

MidiaMax

O Hurb, empresa brasileira que está no mercado há mais de 11 anos, sempre prezou pela transparência com os seus viajantes e, como é de conhecimento de todos, coloca o cliente em primeiro lugar. Somos uma empresa feita de pessoas para pessoas. Desde o início da pandemia do Coronavírus, tomamos diversas medidas em benefício dos nossos viajantes. Além disso, somos a única companhia do setor que se responsabiliza integralmente pela jornada dos nossos clientes.

Como vem sendo amplamente divulgado pela mídia, o setor de turismo enfrenta, desde o retorno das viagens globais, uma grande instabilidade na relação “oferta x demanda” de disponibilidade hoteleira e passagens aéreas. Isso porque, com o avanço da vacinação e a retomada das viagens, o volume de passageiros mundo afora aumentou de forma expressiva e, em contrapartida, a malha aérea ainda não retornou aos números pré-pandêmicos, de modo que hoje ainda há menos voos quando comparado ao ano de 2019. Por essa e outras razões, as tarifas das passagens aéreas já sofreram um aumento de 123% em apenas 12 meses (IBGE) e, em meio a esse cenário, encontrar disponibilidade dentro do tarifário promocional tornou-se um enorme desafio.

Com relação ao pacote citado, o de data flexível, segue detalhamento sobre como ele funciona:

Pacotes de data flexível são aqueles em que não é possível 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. Essa disponibilidade se dá quando a diferença de valor entre a Tarifa Pública (valor oferecido ao consumidor final) e a Tarifa Promocional (tarifa exclusiva oferecida a alguns parceiros) do transporte aéreo é maior ou igual à 30%.

Faz-se importante frisar que a empresa sempre prioriza as sugestões de datas preenchidas no Formulário enviado ao Viajante. No entanto, caso não encontre voos dentro do tarifário promocional no período sugerido e seguindo o regulamento do pacote comprado, é enviada uma outra opção em uma data próxima disponível. Importante, ainda, dizer que esse pacote não é válido para semanas de feriado e de

eventos na cidade de origem e destino, assim como para meses de alta temporada (dezembro, janeiro, fevereiro e julho).

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

Com relação às datas que a empresa pode sugerir para a viagem, e seguindo as medidas facultadas às agências de turismo previstas na Medida Provisória 948, convertida na Lei nº 14046/2020, o Hurb optou por operar os seus clientes no segundo semestre de 2023 ou transformar os valores pagos por eles em créditos a fim de que estes sejam utilizados também até dezembro de 2023. Em paralelo a isso, nos termos da referida lei, somente na impossibilidade de remarcação da viagem ou estorno em créditos, fica permitida a restituição do valor pago por consumidores até dezembro de 2022 ou dezembro de 2023, a depender da situação concreta de cada caso.

No entanto, apesar da mencionada autorização legal que permite que a devolução dos valores pagos seja feita até o final do ano de 2022 ou 2023, o Hurb em nenhum momento se valeu deste direito e optou por sempre devolver os valores despendidos por seus clientes quando estes solicitam o cancelamento das suas compras de forma imediata.

Por fim, a empresa gostaria de passar alguns números que mostram a dimensão do alto volume das operações do Hurb, bem como o esforço irrestrito que vem fazendo para identificar a malha aérea disponível e as tarifas promocionais a fim de realizar a viagem de todos os clientes. Em 2021, 800.000 clientes tiveram as suas viagens realizadas. Já no ano de 2022, este número chega a 1.149.771 operações – levando em consideração todos os produtos da plataforma: hotéis, atividades, viagens e aéreo. Com o fim de setembro, a empresa atingiu o número previsto para ser alcançado até o final de 2022.

Apenas neste ano, 986.300 pessoas compraram os serviços do Hurb para realizar sua viagem dos sonhos. De janeiro até hoje, Hurb vendeu mais de 5,5 milhões de diárias na rede hoteleira parceira.

Para se ter uma ideia, o Hurb embarcou, em um único dia do mês de agosto, 1800 passageiros apenas no aeroporto de Guarulhos. Isso significa uma média de mais de um passageiro embarcando por minuto no referido aeroporto. Contabilizando apenas checkins em hotéis e voos, foram, respectivamente, 596.201 e 361.094 operações.

Esses números mostram a capacidade do Hurb de operar altos volumes de pacotes, assim como demonstram o total comprometimento da empresa com os seus clientes, ainda que, globalmente, o setor de turismo esteja passando por um momento sensível.

O Hurb sempre prezou pela escuta ativa e cuidado com os consumidores e, por isso, está à disposição caso surjam eventuais dúvidas.

Cordialmente,

Equipe Hurb.