



151 ou 3909-1440
procon.sjc.sp.gov.br

Rua Paulo Setúbal, 220
Jardim São Dimas
São José dos Campos
(Entrada pela Av. JoséLongo)

VIAGEM DE FÉRIAS

AGÊNCIAS DE VIAGEM

- Verifique se a agência está registrada no Cadastur: www.cadastur.turismo.gov.br
- Compare preços entre agências, companhias aéreas e hotéis.
- Excursões têm roteiros e horários fixos — confirme o número de pessoas no grupo.
- Leia o contrato com atenção: todas as condições combinadas verbalmente devem estar por escrito.
- Cancelamento pela empresa? Ela deve devolver todos os valores pagos, corrigidos, além de cobrir eventuais prejuízos.
- Se você precisar cancelar, avise por escrito e com antecedência, conforme prevê em contrato.

VIAGENS DE AVIÃO

- Tarifas promocionais podem cobrar taxas extras por alterações ou cancelamentos.
- Confira sempre a validade e as regras da passagem (reembolso, mudança de data, etc.).
- Voo de ida perdido? Avise a empresa antes do horário para manter o trecho de volta.

ATRASOS E CANCELAMENTOS AÉREOS

- A partir de 1 hora: Comunicação (internet e telefone).
- A partir de 2 horas: Alimentação (voucher, lanche, bebidas).
- A partir de 4 horas: Acomodação (hospedagem e transporte) se necessário.



- Após 4 horas, o passageiro pode solicitar reembolso ou reacomodação em outro voo.
- Se estiver na cidade onde mora, a empresa pode oferecer apenas transporte até sua casa e retorno ao aeroporto.
- Overbooking é ilegal: Quando a venda de passagens excede a capacidade do avião (overbooking), o passageiro que não conseguir embarcar tem direito a:
 - Assistência Material: Conforme mencionado para atrasos.
 - Compensação Financeira: A ser negociada com a companhia aérea.
 - Reacomodação ou Reembolso: Imediato.

EXTRAVIO DE BAGAGEM

- Se a bagagem for extraviada, o passageiro deve:
- Registrar a Ocorrência: Imediatamente no balcão da companhia aérea.
- Acompanhamento: A empresa tem até 7 dias para devolver a bagagem em voos domésticos e até 21 dias em voos internacionais.
- Indenização: Se a bagagem não for encontrada, o passageiro tem direito a indenização.

VIAGEM DE ÔNIBUS

- Passagens têm validade de 1 ano após a data de emissão.
- Pode haver taxa de até 20% para remarcar, se o pedido for feito a partir de 3h antes da viagem.
- Perdeu a passagem? A empresa deve reemitir com apresentação do documento.
- Cancelamento com até 3 horas de antecedência: direito ao reembolso (a empresa pode reter até 5%).
- Atraso de mais de 1 hora: pode exigir embarque com outra empresa ou restituição imediata.
- Atraso de mais de 3 horas: direito a alimentação e, se necessário, hospedagem.
- Seguro facultativo? Só pode ser cobrado com seu consentimento prévio.



**BOM, BOM MESMO,
É VIVER AQUI.**



**PREFEITURA
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**

www.sjc.sp.gov.br

