

SUMÁRIO

CONTRATOS – O QUE OBSERVAR NA HORA DE ASSINAR ..4	
CONTRATAÇÕES PELA INTERNET OU TELEFONE.....4	
CUIDADOS GERAIS4	
DESCUMPRIMENTO DE OFERTA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS.....6	
LOCANDO OU COMPRANDO OS TRAJES9	
Vestido de noiva9	
Traje de damas e pajens 11	
Traje do noivo, padrinhos e madrinhas 12	
Trocas..... 12	
CONTRATANDO A DECORAÇÃO E O BOUQUET 15	
CONTRATANDO O CERIMONIALISTA..... 17	
CONTRATANDO FOTO E FILMAGEM 18	
Fotografia 18	
Álbum de casamento 18	
Filmagem..... 19	
MÚSICOS..... 19	
Para a cerimônia 19	
Para a festa..... 20	
LOCANDO UM VEÍCULO 20	
LEMBRANCINHAS 21	

CONVITES.....	22
LOCAÇÃO DE ESPAÇO E BOLOS E DOCES	21
Espaço para a festa	23
Bolo e doces.....	24
CONTRATANDO BARTENDER, SUSHIMAN E OUTROS SERVIÇOS.....	25
LISTA DE PRESENTES	26
CONTRATANDO A VIAGEM DA LUA DE MEL E LOCAL PARA A NOITE DE NÚPCIAS	29
Noite de núpcias	29
Viagem de lua de mel	29
CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON CAMPINAS	31
EXPEDIENTE:	33

DICAS PARA NÃO ERRAR NA CONTRATAÇÃO

- 1- Defina que tipo de festa pretende fazer. Será uma mais intimista para a família e amigos ou uma maior?
- 2- Defina o número de convidados.
- 3- Procure fornecedores de confiança e pesquise nos órgãos de defesa do consumidor de sua cidade se há reclamações formalizadas contra eles.
- 4- Faça vários orçamentos antes de fechar um contrato.

5- Guarde o material publicitário do fornecedor como, folders extraídos da internet, panfletos, cartões de visitas, e-mails trocados etc.

6- Leia atentamente o contrato antes de assinar.

7- Peça recibo dos valores pagos, com especificação da forma de pagamento. Se você assinou nota promissória, não se esqueça de resgatar o título quando terminar de pagar o valor contratado.

CONTRATOS – O QUE OBSERVAR NA HORA DE ASSINAR

Antes de contratar pesquise muito, leia todas as cláusulas contratuais e veja se há cláusula dispondo de multa rescisória.

Atenção: Todos os contratos devem informar as formas de cancelamento, tanto por parte do contratante, como por parte do contratado.

Verifique também se tudo o que foi combinado verbalmente consta por escrito no contrato, não assine nada sem conferir todos os detalhes.

Importante: Jamais assine um contrato em branco.

CONTRATAÇÕES PELA INTERNET OU TELEFONE

CUIDADOS GERAIS

- Não forneça seus dados pessoais a desconhecidos;
- Não forneça números de documentos em cupons e sites para participar de sorteios ou promoções;

- Mantenha atualizado o antivírus do seu computador;
- Constatando alguma irregularidade registre Boletim de Ocorrência;
- Protocole uma cópia do Boletim de ocorrência na instituição bancária onde possui conta e nos órgãos de proteção ao crédito (SCPC e SERASA).
- Verifique se o site onde realizará suas compras possui um estabelecimento comercial físico, ou seja, se possui alguma loja física para eventuais problemas. Anote o endereço e os telefones para contato.
- Verifique se o site do fornecedor informa os **dados cadastrais da empresa**, como por exemplo: telefone fixo, endereço e CNPJ. Em caso de produtos importados, solicite os dados do eventual representante da empresa no Brasil;
- Pesquise a **situação cadastral** da empresa na **JUCESP** (Junta Comercial do Estado de São Paulo: Rua José Paulino, n.º 1.111, Centro, CEP 13.013-001, Campinas/SP, fone 3736-9030 ou pelo site <http://www.jucesp.sp.gov.br>) e na **Receita Federal** (www.receita.fazenda.gov.br);
- Verifique, antes de adquirir qualquer produto, se a empresa possui reclamações no PROCON de sua cidade;
- Imprima toda e qualquer propaganda veiculada na internet, antes de realizar a compra.
- Solicite todas as informações referentes à compra por

escrito (preço, frete, forma de pagamento, política de cancelamento), principalmente as características do produto e a data da entrega. Tudo o que for ofertado deve ser cumprido pelo fornecedor, pois, as afirmações publicitárias integram o contrato;

- O PROCON Campinas recomenda não realizar **depósito bancário** em nome de pessoa física;

Lembre-se que qualquer contratação realizada fora do estabelecimento comercial, principalmente pela internet e telefone, permite que o consumidor, havendo um desacordo comercial, ou mesmo sem justificativa, desista da contratação no prazo de 7 (sete) dias corridos, contados da assinatura do contrato, ou recebimento do produto.

Atenção: Não deixe de observar a política de troca do site e imprimir todas as telas, e-mails e as conversas de atendimento online, como também não se esqueça de anotar os números de protocolos de atendimento junto ao SAC, eventualmente fornecidos.

DESCUMPRIMENTO DE OFERTA DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

Havendo descumprimento por parte do fornecedor o consumidor pode procurar o PROCON de sua cidade e fazer uso de qualquer uma das opções do artigo 35, do Código de Defesa do Consumidor, quais sejam:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Atenção: O consumidor não é obrigado a contratar os serviços de uma única empresa, ou seja, poderá contratar os serviços separadamente. Havendo a recusa da empresa em comercializar os serviços separados, o consumidor poderá comparecer ao PROCON de sua cidade, para registrar reclamação.



2014

DIA DA NOIVA E TRAJES



CONTRATANDO PACOTES PARA O DIA DAS NOIVAS

- Antes de contratar os serviços oferecidos pelos profissionais da beleza (cabeleireiros, maquiadores, manicures, Spa, entre outros, por exemplo) verifique os serviços oferecidos pelo estabelecimento ou profissional.
- Se puder, procure conhecer as instalações.
- Não deixe de pedir orçamentos por escrito.
- Verifique a previsão de provas de cabelo, maquiagem, valores, formas de pagamento.
- No caso de contratação pela internet, o PROCON recomenda a visita ao estabelecimento antes de realizar o fechamento da compra, mesmo que seja por intermédio de sites coletivos.
- Imprima todas as publicidades, quando houver.

LOCANDO OU COMPRANDO O TRAJE DA NOIVA, MADRINHAS, DAMINHAS, PAJENS, NOIVOS E PADRINHOS

Vestido de noiva

- Consulte profissionais do ramo sobre o vestido. Não aceite as sugestões de imediato e faça provas antes de adquirir o vestido que atenda o seu gosto.
- Faça orçamentos e peça para discriminar tudo, antes de contratar, principalmente o tipo de tecido que será usado na confecção do vestido.

- É comum algumas lojas exigirem uma caução (promissória ou cheque) como garantia para a locação do vestido. Neste caso, o PROCON orienta a cruzar o cheque e pré-datar, com data após o evento. Nunca entregue cheque ou promissória assinados em branco. Ao entregar os títulos exija documento do fornecedor comprovando a entrega dos referidos títulos e, se cheque, com a numeração das folhas, valor, data e finalidade.
- Nos casos de primeira locação, verifique se existe multa contratual em caso de rescisão e qual o prazo para o cancelamento, desde que antes do evento. Verifique no contrato se não há cláusulas abusivas. Na dúvida procure o PROCON de sua cidade.
- Marque datas para provas e ajustes antes do grande dia.
- Ligue na véspera no *atelier* para saber se está tudo certo com seu vestido.
- Depois do evento, peça a alguém da família para vistoriar o vestido alugado e peça para entregar no *atelier*. Preste muita atenção na data de devolução do vestido, pois pode haver eventual incidência de multa por atraso na entrega, que deverá ser informada previamente.
- Ao devolver o vestido, exija a devolução do título de crédito deixado em caução e peça documento

atestando a devolução do vestido alugado, com data, nome legível do recebedor e carimbo da empresa, que ateste que fora devolvido em perfeitas condições.

- Caso haja algum desconto ou negativação indevida do título, entregue o vestido e exija o termo de entrega do bem, procurando imediatamente a delegacia de polícia mais próxima de sua residência e o PROCON de sua cidade.

Traje de damas e pajens

No Brasil é muito comum a presença de crianças nas cerimônias, por isso é recomendável que os pais levem as crianças ao estabelecimento em que será comprado ou locado o traje.

- Sempre que possível faça orçamentos e peça por escrito.
- Agende data para provas e ajustes com as crianças.
- Alguns lugares oferecem gratuitamente os adereços para floristas e alianças, mas também, podem cobrar pelo aluguel desses produtos. Se isso acontecer, o consumidor não é obrigado a locar os adereços, podendo adquiri-los em lugar de sua confiança ou até mesmo confeccioná-los.
- Leia o contrato, exija recibo e na dúvida procure o PROCON de sua cidade.

Traje do noivo, padrinhos e madrinhas

Há casais que determinam que a vestimenta dos padrinhos seja igual a do noivo e que as madrinhas utilizem vestidos da mesma tonalidade ou tecido. Nestes casos, os noivos podem procurar um estabelecimento de sua confiança para locação, confecção ou venda dos trajes, para que a padronização seja perfeita.

Importantíssimo que todos provem os trajes para, então, agendar as datas para ajustes e retirada das vestimentas.

Exija tudo por escrito.

Se a transação envolver algum título de crédito, importante observar as orientações que foram passadas para as noivas no item "*vestido de noiva*".

Trocas

Nos casos de compra dos ternos e vestidos, a regra para troca é:

- O estabelecimento não é obrigado a trocar o produto sem vício, salvo se previamente ofertado, como também, não é obrigado a fornecer serviços de reparos.
- Se houver oferta para troca dos produtos, tal informação deverá constar na nota de compra do produto ou na etiqueta.

- Há estabelecimentos que oferecem serviço de reparos nas vestimentas, mas o consumidor não está obrigado a aderir a esse serviço podendo fazê-lo em lugar de sua confiança.



2014

CERIMÔNIA E RECEPÇÃO



CONTRATANDO A DECORAÇÃO E O BOUQUET

- Antes de contratar os fornecedores deste ramo exponha suas expectativas e o que tem em mente quanto à decoração, especialmente as flores e materiais que gostaria de utilizar na cerimônia e recepção.
- Se for o caso, peça para conhecer um trabalho do decorador escolhido antes de assinar o contrato.
- Peça para constar no orçamento a descrição de tudo que será feito e os materiais a serem utilizados. Quanto mais detalhado o orçamento, mais seguro será seu contrato.
- De preferência às flores da estação, pois estão mais bonitas e custam menos do que as mais exóticas ou não sazonais.
- Não se esqueça de verificar com o decorador se ele será responsável pela confecção do bouquet da noiva e das daminhas.
- Peça recibo ao realizar o pagamento de qualquer contratação firmada. Se a forma de pagamento parcelado estabeleceu notas promissórias exija a devolução do título a cada parcela paga.
- Caso o decorador não confeccione o bouquet, procure uma floricultura de sua preferência.

- Caso queira, leve o modelo de bouquet, extraído da internet ou de uma revista, por exemplo, e peça o orçamento.
- Verifique horário e local de entrega do bouquet e se há alguma cobrança extra pela entrega.

Bouquet de Santo Antônio/Sapinhos...

Além do tradicional bouquet de flores, também está na moda o bouquet formado por bonecos que simbolizam alguns personagens ligados ao namoro, casamento, enfim, à união entre as pessoas. Com isso, é muito comum hoje em dia que a noiva jogue um bouquet de Santo Antonio ou de sapinhos ou de cupidos, dependendo da sua escolha, para os convidados. A questão é que esse tipo de produto vem sendo confeccionado de forma artesanal e, tendo essa característica, o recomendável é que você veja o material exposto antes de adquiri-los, para ver se atende às suas expectativas.

Se for fazer a aquisição pela internet, verifique a reputação de quem está comercializando clicando nos comentários de outros consumidores e não deixe de pesquisar nos órgãos de proteção de sua cidade se há reclamações contra o fornecedor.

CONTRATANDO O CERIMONIALISTA

Cerimônias religiosas realizadas nos templos ou igrejas

Verifique se a igreja oferece o cerimonialista ou se você poderá contratar alguém de sua confiança.

Atenção: As igrejas costumam ter pessoas responsáveis pela organização da cerimônia, no entanto, tudo isso pode ser verificado na secretaria quando for feito o agendamento da data.

Cerimônias religiosas realizadas no local da festa

Se os noivos quiserem realizar a cerimônia religiosa fora das dependências da igreja ou do templo, recomenda-se a contratação de um cerimonialista para organizar, além da cerimônia religiosa, as demais atividades.

O cerimonialista representa os noivos no espaço do evento, por isso são responsáveis pela recepção dos convidados, contratação de hostess e garçons, organização do espaço e da cerimônia, corte de bolo, jantar, abertura da pista de dança e tudo mais que seja necessário para a perfeita realização do evento.

Mais uma vez, todos os serviços a serem executados por este profissional devem constar do contrato, com o maior detalhamento possível.

Além disso, é comum alguns cerimonialistas oferecerem aos noivos o serviço de pesquisa e contratação de fornecedores. Tal opção deve ser facultada ao consumidor e jamais obrigatória.

Não esqueça: No dia do evento é muito importante entregar ao cerimonialista uma cópia de todos os contratos para que ele possa exigir o cumprimento de tudo o que foi ajustado.

CONTRATANDO FOTO E FILMAGEM

A contratação de fotógrafos e técnicos audiovisuais poderá ser realizada em uma só empresa ou individualmente. O consumidor não é obrigado a contratar os dois serviços em um só lugar.

Fotografia

Ao realizar a contratação é muito importante verificar, e fazer constar do contrato escrito de contratação, quantos fotógrafos serão disponibilizados para o dia do evento, se haverá sessão de fotos no salão em que a noiva vai se aprontar, se haverá sessão externa de fotos antes ou depois do evento, se os valores apresentados incluem fotografar na igreja e na festa e se a contratação deverá ser por determinado número de horas ou até o final do evento.

Álbum de casamento

Ao contratar o tão sonhado álbum de casamento deve ser especificada a quantidade e tamanho das fotos a serem

entregues depois do evento e o prazo de entrega, com valor total a ser pago e formas de pagamento.

Filmagem

Quanto à filmagem, recomenda-se verificar quantos profissionais serão disponibilizados para o evento, o prazo para entrega do DVD/Bluray, valores, forma de pagamento e a forma como a edição será realizada. Faça uma lista das músicas escolhidas pelo casal e saiba o tempo de exibição. Discrimine o programa que será usado na filmagem para que se possa ter mais certeza da qualidade das imagens.

MÚSICOS

Antes de contratar os músicos é sempre importante verificar junto ao PROCON de sua cidade se existe alguma reclamação contra o grupo, DJ ou banda.

Para a cerimônia

É recomendável que os noivos perguntem na secretaria da igreja ou no local em que será realizada a cerimônia se há algum músico da igreja que costuma tocar nas cerimônias. Há igrejas que disponibilizam esse serviço gratuitamente. Normalmente é organista ou tecladista.

Quando a igreja não dispõe de músicos, os noivos poderão contratar alguém de sua confiança e preferência.

Tal contratação deverá seguir as regras básicas para a contratação de qualquer serviço.

Importante: Antes de assinar algum contrato, se puder, vá a uma ou duas cerimônias conferir o trabalho realizado pelos profissionais que pretende contratar.

A parte musical é muito importante em uma cerimônia.

Para a festa

- Pesquise preço.
- Verifique o trabalho realizado pelo profissional que pretende contratar.
- Determine, previamente, o tempo de permanência, a discriminação dos serviços ofertados, o estilo musical, vez que há profissionais que acrescentam algumas diversões à festa.

Importante: Todos os dados da contratação deverão estar discriminados no contrato, para que havendo algum descumprimento, o consumidor possa exigir abatimento proporcional do preço, ou qualquer outra medida cabível.

Atenção: Em razão do atraso de algumas festas pode ocorrer a cobrança de horas excedentes, deste modo faça constar no contrato o preço da hora prorrogada.

LOCANDO UM VEÍCULO

É bastante usual que as noivas contratem empresas especializadas para levá-las à cerimônia. Nestes casos deve ser observado o horário contratado, o tempo de permanência, eventual tempo de tolerância, as formas de

pagamento e se existe alguma previsão de substituição de veículo, especialmente, se houver algum imprevisto com o veículo que o impeça de chegar ao local contratado.

Sempre exija recibo de pagamento e verifique se o contrato prevê o deslocamento do salão para o hotel, ao término do evento. Em caso negativo, providencie transporte para este deslocamento, com antecedência.

COMPRANDO AS LEMBRANCINHAS

Faça orçamentos de tudo antes. Se a contratação se der pela internet imprima o material publicitário e e-mails trocados.

Peça para constar em contrato tudo o que for ajustado, especialmente a qualidade do material, quantidade, cores, tamanho, prazos para confecção e entrega.

Se o trabalho exigir a confecção de alguma arte gráfica, peça para ver antes de aprovar para que não haja qualquer desavença.

Nas compras pela internet se o consumidor se arrepender da contratação pode desistir da compra, sem justificativa alguma, em até sete dias da entrega dos produtos ou assinatura do contrato. Tal direito está resguardado no artigo 49 do CDC, que permite ao consumidor cancelar o contrato, sem pagamento de multa e receber de volta a importância paga.

Outro objeto muito comum em casamentos é o kit toilette – um conjunto de produtos que ajudam os convidados

durante a festa. No kit podem constar itens como meia-calça, curativo adesivo, remédio para dor de cabeça, entre outros itens, que pode ser confeccionado pela noiva ou adquirido de algum atelier ou artesão. A regra para a aquisição desses produtos é a mesma dos bouquet de Santo Antonio.

CONFECCIONANDO OS CONVITES

Este item é um dos mais importantes para quem vai realizar um casamento.

O consumidor pode, se quiser, confeccionar os convites em lugar de sua preferência, comprando os materiais e editando a arte, como também, pode contratar profissionais especializados que fazem tudo.

Entretanto, fazer orçamento é importante para que esse gasto faça parte e caiba no custo final, pois quanto mais sofisticado for o convite, mais cara será sua confecção.

Outro item bastante comum em festas é a aquisição de menus e material de kit toilette em sincronia de cores e combinando com os convites. Como já dito, alguns lugares confeccionam tudo, desde a caixa até os envelopes, entretanto, os noivos podem adquirir as caixas com algum artesão e mandar confeccionar os envelopes no mesmo lugar que mandou fazer os convites.

Seguindo a regra, faça constar no contrato tudo que pediu, especialmente os prazos de confecção, data ou prazo para

aprovação da arte, custos envolvendo a arte, materiais e serviços.

LOCAÇÃO DE ESPAÇO E BOLOS E DOCES

Espaço para a festa

- O PROCON aconselha verificar pessoalmente o local em que será realizada a festa para evitar problemas na hora do evento.
- Faça orçamentos.
- Pesquise se a empresa possui reclamações contra ela nos órgãos de defesa do consumidor.
- Faça degustação do serviço.
- Se possível, peça para verificar uma festa realizada pelo fornecedor.
- Leia o contrato antes de assinar.
- Peça recibo de tudo o que pagar.
- Se o contrato estiver vinculado há algum título de crédito (nota promissória e cheque caução), não deixe de resgatar o título depois de quitar o contrato.
- Ao assinar contrato, o PROCON recomenda verificar se há previsão de multa rescisória, o tempo de permanência do serviço e tolerância, as formas de pagamento e se é necessária a contratação de profissional que trabalha com iluminação de festas, pois esse serviço normalmente é cobrado em separado.

- É de vital importância visitar o local meses antes da data, no mesmo horário em que seu evento será realizado. Com isso, você poderá verificar a real necessidade de iluminação adicional, se o tamanho do salão é adequado, entre outros detalhes que só mesmo *in loco* se pode constatar.
- Todos os serviços oferecidos deverão fazer parte do contrato para evitar surpresas.
- Confirme horário da recepção e todos os alimentos que serão utilizados, peça para incluir no contrato a marca ou qualidade dos produtos utilizados.
- Consulte também se o serviço será por intermédio de garçons ou no estilo americano, no qual os próprios convidados se servem, bem como se a quantidade de comida e bebida será suficiente para a quantidade de convidados e, ainda, se esta informação está em contrato.
- Verifique se as bebidas fazem parte do cardápio. Se não fizerem, compre à parte e organize com o buffet e o cerimonialista a distribuição e controle.

Bolo e doces

Alguns fornecedores oferecerem o bolo para servir aos convidados, porém, isso não é prática obrigatória. Por isso, o PROCON orienta que verificar com a empresa escolhida os serviços oferecidos como cortesia.

Quanto ao bolo decorativo (bolo falso ou pasta americana), o PROCON orienta a procurar lojas especializadas na confecção deste produto, especialmente quando se tratar de bolo em pasta, uma vez que é produto com valor elevado e deve ser confeccionado com produtos com material de boa qualidade.

Há também fornecedores que oferecem outros serviços, como por exemplo, fonte de chocolate. Em todos os casos o PROCON orienta a fazer a degustação, além de pedir referências a conhecidos que já tenham se utilizado dos serviços, assim como, antes de contratar, consultar o PROCON de sua cidade, para verificar a existência de reclamações.

Lembrando que, qualquer contratação ou alteração realizada deverá ser documentada.

CONTRATANDO BARTENDER, SUSHIMAN E OUTROS SERVIÇOS

Em se escolhendo contratar os serviços de bartender, verifique quais serão as bebidas servidas e as marcas utilizadas, se serão servidos coquetéis com álcool e sem álcool e quais ingredientes serão utilizados na preparação das bebidas.

Quanto ao sushi, verifique a qualidade dos alimentos, se estão frescos e se estão dentro do prazo de validade.

Importante: O peixe não pode ficar muito tempo exposto sem refrigeração, deste modo é recomendável que ele seja

acomodado, mesmo durante a festa, em recipientes que o manterão no estado adequado para ser consumido.

Faça constar do contrato tudo o que foi acordado verbalmente, especialmente, os valores cobrados em eventual prorrogação do evento.

LISTA DE PRESENTES

Outro item corriqueiro nos casamentos é a lista de presentes. É comum os noivos procurarem alguns fornecedores para fazerem a lista com os presentes desejados.

O maior problema acontece na entrega desses presentes. Havendo o descumprimento de oferta, os noivos deverão contatar o convidado que deu o presente, para que ele faça a reclamação junto aos órgãos de proteção ao consumidor.

A regra é que a reclamação deverá ser formalizada em nome do consumidor cujo CPF consta da nota fiscal de compra.

Em relação às trocas, se a empresa oferecer tal opção, a informação deverá constar na nota fiscal ou etiqueta do produto. Assim, a empresa reclamada deverá cumprir o prometido.

Se o produto apresentar vício, os noivos devem observar se na nota há alguma informação da reclamada sobre prazos para trocas diretas e se não houver, o consumidor deve recorrer à assistência técnica do fabricante. Bom esclarecer, que o fornecedor tem prazo de 30 dias para

realizar os consertos e que deve solicitar a ordem de serviço quando deixar o produto para ser reparado.



2014

LUA DE MEL

CONTRATANDO A VIAGEM DA LUA DE MEL E LOCAL PARA A NOITE DE NÚPCIAS

Noite de núpcias

Não é raro os casais optarem por passar a noite de núpcias em algum hotel da cidade onde residem ou algum hotel fazenda da região.

Imprescindível contatar, com antecedência, o hotel de sua escolha e verificar valores, acomodações, serviços oferecidos, qual o horário de *check-in* e do *check-out*, se é cobrada taxa de serviços, se a pensão é completa ou meia pensão e quais serviços serão cobrados à parte.

Atenção: Nas contratações realizadas pela internet ou telefone (fora do estabelecimento comercial), não poderá haver retenção de reserva e o consumidor, se desejar, pode fazer uso do direito de arrependimento, nos termos do artigo 49 do CDC.

Viagem de lua de mel

Depois de decidir o destino, faça orçamentos de pacotes turísticos, pois os mesmos oferecem comodidades como traslados, guias turísticos, passeios, entre outros serviços, e costumam ser mais baratos. Analise o contrato e verifique os serviços oferecidos e, principalmente, se tudo que foi informado verbalmente faz parte do contrato.

De vital importância que o contrato tenha previsão de rescisão e quais os valores para tal, afinal, ninguém está isento de imprevistos.

Solicite informações acerca de taxas de serviços, especialmente no que se refere à contratação de hotéis, locação de veículos e viagens internacionais.

Verifique se há necessidade de documentos especiais, tais como passaporte, visto de entrada e permanência em determinados países, dentro da validade, apresentação de carteira de vacinação, entre outros.

Essas informações podem lhe ser dadas pelo agente de viagens.

Importante: Atenção às cláusulas contratuais que possam colocar o consumidor em desvantagem, sobretudo quanto à possibilidade de alterações nos hotéis, passeios, taxas extras e transportes. Essas informações devem ser destacadas e informadas de maneira clara e objetiva. Ainda, uma vez contratada a viagem, a agência deve fornecer os recibos dos valores pagos, bilhetes, passagens e os *vouchers*, que na realidade serão seus comprovantes de reserva de hotéis e todos os demais serviços.

Consulte, também, se no seu pacote há a inclusão do seguro viagem. Caso haja algum contratempo como: problemas médicos ou jurídicos, perda de bagagem ou documentos, entre outras coberturas, que variam de acordo com a seguradora contratada e o plano escolhido, peça cópia da apólice e se informe acerca das condições do seguro, quais as coberturas e postos de atendimento.

Guarde cópia do contrato, panfletos e anúncios publicitários sobre a sua viagem. **Segundo o Código de Defesa do Consumidor, a informação integra o contrato e obriga o fornecedor a cumprir a oferta proposta.**

Consulte também nosso informativo sobre viagens no site www.procon.campinas.sp.gov.br.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO PROCON CAMPINAS

***Telefone 151**

Atendimento de segunda a sexta-feira, 8h às 20h e sábados das 8h às 14h.

*** Poupatempo Centro- (orientações, registro de reclamações e denúncias)**

Av. Francisco Glicério, 935, 1º Andar- Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h e sábados das 7h às 13h.

*** Agiliza Campinas- Barão Geraldo - (orientações, registro de reclamações e denúncias)**

Rua Luiz Vicentim, 195, ao lado da Subprefeitura de Barão Geraldo

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h.

*** Poupatempo Campinas Shopping (orientações, registro de reclamações e denúncias)**

Rua Jacy Teixeira de Camargo, 940, Jardim do Lago -
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h e
sábado das 8h às 14h.

***Horto Shopping Ouro Verde - (orientações, registro de reclamações e denúncias)**

Rua Armando Frederico Renganeshi, 61 Jardim Cristina -
Atendimento de segunda a sexta-feira das 9h às 16h.

***Sede Administrativa - EXCLUSIVA PARA ATENDIMENTO DE CARTÓRIO (vista de processos, protocolo de respostas, manifestação de consumidor nos autos, retirada de boleto para pagamento de multa)**

Av. Francisco Glicério, 1307 - Centro- Atendimento de segunda a sexta, das 9h às 16h.

***Site:** www.procon.campinas.sp.gov.br – PROCON Digital

Locais e horários dos Atendimentos Móveis

Dias da semana/horário	Procon I	Procon II
Segunda - Feira 9h00 as 16h00	Paulistão Padre Anchieta Rua Dom Aluísio Lorcheider, 225- Cj Habitacional Padre Anchieta	AR 13 - Campo Grande Rua Natale Bertucci, 128- Pq Valença I
Terça - Feira 9h00 as 16h00	Extra Abolição Rua da Abolição, 2013- Ponte Preta	CRAS - Campo Belo II Rua Doutor Ademir Cubero Ruano, S/N
Quarta - Feira 9h00 as 16h00	Paulistão Amoreiras Av. Amoreiras, 3033- Jardim do Lago	Taquaral Av. Heitor Penteado, 1671
Quinta - Feira 9h00 as 16h00	Carrefour D. Pedro Rod.Dom Pedro I, 127/128-Pq Imperador	Enxuto Av. John Boyd Dunlop, 440- Jd. Aurélia
Sexta - Feira 9h00 as 16h00	Portal Turístico de Sousas Av Antônio Carlos Couto de Barros s/n Sousas	Shopping das Bandeiras Av. John Boyd Dunlop, 3900

EXPEDIENTE:

Prefeitura Municipal de Campinas

Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

Secretário: Mário Orlando Galves de Carvalho

Departamento de Proteção ao Consumidor

Diretora: Lúcia Helena Magalhães Lopes da Silva

Criação e edição: Taís Regina de Moraes Tasso

Revisão: Regina Rocha Pitta

Imagens: Retiradas do Google sem restrição de uso e compartilhamento