



Dicas da ANC para comprar um pacote de viagem

A aquisição de pacotes turísticos para uma viagem nacional ou internacional muitas vezes pode transformar o sonhado momento de lazer em um verdadeiro pesadelo. Para que isso não aconteça, todos os detalhes devem ser planejados com antecedência.

Reservas de passagens, hospedagem e passeios, alimentação, escolha do meio de transporte, aluguel de imóvel no campo ou na praia ou, ainda, a locação de um carro são itens que merecem todo cuidado.

Informe-se sobre a idoneidade da agência de turismo, se ela tem autorização para atuar no mercado e a demanda de reclamações a seu respeito. Procure referências sobre agências de viagem com pessoas de confiança que tenham usado os serviços.

Você pode consultar a situação cadastral delas junto à Embratur, Abav (Associação Brasileira e Agências de Viagem) e Braztoa (Associação Brasileira das Operadoras de Turismo).

Confira a seguir algumas dicas e orientações do Procon-SP para aproveitar os momentos de lazer.

Pacotes de turismo

Os pacotes de viagens são uma boa opção pela economia e comodidade que oferecem. As agências ou operadoras possuem dois tipos. Nos pacotes individuais há maior liberdade de programação. A hospedagem e as empresas de transporte (rodoviário, aéreo, marítimo ou fluvial) são previamente contratadas, com as datas de partida e chegada já estabelecidas.

Na excursão, por ter uma programação agendada, os roteiros e seus horários (além da hospedagem e transporte) são fixos. Além disso, é necessário um número mínimo de pessoas para montar o grupo. Informar-se sobre o número de pessoas que compõem o grupo é importante.

Faça uma consulta a respeito da empresa que oferece o serviço. Consulte amigos e parentes sobre a qualidade e atendimento. Não se iluda com fotos e publicidade. Aqui, os dados sobre valores cobrados nas partes aérea e terrestre, categoria das passagens, taxas de embarque, tipos de acomodação (quarto duplo, individual), traslados, refeições oferecidas etc. devem ser claros e precisos.

Uma vez escolhida a empresa e o pacote, todos os termos devem ser estabelecidos por escrito. Atenção às cláusulas que abordam a possibilidade de alterações nos hotéis, passeios, taxas extras e transportes. Fechado o negócio, a agência deve fornecer os vouchers (comprovantes

de reserva de hotéis, traslados etc.), bem como recibos dos valores pagos, bilhetes, passagens com datas de saída e chegada.

No caso de viagens internacionais, questões de câmbio de moeda afetam os gastos de maneira geral. Nas compras realizadas com cartão de crédito, a conversão será feita para pagamento em real na data de vencimento do fechamento da fatura. Muitas vezes vale verificar outras formas de pagamento como travel cheque.

A viagem pode ser cancelada tanto pela empresa como pelo cliente. Se for cancelada pela empresa, o passageiro terá o direito de receber o dinheiro de volta ou escolher outra opção de viagem. Se for o caso, ele poderá ainda pleitear uma indenização por perdas e danos.

Se a viagem for cancelada pelo cliente, é preciso enviar um comunicado por escrito à operadora de turismo justificando o motivo do cancelamento. Em alguns casos, como perda do emprego ou doença, é possível reaver o dinheiro pago integralmente. Na maioria dos casos, fica retida uma parte do que foi pago, a título de despesas administrativas ou multa por rescisão contratual.

Todos os problemas durante a viagem devem ser comunicados aos responsáveis. Se o passeio não transcorrer conforme o acertado, o cliente conta com a proteção da lei: o Código de Defesa do Consumidor determina a reparação por prejuízos e danos decorrentes de serviços em desacordo com a oferta ou mesmo inadequados. O prazo para reclamar é de até 30 dias após o término da viagem, sendo necessário fazê-lo por escrito, com cópia protocolada.

Aéreo

A passagem aérea é um contrato que estipula as obrigações e deveres da companhia e do passageiro. Ao adquirir seu bilhete, observe atentamente se a data, o horário, a validade e o número do voo estão corretos. Confirme a sua presença no voo pelo menos 72 horas antes da data marcada.

É sempre bom anotar o nome da pessoa que o atendeu e o código da reserva. Em caso de atraso por mais de quatro horas do embarque, a empresa aérea deverá transferi-lo para outro voo com o mesmo destino e serviço equivalente, encaminhá-lo a um hotel, com todas as despesas pagas, ou restituir o valor da passagem.

Se o atraso trazer prejuízos financeiros, o passageiro tem o direito de ser indenizado, tanto por danos materiais quanto morais. Caso a companhia aérea venda passagens acima do número de lugares disponíveis no avião (overbooking), impossibilitando o seu embarque, ela deverá indenizá-lo por danos materiais e morais. Uma vez feito o check-in, a empresa aérea torna-se responsável pela sua bagagem e deve indenizá-lo em caso de extravio ou danos.



Rodoviário/Ferrovário

Adquira sua passagem, nacional ou internacional, com antecedência, para garantir data, horário e assento de sua preferência. Informe-se sobre a duração da viagem, número de paradas, local do desembarque e se há algum serviço incluído como lanche, bebida etc. Verifique o limite de bagagem que pode ser transportado gratuitamente.

As empresas de ônibus devem manter painéis ou cartazes discriminando o destino, horários de saída e preço, em lugar visível e de fácil acesso. Fique atento quanto ao seguro facultativo, que está proibido de ser cobrado do usuário.

Informe-se com antecedência na empresa qual o prazo de que você dispõe para cancelar sua viagem e reaver o valor pago. As empresas rodoviárias também vendem mais passagens do que o número de poltronas existentes. Se isso comprometer o seu embarque, você poderá exigir o reembolso do valor do bilhete, além dos danos morais.

Marítimo

Antes de tudo, solicite com antecedência a planta da embarcação para a escolha do camarote levando em conta a localização, vista, espaço, padrão de acomodação e a facilidade de acesso a escadas e elevadores.

Verifique se as escalas previstas serão realizadas em portos com infra-estrutura ou se ocorrerão em transbordo (transferência) no mar para embarcação de menor calado (porte).

Informe-se, também, sobre o número de refeições e eventuais opções de cardápio, a programação do navio e as atrações disponibilizadas (cassino, show, teatro, cinema etc.), recreação (piscina, sala de jogos, pistas de corrida etc.) e serviços (cabeleireiro, lavanderia, bar etc.).

Atenção aos trajes mais adequados à programação do navio. Lembre-se de que áreas fechadas da embarcação são climatizadas por ar-condicionado. Considere ainda no seu orçamento eventuais despesas não incluídas no pacote, como passeios nos locais de escalas, bebidas, refeições etc.