanças ou cancelar a reserva. Verifique a validade, as restrições para cancelamento e reembolso e alterações de data. Todas essas informações devem constar na reserva ou contrato.

Ida e volta: caso não possa comparecer em voo doméstico de ida, comunique a empresa aérea que não irá embarcar até o horário do voo, para que a passagem de volta não seja cancelada.

Atrasos: Até 1 hora, o consumidor tem direito ao acesso a meios de comunicação como internet e telefone. Mais de 2 horas, a empresa deve oferecer alimentação adequada.

Atrasos superiores a 4 horas, o consumidor tem direito à hospedagem (em caso de pernoite) e traslado, além de opções de reacomodação de voo, execução do serviço por outra modalidade de transporte ou o reembolso do valor total da passagem. Nestas situações, a empresa aérea não é obrigada a manter a assistência material.

Caso o consumidor esteja no local de seu domicílio, a empresa pode oferecer apenas o transporte para sua residência e o retorno ao aeroporto.

Overbooking: prática considerada irregular, a empresa é obrigada a acomodar o passageiro em outro voo, arcando com as despesas relativas a refeições, telefonemas, transportes e acomodações ou, ainda, reembolsá-lo. A empresa aérea também deve efetuar ao passageiro o pagamento de uma compensação financeira no valor de 250 DES*, no caso de voo nacional, e 500 DES* para voo internacional.

Privilegie as empresas da cidade e faça suas compras em São José.



www.SJC.sp.gov.br

**PRO
CON**
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

☎ 151 ou 3909-1440
PROCON.sjc.sp.gov.br

📍 R. Paulo Setúbal, 220
Jardim São Dimas,
São José dos Campos
(Entrada pela Av. José Longo)



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Viagem de Avião

As passagens com tarifas promocionais podem ter taxa extra para fazer mudanças ou cancelar a reserva. Verifique a validade, as restrições para cancelamento e reembolso e alterações de data. Todas essas informações devem constar na reserva ou contrato.

Ida e volta: caso não possa comparecer em voo doméstico de ida, comunique a empresa aérea que não irá embarcar até o horário do voo, para que a passagem de volta não seja cancelada.

Atrasos: Até 1 hora, o consumidor tem direito ao acesso a meios de comunicação como internet e telefone. Mais de 2 horas, a empresa deve oferecer alimentação adequada.

Atrasos superiores a 4 horas, o consumidor tem direito à hospedagem (em caso de pernoite) e traslado, além de opções de reacomodação de voo, execução do serviço por outra modalidade de transporte ou o reembolso do valor total da passagem. Nestas situações, a empresa aérea não é obrigada a manter a assistência material.

Caso o consumidor esteja no local de seu domicílio, a empresa pode oferecer apenas o transporte para sua residência e o retorno ao aeroporto.

Overbooking: prática considerada irregular, a empresa é obrigada a acomodar o passageiro em outro voo, arcando com as despesas relativas a refeições, telefonemas, transportes e acomodações ou, ainda, reembolsá-lo. A empresa aérea também deve efetuar ao passageiro o pagamento de uma compensação financeira no valor de 250 DES*, no caso de voo nacional, e 500 DES* para voo internacional.

Privilegie as empresas da cidade e faça suas compras em São José.



www.SJC.sp.gov.br

**PRO
CON**
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

☎ 151 ou 3909-1440
PROCON.sjc.sp.gov.br

📍 R. Paulo Setúbal, 220
Jardim São Dimas,
São José dos Campos
(Entrada pela Av. José Longo)



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Viagem de Avião

As passagens com tarifas promocionais podem ter taxa extra para fazer mudanças ou cancelar a reserva. Verifique a validade, as restrições para cancelamento e reembolso e alterações de data. Todas essas informações devem constar na reserva ou contrato.

Ida e volta: caso não possa comparecer em voo doméstico de ida, comunique a empresa aérea que não irá embarcar até o horário do voo, para que a passagem de volta não seja cancelada.

Atrasos: Até 1 hora, o consumidor tem direito ao acesso a meios de comunicação como internet e telefone. Mais de 2 horas, a empresa deve oferecer alimentação adequada.

Atrasos superiores a 4 horas, o consumidor tem direito à hospedagem (em caso de pernoite) e traslado, além de opções de reacomodação de voo, execução do serviço por outra modalidade de transporte ou o reembolso do valor total da passagem. Nestas situações, a empresa aérea não é obrigada a manter a assistência material.

Caso o consumidor esteja no local de seu domicílio, a empresa pode oferecer apenas o transporte para sua residência e o retorno ao aeroporto.

Overbooking: prática considerada irregular, a empresa é obrigada a acomodar o passageiro em outro voo, arcando com as despesas relativas a refeições, telefonemas, transportes e acomodações ou, ainda, reembolsá-lo. A empresa aérea também deve efetuar ao passageiro o pagamento de uma compensação financeira no valor de 250 DES*, no caso de voo nacional, e 500 DES* para voo internacional.

Privilegie as empresas da cidade e faça suas compras em São José.



www.SJC.sp.gov.br

**PRO
CON**
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

☎ 151 ou 3909-1440
PROCON.sjc.sp.gov.br

📍 R. Paulo Setúbal, 220
Jardim São Dimas,
São José dos Campos
(Entrada pela Av. José Longo)



PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS