

Relato de Viagem

Passageiros: Lúcia Gonçalves da Silva, Oziris Dorvalino da Silva Junior, Mariel Aparecida Gonçalves e Bruno Felinto Jacó.

No dia 10/10/2017 terça-feira às 18h 40m embarcávamos no voo G3 1269 da companhia aérea GOL/DELTA saindo de Navegantes/SC com destino ao Aeroporto Internacional de Los Angeles e a primeira conexão seria em Guarulhos/SP. Nessa primeira etapa ocorreu tudo como planejado. Ao chegar em SP fizemos a conexão, embarcamos, nos acomodamos e aguardamos ansiosos pela decolagem, e foi aí que iniciou a nossa história.

O avião começou a taxiar na pista, e ficamos surpresos quando o comandante anunciou o excesso de peso na aeronave e que teríamos que aguardar, pois seria necessário queimar um pouco de combustível. E que não precisávamos nos preocupar, porque a cia aérea estaria a par da situação e iriam providenciar para aqueles que perdessem a conexão em Atlanta fossem acomodados em outros voos. Após quase 1h 30m de atraso, decolamos sem ao menos um aviso por parte do comandante e nesse momento, era certo que iríamos perder a conexão em Atlanta, pois era exatamente o tempo disponível para fazer a imigração e embarcar para nosso destino final. Mas, apesar desse imprevisto inicial tivemos um voo tranquilo, fomos bem atendidos pelos comissários, a alimentação era boa e de qualidade e o entretenimento estava a altura para uma viagem internacional.

Desembarcamos em Atlanta, passamos pela imigração onde tudo ocorreu perfeitamente bem. Pegamos nossas malas e nos dirigimos até o balcão de atendimento da DELTA, e foi nesse momento que sem saber, iniciava um pesadelo que parecia jamais ter fim.

O atendente grampeou dois cartões de embarque para cada passageiro e explicou que ficaríamos em stand-by no próximo voo DL 1172, o embarque previsto era para às 8h 37m no portão A. Nesse momento, corremos para tentar embarcar nesse voo conforme instruções do atendente, chegando lá não foi possível, pois estava lotado. No mesmo bilhete informava qual seria o próximo voo e que estava com status confirmado, procuramos no painel o voo DL 2082 com previsão para embarque às 9h 10m e confirmamos que o portão era o E para o nosso desespero, pois eram em lados opostos, então saímos correndo para conseguir embarcar. Mas, dessa vez foi ainda pior, chegamos bem em cima do horário e o atendente simplesmente nos ignorou. Nós tentamos explicar toda a situação para ele, mas sem sucesso. Somente após alguns minutos, quando todos já haviam embarcado ele nos atendeu e informou que aquele voo já estava lotado e que não haveria nada que ele pudesse fazer, a não ser emitir outro bilhete, onde informava um novo voo DL 1206 com previsão para embarque às 11h 05m, porém nosso status era em stand-by, não tínhamos nada confirmado e o portão para o embarque era novamente

o A. Nesse momento encontramos algumas pessoas de SP que estavam na mesma situação que nós, um casal havia conseguido embarcar, mas a maioria ficou de fora. Voltamos para onde estávamos no início e então começamos a entender o que estava acontecendo. Por um erro inicial da Delta, perdemos nossa primeira conexão, e eles simplesmente não conseguiam nos colocar em um voo que pudesse nos levar até nosso destino.

Fomos ficando cada vez mais aflitos, pois o tempo estava passando e algumas reservas tinham horário de check-in, como era o caso do aluguel do carro. Havíamos agendado a retirada do veículo no Aeroporto Internacional de Los Angeles no dia 11/10/2017 às 09h 30m e no voucher informava claramente que a locadora garantiria a reserva no período de até 1 hora após o horário previsto para a retirada do carro reservado, caso contrário perderíamos e sem possibilidade de reembolso.

Mas, não haveria nada que pudéssemos fazer, a não ser aguardar. E foi o que fizemos, aguardamos o próximo embarque. Todos os passageiros embarcaram e nós 4 ficamos esperando os nossos nomes aparecerem no painel, o que no final não aconteceu. Mais uma vez procuramos alguém que pudesse nos ajudar, e naquele mesmo balcão, não tivemos sucesso. Em um outro balcão, havia uma pessoa que ao menos nos escutou, mas que disse que nada poderia fazer e nos encaminhou até um outro balcão de atendimento. Encontramos novamente aqueles colegas de SP que assim como nós continuavam na mesma situação.

Fomos até o balcão indicado pelo atendente anterior, e uma mulher iniciou nosso atendimento explicando que para aquele dia não haveriam mais voos disponíveis. Ficamos desesperados, nervosos, ela parecia não querer entender o que o Bruno falava. Voltei onde estavam nossos colegas de SP e pedi a ajuda da Brigitte, talvez uma outra pessoa conversando com a atendente ela poderia ser mais flexível. A Brigitte foi muito solícita e imediatamente me acompanhou até lá, quando chegamos a Mariel estava chorando desesperadamente, pois a atendente nada havia resolvido e não parecia querer resolver. A Brigitte então conduziu a conversa com a moça informando nossos direitos, que dormiríamos em Atlanta, porém a Delta teria que arcar com nossas despesas. Então a moça mudou seu posicionamento, ficou por muitos minutos ao telefone tentando resolver. Inicialmente ela informou que seria possível apenas uma pessoa ir direto para Los Angeles (para retirada do veículo) mas, ao custo de \$300,00 dólares. Depois ela informou que poderíamos ir até Nova York onde seriam mais 8 horas de voo para depois ir para LA, o que seria fisicamente impossível. Todas as opções apresentadas eram um absurdo, parecia surreal o que estávamos vivenciando naquele aeroporto. Mais algum tempo passou, a Brigitte conversou mais com a atendente e foi firme com a mesma. Foi

então que a moça informou que havia conseguido 3 lugares diretamente para Las Vegas e 1 lugar para Los Angeles, e tivemos que aceitar.

Nosso roteiro era para ser seguido da seguinte maneira: chegaríamos no Aeroporto Internacional de Los Angeles, pegaríamos o carro e seguiríamos dirigindo por 4 horas até Las Vegas todos os quatro passageiros, onde 3 iriam revezar a direção e esse percurso seria iniciado ainda no período da manhã. Esse era nosso planejamento, tínhamos tempo suficiente para conhecer o caminho, não ficaria cansativo e chegaríamos ainda durante o dia em Las Vegas, pois havíamos alugado um apartamento através do Airbnb.

Infelizmente nada saiu como o planejado, o veículo alugado teria que ser retirado pelo Oziris, pois a reserva estava em seu nome e o mesmo teve que seguir sozinho para o Aeroporto Internacional de Los Angeles com embarque estimado para às 18h. Os outros 3 passageiros seguiriam para Las Vegas com embarque estimado para às 17h. Sou esposa do Oziris e estávamos comemorando 12 anos de casados, inclusive fizemos a nossa renovação dos votos em Las Vegas, durante os meses de planejamento da nossa viagem, jamais imaginei que em algum momento teríamos que nos separar. Pior que isso foi a preocupação durante todo o tempo ao saber que ele faria uma viagem de 4 horas até Los Angeles, e extremamente cansado teria que dirigir por mais 4 horas sozinho pelo deserto até nos encontrar novamente. Mas, a essa altura não tínhamos mais escolhas, a Delta já havia determinado tudo. Estávamos cansados, com sono, o aeroporto era extremamente frio, e a única coisa que nós queríamos era sair logo daquele lugar.

Nos separamos e seguimos para os portões de embarque, nós 3 chegamos em Las Vegas pagamos \$45,00 dólares para uma van nos levar até o endereço do apartamento alugado, já eram quase meia noite estava muito frio na rua, a comunicação com a anfitriã foi um difícil, pois chegamos depois do horário combinado e assim passamos por mais uma situação desagradável até conseguir entrar no apartamento. Entrei em contato com o Oziris e ele informou que estava a caminho, próximo às 2 horas da manhã ele chegou no apartamento e estava muito cansado. Estávamos em um lugar incrível, porém esgotados fisicamente.

Mas, a preocupação não havia terminado ainda. Ficamos 5 dias em Las Vegas, e depois seguimos para Los Angeles onde permaneceríamos por mais 8 dias. Em nosso segundo dia em LA estávamos prontos para sair, quando o Oziris foi por acaso conferir no aplicativo da Delta as nossas passagens de volta, e constatou que o nome dele havia sido retirado da reserva. Ou seja, somente nós 3 tínhamos passagens para voltar. Ficamos desesperados novamente, e precisávamos resolver a situação o quanto antes. Perdemos mais uma manhã, pois seguimos para o Aeroporto Internacional de Los Angeles, não conseguimos achar estacionamento, o Oziris foi até o balcão de atendimento para tentar resolver

enquanto nós 3 tivemos que dar várias voltas ao redor do aeroporto. Enfim, ele retornou e explicou que quando eles nos separaram acabou gerando um outro número de reserva para ele, mas esse transtorno poderia ter sido evitado se houvesse comunicação por parte da Delta.

Esse foi o relato frustrante de 4 pessoas, que passaram 8 meses planejando ansiosamente uma viagem onde deveria ter sido inesquecível por seus pontos turísticos incríveis, mas, que infelizmente acabou se tornando um pesadelo.