

FÉRIAS SEM DOR DE CABEÇA!

CONFIRA O GUIA DO PROCON CARIOCA!

PREFEITURA
 **RIO**

Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca

O QUE FOI PROMETIDO TEM QUE SER CUMPRIDO

O QUE FOI OFERTADO DEVE SER SEGUIDO À RISCA. O CONTRATO DEVE DESCREVER DETALHES COMO:

- Meio de transporte (aéreo, marítimo ou terrestre) e nome da companhia;
- Horários de embarque e translaços;
- Nome, categoria do hotel e padrão do quarto;
- Se há refeições inclusas.

 **Atenção:** Se a empresa não cumprir qualquer item, você tem direito ao ressarcimento adequado.

PRECISOU CANCELAR OU REMARCAR A PASSAGEM?



IMPREVISTOS ACONTECEM, MAS SEUS
DIREITOS ESTÃO GARANTIDOS:

- **Validade:** A passagem vale por 1 ano a partir da emissão.
- **Até 3h antes do embarque:** A remarcação é feita sem custo.
- **Após esse prazo:** A empresa pode cobrar multa máxima de 20% para remarcar.

❌ *A empresa não pode se negar a ressarcir parte do valor ou te forçar a aceitar outra data específica.*

FIQUE ALERTA NA HORA DA CONTRATAÇÃO

- **Venda Casada é Proibida:** Ninguém pode te obrigar a pagar por passeios ou café da manhã que você não solicitou. Você só consome o que concordar!
- **Agências Físicas:** Comprar presencialmente não garante segurança total.  **Dica de Ouro:** Mesmo comprando na agência, ligue para o hotel e para a companhia aérea para confirmar se suas reservas foram realmente feitas.

VAI COMPRAR PELA INTERNET? ATENÇÃO REDOBRADA!

ECONOMIZAR É BOM, MAS CUIDADO COM OFERTAS "IMPERDÍVEIS" EM SITES DESCONHECIDOS



Lista de Segurança:

- Verifique a reputação da empresa (sites de reclamação e amigos).
- Confira se o site tem CNPJ, endereço físico e telefone de SAC visíveis.
- O endereço do site deve começar com "https://" (o "S" indica segurança).

ATRASSO, CANCELAMENTO OU OVERBOOKING

DEPENDENDO DO TEMPO DE ESPERA, A
COMPANHIA AÉREA DEVE FORNECER
ASSISTÊNCIA MATERIAL:

- Comunicação (internet/telefone);
- Alimentação;
- Hospedagem (se necessário). Se preferir, você tem direito a ser realocado em outra empresa ou receber a restituição do valor pago.

CRONÔMETRO DO ATRASO: CONHEÇA AS REGRAS

- A partir de 1 hora, internet ou telefone;
- A partir de 2 horas, alimentação;
- A partir de 4 horas, acomodação e transporte, se necessário.
- Atrasos superiores a 4 horas e cancelamentos, o consumidor pode optar entre reembolso integral, reacomodação em outro voo ou execução do serviço por outro meio de transporte.
- Caso haja alterações no itinerário, o passageiro pode optar por reembolso integral ou por outro voo em condições equivalentes.

PROBLEMAS COM A MALA? SAIBA O QUE FAZER



A RESPONSABILIDADE POR EXTRAVIO, ROUBO OU DANOS É DA COMPANHIA AÉREA.

- Prevenção: Identifique sua mala e evite despachar objetos de alto valor.

Ação Imediata:

- Faça o RIB (Relatório de Irregularidade de Bagagem) ainda no aeroporto.
- Em caso de furto, faça também um Boletim de Ocorrência (B.O.) citando voo e empresa.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca

Conhecer as regras evita prejuízos e garante
que suas férias sejam apenas diversão.
Problemas? Acione o Procon Carioca.

proconcarioca.prefeitura.rio