



GUIA PRÁTICO



O que é a Coobrastur?

BEM-VINDO A BORDO DO NOSSO JEITO INTELIGENTE DE VIAJAR!

A Coobrastur é uma empresa brasileira, com mais de 30 anos no mercado de turismo que comercializa Assinaturas de Viagens.

Por meio da nossa Plataforma de Assinaturas totalmente digital, os Viajantes adquirem diárias de hospedagem para utilizá-las em mais de 1.500 hotéis por todo o Brasil, já com café da manhã e seguro viagem inclusos. Os valores pagos por nossos Viajantes chegam a ser 60% menores do que em outros sites, garantindo muito mais benefícios e vantagens para nossos apaixonados por viagens.

Todos os anos a quantidade de diárias escolhida é renovada e o Viajante tem até 3 anos para utilizá-las, pagando um valor mensal, podendo ser parcelado em até 12x sem juros.

Nossos Viajantes contam com o apoio das Agências Credenciadas, para complementar suas viagens com aluguel de carro, ingressos de parques e atrações, passagens aéreas e outros.

Com a Assinatura de Viagem o Viajante pode escolher para onde e quando viajar sem ter que se preocupar com a data de partida, basta fazer a reserva com no mínimo 30 dias de antecedência da data de viagem.

Por que investir em uma única viagem, se você pode planejar vários destinos?

Viaje com a Coobrastur e conheça nosso Jeito Inteligente de Viajar!



OS PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DE TER UMA ASSINATURA DE VIAGENS COOBRASTUR



Com seu plano, você economiza até 60% no valor das diárias dos hotéis



Vantagem exclusiva! Seguro Viagem incluso sem custo adicional



Utilize suas diárias em até 3 anos



Diárias com café da manhã incluso* para duas pessoas



Mais de 1.500 hotéis selecionados nos principais destinos do Brasil na nossa Rede Credenciada

*Exceto nos estabelecimentos da Rede Credenciada Internacional, que deverá ser consultada a disponibilidade nos Termos Gerais do respectivo hotel.

Como são os planos da Coobrastur?



Categoria de hotéis
Luxo, Super Luxo e Resorts
Utilização
Ano todo
Rede hoteleira
Nacional e Internacional
Modalidade
Casal e família
Adesão
À vista ou em 3x



Categoria de hotéis
Superior
Utilização
Ano todo
Rede hoteleira
Nacional
Modalidade
Casal e família
Adesão
À vista ou em 3x



Categoria de hotéis
Superior
Utilização
15/03 a 15/12
Rede hoteleira
Nacional
Modalidade
Casal e família
Adesão
À vista ou em 3x



Categoria de hotéis
Executivo
Utilização
Ano todo
Rede hoteleira
Nacional
Modalidade
Casal e família
Adesão
À vista ou em 3x



Categoria de hotéis
Executivo
Utilização
15/03 a 15/12
Rede hoteleira
Nacional
Modalidade
Casal e família
Adesão
À vista ou em 3x



Categoria de hotéis
Executivo
Utilização
GO Master: 15/03 a 15/12
GO Vip: Ano todo
Rede hoteleira
Nacional
Modalidade
Casal
Adesão
Zero ou sem adesão

- ✓ Os planos Coobrastur de modalidade casal são feitos para até 2 pessoas e os planos Coobrastur de modalidade família são feitos para até 3 pessoas.
- ✓ Os viajantes podem montar o plano que mais se adequa a eles, escolhendo a modalidade, o período de viagens, a categoria e a quantidade de diárias que deseja receber todos os anos.
- ✓ A quantidade de diárias varia de 7 a 49 diárias, que são entregues por meio dos e-Tickets, que são convertidos em diárias no momento da reserva na plataforma.

Sobre as reservas



Para reservar as suas diárias no nosso site, é preciso fazê-las com a antecedência mínima de 30 dias e máxima de 01 ano da data de check-in, de acordo com a disponibilidade de cada hotel.

Se houver necessidade de fazer uma reserva fora do prazo mencionado, ou seja, com menos de 30 dias de antecedência do início da hospedagem, ela será operacionalizada pelas Agências Parceiras Credenciadas, de acordo com a disponibilidade do hotel, e será cobrado uma taxa extra.

Para fazer a reserva é simples:

- No site da Coobrastur, selecione o destino ou hotel, as datas desejadas, informe o número de quartos e a quantidade de pessoas;
- Insira o login e a senha;
- Defina os e-Tickets que serão utilizados na reserva;
- Caso haja valores adicionais, como por exemplo, pacote extra, cama adicional e entre outros, inserir as informações de pagamento;
- Confirme a reserva;
- Pronto! A reserva é confirmada com o voucher no seu e-mail.

LEMBRE-SE: no dia do check-in no estabelecimento hoteleiro, apresente o voucher (confirmação da reserva) e um documento com foto.

Agora, se a reserva for **para terceiros (familiares e amigos em viagens em que o titular não está presente)**, o titular deve acessar o site, fazer login com CPF e senha, escolher o e-ticket que deseja utilizar, após, deve dar o aceite na caixa 'este quarto será utilizado por terceiros, caso o Titular do(os) Plano(os) [NOME] comparecer a reserva, desconsiderar este item.' Após esse processo, o titular receberá um documento informando que o terceiro será autorizado a utilizar a reserva. O titular deverá reconhecer firma em cartório desse documento e entregar as pessoas que irão viajar utilizando suas diárias. O documento está disponível na área logada do viajante, no site da Coobrastur.

O que são os e-Tickets?

As diárias são disponibilizadas em forma de e-Tickets, de acordo com a quantidade escolhida. Os e-Tickets são documentos virtuais emitidos pela Coobrastur que possibilitam ser convertidos em diárias na Rede Hoteleira Credenciada. Para planos de 7 diárias anuais, por exemplo, são entregues 3 e-Tickets, sendo 2 de duas diárias e 1 de três diárias, totalizando 7. Para planos de 9 diárias anuais, os e-Tickets são compostos por 3 de duas diárias e 1 de três diárias.

As principais características dos nossos e-Tickets são:

- ✓ Validade de até 3 anos;
- ✓ Cada e-Ticket é formado por 2 ou 3 diárias hoteleiras e não podem ser fracionados;
- ✓ Pode ser transferido para terceiros;
- ✓ Os e-Tickets podem ser utilizados na aquisição de produtos e serviços nos parceiros credenciados;
- ✓ Podem ser utilizados em qualquer hotel da categoria do seu plano;
- ✓ Representam uma economia de até 60% em relação a tarifa balcão dos hotéis.
- ✓ Período de utilização:
 - Categoria Master:** 15/3 a 15/12
 - Categoria Vip:** ano todo
- ✓ Podem ser utilizados em apartamento duplo ou triplo café da manhã.



Sobre os e-Tickets

Os e-Tickets podem ser utilizados na aquisição de produtos e serviços turísticos, tais como passagens aéreas, aluguel de carro, transfers, cruzeiros e etc, nas agências parceiras credenciadas.

Cada e-Ticket é usado para a reserva de um apartamento duplo ou triplo, de acordo com o Plano contratado. Para a reserva de mais de um apartamento no mesmo período, é utilizado um e-Ticket por apartamento reservado.

O período de utilização dos e-tickets variam conforme o plano adquirido:
Categoria Master – período de utilização: de 15/3 a 15/12
Categoria Vip – período de utilização: ano todo

A vantagem dos nossos e-Tickets é que eles são disponibilizados após o pagamento da primeira mensalidade do plano e já podem ser utilizados para realizar reservas. Com exceção dos planos adquiridos em Novembro e Dezembro, que haverá um período de carência de 3 meses para a utilização.

Os e-Tickets tem 3 anos de validade, sendo que a Plataforma de Reservas On-line da Coobrastur, a Reserva Fácil, sugere o uso dos e-Tickets mais antigos, facilitando o uso e controle da validade. Após ultrapassar o prazo de 3 anos para utilização dos e-Tickets, não haverá prorrogação do prazo nem restituição dos e-Tickets vencidos.

Para outras despesas do hotel, como alimentação, camas extras e etc, os valores são cobrados separadamente, de acordo com a mecânica de cada hotel, e podem ser pagas com cartão de crédito, débito ou via boleto, no momento da reserva na Plataforma da Coobrastur.

A partir de que data é possível utilizar o e-Ticket Coobrastur?

A data de geração dos e-Tickets varia de acordo com forma de quitação da adesão, se à vista ou parcelada. A validade dos e-Tickets iniciam após o pagamento da 1ª mensalidade.

Exemplo: 1ª mensalidade débito em conta no dia 10 do mês, a validade do e-Ticket será a partir do dia 10.



Sobre o pagamento dos planos

Para a aquisição dos nossos planos (com exceção do GO! que não tem taxa de adesão) na assinatura do contrato é pago o valor da adesão e após isso, as mensalidades por 12 parcelas mensais. Com isso, dá-se o direito ao plano de diárias contratado.

IMPORTANTE: Para evitar o cancelamento das reservas, os débitos devem ser regularizados até 15 dias antes da data do check-in. Os hotéis podem cobrar multas e/ou penalidades decorrentes deste cancelamento e são cobrados integralmente. Neste caso, a reserva cancelada não tem como ser restabelecida. Com isso é preciso efetuar uma nova reserva, dependendo da disponibilidade da nossa Rede Credenciada.

LEMBRE-SE: nos meses de Junho e Dezembro haverá reajuste das mensalidades, em decorrência das tarifas aplicadas pelos hotéis.

Regularização de débitos pendentes



até 15 dias



Check in no hotel



- **Troca de modalidade do Plano**

Para alterar a modalidade do plano é bem simples: basta solicitar a mudança para a Coobrastur que fará uma análise dos valores já pagos e e-Tickets utilizados, para operar a troca.

- **Rescisão / Cancelamento do Plano**

Para a rescisão do plano contratado é preciso informar a Coobrastur com antecedência. O plano permanece vigente por mais 30 dias após o pedido. O contato é feito por nossa Central de Atendimento que fará a “Certificação Digital” do registro da solicitação. O cancelamento será efetivado se o plano não houver nenhum valor pendente, se acaso houver algum débito em aberto, será necessária a quitação antes do cancelamento.

- **Central de atendimento**

Nossa Central de Atendimento está sempre disponível para auxiliá-lo com todas as dúvidas quanto aos planos e as reservas. Temos uma equipe totalmente preparada para dar todo o suporte necessário. São consultores que estarão à disposição para atender da melhor forma possível.

Como estender a sua permanência no hotel?

As reservas podem ser alteradas de acordo com a disponibilidade do hotel até o momento do check-in na conta do Usuário, em Minhas Reservas.

Cancelamentos de reserva: as reservas podem ser canceladas com 15 dias ou mais de antecedência do início da hospedagem, sem custo ou taxa de cancelamento. No caso do prazo não ser respeitado, poderá haver multa ou consumo dos e-Tickets. Cada hotel tem a sua própria regra, multa e política de cancelamento da reserva. Por isso, atente-se a essas informações contidas no voucher emitido no momento da reserva.

No-show: se acaso não houver o comparecimento no hotel reservado ou não houver a comunicação do cancelamento da reserva no prazo especificado por cada estabelecimento, haverá cobrança de no-show. Cada hotel tem sua própria regra, multa e política de no-show, que são informadas no site da Coobrastur, na página do hotel, e também no voucher emitido no momento da reserva.

Rede Credenciada de Hotéis: Os hotéis da nossa Rede Credenciada são selecionados de acordo com o padrão de qualidade da Coobrastur. A nossa lista de hotéis é frequentemente atualizada e disponibilizada no nosso site. Cada hotel possui suas próprias regras, bem como serviços oferecidos e estrutura disponibilizada. No ato da reserva é feito o aceite aos termos do hotel.



Onde consultar os hotéis credenciados?

São diversas as fontes de consulta dos Hotéis Credenciados:

- ✓ **Receberá o guia prático no momento da aquisição do plano.**
- ✓ **O próprio Sistema de Reserva Fácil.**
- ✓ **Lista de hotéis no site www.coobrastur.com**

Como funciona o Seguro Viagem incluso no plano?

É uma vantagem exclusiva dos nossos viajantes!

Todas as viagens nacionais serão assistidas pelo Seguro Viagem, sem custo adicional na assinatura.

No Seguro Viagens está incluso: Cobertura Médica Nacional, Cobertura Odontológica, Translado de Corpo, Regresso Sanitário, Translado Médico, Morte Acidental, Invalidez Total ou Parcial por Acidente de Viagem, Medicamentos, Retorno do Acompanhante, Retorno do Segurado, Regresso de Maiores e Menores, Atraso de Embarque, Despesa Jurídica de Viagem, Despesa com Fiança e Despesas Legais em Viagem e Seguro Bagagem em Viagem Nacional.

A imagem mostra a interface de um formulário web para o "SEGURO VIAGEM". O formulário contém campos para: Nome, Sobrenome, Tipo de Documento, Número de Documento, Data Nascimento, Email, Confirmação de Email, Tipo de Contato, País, DDD e Contato. Abaixo, há uma seção "INFORMAÇÕES DO SEGURO TITULAR" com campos para Destino, Data Início Vigência, Data Fim Vigência e Produto. No canto inferior direito, há um botão "Detalhes do Seguro" e um botão "NOVO" na base da página.

Como acessar o voucher do seguro?

1

Abra o Reserva Fácil no site da Coobrastur.

2

Após efetuar a sua reserva, abrirá o formulário já preenchido com os dados do titular da reserva. Para o acompanhante, o titular deverá fazer o preenchimento.

3

Você receberá um e-mail com a apólice do seguro viagem 4 dias antes do seu check-in. Lembrando que a cada reserva, você deverá emitir uma nova apólice. Cada apólice é válida a partir do dia do check-in até o dia do check-out.

4

Neste mesmo e-mail, você receberá todas as informações de políticas e coberturas do Seguro Viagem e, se mesmo assim, tiver dúvidas e precisar de atendimento, ligue para 0800 176 133 ou baixe o aplicativo Assist Card.

Como usar minha Assinatura de viagens Coobrastur para hospedagem no exterior?

Reservas internacionais podem ser realizadas diretamente pelo site da Coobrastur. A reserva só pode ser realizada com mais de 30 dias de antecedência da entrada no hotel.

Cada hotel possui regras quanto ao cancelamento, com prazos estabelecidos pelos próprios hotéis e constam no descritivo dos mesmos. Caso haja taxas extras, também serão apresentadas no descritivo dos hotéis.

Para efetuar uma reserva com menos de 30 dias de antecedência ou efetuar uma reserva em hotéis parceiros, é preciso entrar em contato com as **agências parceiras/credenciadas** que podem cobrar taxas pelos serviços.

Toda a documentação e/ou vacinas que possam ser exigidas pelos países a serem visitados, fica sob a responsabilidade dos clientes.



ENTRE EM CONTATO



0300 647 4425 · (51) 3018 6868 · (81) 3202 1404

(custo de uma ligação local)



atendimento@coobrastur.com.br



Fale com a Clara, assistente virtual da
Coobrastur, disponível em **coobrastur.com**

Clique aqui e acesse nossa rede de hotéis



/coobrastur