

## Seu Dinheiro

17/04

O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há mais de 12 anos, sempre prezou pela transparência com os seus viajantes e parceiros e, guiada pelo valor primordial de ser uma companhia feita de pessoas para pessoas, coloca o seu cliente e stakeholder em primeiro lugar.

Em relação à solicitação do Seu Dinheiro, referente aos relatos de clientes que adquiriram um pacote de data flexível ([vide regulamento](#)) e ainda não realizaram a viagem, o Hurb informa que:

Os pacotes de data flexível oferecidos pela companhia são aqueles promocionais, em que não é possível garantir uma data específica para a viagem no momento da compra, sendo certo que essa informação consta no regulamento do pacote para que os clientes não tenham qualquer dúvida sobre o que estão adquirindo. Assim, os voos e o hotel da viagem são definidos de acordo com a disponibilidade do tarifário promocional. Dessa forma, o pacote é comercializado como uma oferta a ser executada dentro do período regulamentado, não sendo vinculada a um mês ou a qualquer data específica. Ao identificar as condições promocionais que embasam o serviço adquirido, as datas da viagem serão disponibilizadas sempre como sugestão, uma vez que, como dito acima, estamos tratando de pacotes com data flexível.

A companhia reforça que busca priorizar as sugestões de datas preenchidas no Formulário enviado aos viajantes, mas, como dita o regulamento, caso não seja possível encontrar voos dentro do tarifário promocional, o viajante é orientado a sugerir novas datas considerando a validade do pacote. A empresa se compromete a seguir as obrigações contratuais do pacote dentro do período vigente em contrato.

Com relação à questão dos hotéis, o Hurb informa que conduzirá, de forma individualizada, um diálogo com cada parceiro de rede hoteleira que fez algum tipo de reclamação, independente da sua natureza. Isso porque, cada relação com o parceiro se dá de forma individualizada. Além disso, por questões legais, detalhes específicos não podem ser abertos.

Fora o acima citado, os viajantes impactados, quais sejam, aqueles que tiveram suas reservas canceladas pelos parceiros, o Hurb esclarece que a empresa conta com um setor de atendimento ao cliente que opera 24/7, com colaboradores prontos para sanar todas as dúvidas ou ajudar com qualquer imprevisto. No ChatBot, por exemplo, o cliente que está em viagem e precisa de algum suporte da empresa consegue se direcionar a uma equipe especializada através das opções apresentadas na conversa iniciada, que vai priorizar o caso para atendê-lo da melhor forma possível.

Importante dizer também que, desde o retorno das viagens globais após a pandemia do Coronavírus, o setor de turismo vem enfrentando uma grande instabilidade na relação “oferta x demanda”, com redução da malha aérea e a indisponibilidade de tarifário promocional. Só em 2022, houve um aumento de mais de 27% em reclamações referentes às companhias aéreas no Brasil, segundo dados do portal consumidor.gov.br. É sabido que diferentes áreas do setor de turismo passaram, e ainda passam, por inúmeros desafios para atender seus clientes. De acordo com as projeções do Sebrae, em estudo realizado em parceria com a Fundação Getulio Vargas (FGV), a recuperação consolidada do turismo está prevista apenas para o segundo semestre de 2023.

A companhia aproveita para esclarecer que oferece aos seus clientes 3 tipos de pacotes, que atendem a diferentes necessidades dos seus clientes:

1) pacote de data flexível é o promocional, que não permite ao viajante garantir uma data específica para a viagem logo no momento da compra. Os voos e o hotel da viagem são definidos de acordo com a disponibilidade do tarifário promocional.

2) pacote de data fixa, ou seja, aqueles que possuem uma data fixa de ida e volta. Excelentes para quem precisa se programar, com eles, no momento da compra, o viajante já consegue escolher uma das opções ofertadas de data de ida e volta da viagem, geralmente válidos para feriados e/ou períodos específicos.

3) pacotes sem aéreo, também chamados de “combo de diárias”, que podem ser utilizados em longos períodos do ano, dentro de um intervalo predeterminado, geralmente fora de alta temporada, feriados e eventos especiais.

Todas essas informações estão disponíveis em nosso [site](#).

A companhia reforça que, para proporcionar a melhor experiência ao cliente e se aproximar das suas expectativas de data de embarque, o Hurb permite que sejam recusadas datas sugeridas pela empresa durante o processo de agendamento da viagem e emprega tal prática por reconhecer a importância de estender a proposta de flexibilidade ao seu consumidor final.

Por fim, para se ter uma dimensão do alto volume das operações do Hurb, mais de 1.200.000 (um milhão e duzentos mil) produtos e serviços foram operados pela OTA em 2022. No mesmo ano, a companhia foi responsável pelo embarque de viajantes para 272 destinos, número 20% maior em relação a 2021. Para 2023, a companhia já operou mais de 435.000 viajantes, até a data de hoje.

Esses números atestam a capacidade do Hurb de operar altos volumes de pacotes, assim como demonstram o comprometimento da empresa com os seus clientes, mesmo que, globalmente,

o setor de turismo ainda não tenha se recuperado totalmente dos efeitos da pandemia de coronavírus.

O Hurb frisa que segue prezando pela escuta ativa e cuidado com seus públicos e, por isso, está à disposição caso surjam eventuais dúvidas.

Cordialmente,  
Equipe Hurb.