

LUSANOVA

Circuitos Rodoviários Europeus

Prezado passageiro:

Com objetivo de tornar sua viagem agradável e proveitosa, informamos abaixo as características operacionais dos circuitos rodoviários e a forma de prestação dos serviços incluídos em sua programação.

* A realização de um circuito rodoviário na Europa permite desfrutar suas férias com o máximo aproveitamento do tempo disponível em cada cidade e, especialmente, a um custo razoável, bem inferior ao de uma programação idêntica realizada em base privativa.

* Por se tratar de uma viagem em grupo, devem ser consideradas algumas normas, como o cumprimento dos horários estabelecidos pelos guias para as visitas e para as saídas para cada nova etapa da viagem. Isto contribuirá para que nenhum dos integrantes do grupo se sinta prejudicado durante o percurso.

* A maioria dos hotéis localizados nos centros históricos não apenas pratica tarifas mais altas (o que tornaria impossível o preço cobrado pelo circuito que adquiriu) como também estão instalados em prédios antigos, com um número reduzido de quartos, o que dificulta sua utilização para grupos. Por este motivo a Lusanova utiliza hotéis localizados na periferia das cidades. Lembramos que os hotéis são principalmente locais de descanso e que os integrantes dos grupos terão pouco tempo para desfrutar de sua infra-estrutura.

* A Lusanova não garante acomodação em cama matrimonial para casais – a designação dos apartamentos aos passageiros é feita pela recepção dos hotéis.

* Para a visita a alguns destinos turísticos como Veneza, por exemplo, os grupos são sempre alojados em cidades vizinhas. Isto se deve às tarifas muito elevadas cobradas pelos hotéis da ilha que, se utilizados, impediria a manutenção do baixo preço cobrado pelo produto. Entretanto, os guias acompanhantes sempre oferecem passeios opcionais, o que facilita o acesso dos passageiros independentemente da distância entre o hotel designado para o grupo e a ilha de Veneza. Isto ocorre também, em alguns circuitos e em algumas datas, em relação ao alojamento em Florença, Milão e outras cidades e, especialmente, as grandes capitais européias, sempre que o período de estadia do grupo coincide com a realização de algum grande evento (Feiras, Congressos, Salões, etc.). Ver informação sobre alterações de hotéis na página 93 do catálogo .

* Lembramos que, por razões operacionais, a Lusanova trabalha com hotéis previstos. Isto significa que os hotéis relacionados em seu programa podem ser - e com frequência o são -, alterados. Entretanto, quando isto ocorre, é respeitada a categoria prevista na programação.

* É muito importante que leia com atenção o itinerário do circuito que adquiriu e peça esclarecimentos ao seu Agente de Viagens sobre as características do produto escolhido, para não viajar com as expectativas inadequadas. Observe que o dia de sua chegada à primeira cidade do roteiro é inteiramente livre. O único serviço incluído neste dia é o traslado do aeroporto ao hotel e o alojamento. Neste dia, não está previsto o suporte de guia turístico e as informações relativas ao circuito estarão disponíveis em um cartaz, na recepção de seu hotel. O ingresso nos apartamentos (check-in) só é liberado a partir das 14h00 ou 15h00, de acordo com a política de cada hotel.

* À chegada ao aeroporto, procure pelo guia da Lusanova que portará um cartaz com o logotipo da empresa. Importante: seu nome ou o nome de sua Agência de Viagens não estarão no cartaz.



* Caso não localize o guia responsável pelo seu traslado ao chegar ao aeroporto, entre em contato com a Lusanova através do telefone de emergência 24 horas – 00 351 917707073 (Portugal) ou 00 34 690070079 (resto da Europa).

* Se seu voo transatlântico atrasou e você perdeu o voo de conexão reservado, chegará ao seu destino em horário e voo diferentes do previamente informado ao responsável pelo traslado – e é provável que não o encontre à sua espera. Neste caso, dirija-se ao balcão da cia. aérea e apresente o voucher que comprova que o serviço estava reservado. Cabe à cia. aérea providenciar seu transporte ao hotel. Caso recusem, anote o horário e o nome da pessoa com quem falou. Em seguida, telefone para o número de emergência da Lusanova, para receber instruções sobre como proceder. Uma outra alternativa é tomar um táxi e pedir o recibo, que deverá ser apresentado ao guia acompanhante para possível reembolso imediato ou à sua Agência de Viagens ao seu retorno ao Brasil, junto com seus cartões de embarque (do voo original e do voo que efetivamente utilizou), para análise do reembolso.

* Ressaltamos que você participará de uma viagem em grupo, o que significa que os serviços são prestados para todos os integrantes, de forma generalizada e não privativa. As refeições eventualmente incluídas, sempre com cardápio fixo, e o desjejum, do tipo buffet europeu (bem mais simples que o café da manhã a que os brasileiros estão habituados), são servidos em salões preparados especialmente para grupos e não no salão designado para os demais hóspedes. Bebidas não estão incluídas. Não haverá reembolso por refeições não usufruídas pelos passageiros.

* Como ocorre com a programação de qualquer operadora de turismo, todos os apartamentos designados para os integrantes dos grupos dos circuitos rodoviários são do tipo Padrão (Standard), que oferecem os serviços básicos. Não é previsto alojamento em apartamentos de categoria superior, suites, etc.

* O alojamento do terceiro passageiro em apartamentos tripos será em sofá cama ou, na maioria dos casos, cama de armar. Alguns hotéis não dispõem de apartamentos tripos – em tais casos, se aplicará o suplemento individual para o terceiro passageiro.

* Os circuitos operados pela Lusanova serão confirmados com acompanhamento de guia falando Português até 21 dias antes da data de partida, desde que contem com um mínimo de 30 passageiros inscritos. Caso isto não aconteça, o tour será operado com o acompanhamento de guias bilingues (Português e Espanhol) e a Lusanova reembolsará aos passageiros a quantia de Euros 25 por pessoa.



LUSANOVA

Circuitos Rodoviários Europeus

* Nos dias das visitas incluídas na programação, sempre realizadas na parte da manhã, são oferecidas visitas opcionais para o período da tarde. Esta programação opcional é realizada no mesmo ônibus e, por este motivo, os integrantes do grupo que delas não participarão não serão trasladados ao hotel, mas sim deixados no centro da cidade para que desfrutem do restante do dia da maneira que preferirem - afinal, dispõem de pouco tempo para conhecê-la.

* A princípio, todos os circuitos da Lusanova tem saídas garantidas. Entretanto, podem ocorrer cancelamentos de última hora, por razões operacionais ainda que com o aviso com mínimo de 20 dias antes da data da partida. Em tais casos, a Lusanova oferecerá um circuito similar nas mesmas datas, com desconto de 20% sobre o preço de venda ao público do programa alternativo oferecido. Se houver necessidade de alteração na data de voos para bilhetes já emitidos, a Lusanova pagará até o máximo de US\$ 200 por pessoa. Caso a alternativa não seja aceita, a Lusanova reembolsará integralmente o valor recebido.

* Dada a longa distância entre algumas das cidades visitadas em cada circuito e considerando-se que os motoristas não são autorizados a dirigir por períodos superiores a nove horas por dia, são previstas paradas para pernoite em pequenas cidades no trajeto. O alojamento nestas cidades é, geralmente, em hotéis periféricos, localizados à margem das estradas e distantes dos seus centros comerciais - o objetivo é agilizar a saída das mesmas para o cumprimento do percurso do dia seguinte. Na grande maioria das vezes, os ônibus chegam a estes hotéis no início da noite, o que dificulta a eventual visita à cidade pelos passageiros que desejam conhecê-la por conta própria. A Lusanova esclarece que a inclusão destas cidades obedece aos critérios acima expostos e não por sua importância como destino turístico.

* Os guias e motoristas da Lusanova são selecionados entre os profissionais de maior experiência e trabalham há muitos anos para a empresa conhecendo, portanto, não apenas a rota como também o produto turístico. Mas a Lusanova salienta que sua principal função é o atendimento aos passageiros na prestação dos serviços incluídos na programação e a coordenação das atividades do grupo não estando, portanto, disponíveis para o atendimento às necessidades individuais de cada integrante. Uma mesma excursão poderá ser acompanhada por diferentes guias em determinados trechos do roteiro.

* Ingressos para parques, igrejas, monumentos, espetáculos e atrações não estão incluídos no preço salvo se especificado no programa.

* A Lusanova possui uma moderna frota de ônibus de luxo, com capacidade para 55 passageiros (e, em alguns casos, 70 passageiros) e são configurados para o máximo aproveitamento do espaço. Todos obedecem estritamente às normas estabelecidas pelos Ministérios de Turismo e as normas de segurança da Comunidade Econômica Européia. O bagageiro dispõe de espaço para acomodar apenas uma mala por pessoa e com peso até 20 kg, o que significa que malas adicionais poderão ser recusadas. Embora todos os ônibus disponham de toaletes, seu uso não é permitido uma vez que, conforme legislação trabalhista européia, os motoristas não podem ser responsáveis por sua higienização. Entretanto, durante os trajetos diários, são feitas diversas paradas técnicas em postos de restauração na estrada, a intervalos regulares de, no máximo, três horas, para que os participantes possam utilizar os serviços neles disponibilizados.

* As gorjetas e pagamento aos carregadores dos hotéis estão incluídos em alguns dos circuitos - mas não nos mais econômicos. Nestes casos, os passageiros poderão contratar os maleteiros do hotel (sempre que disponíveis), gratificando-os localmente. Gratificações adicionais aos guias e motorista ficam a critério de cada participante. Nos restaurantes e táxis, quando a gorjeta não está incluída, considere 10% a 15% do valor dos serviços.

* Pedimos sua compreensão para o fato de que, por se tratar de um grupo, o transporte das malas para os apartamentos (quando incluído) pode demandar certo tempo, ocasionando a demora na chegada de sua bagagem ao quarto.

* Todos os circuitos incluem no preço uma visita guiada à cidade, como indicado no roteiro. Entretanto, com a finalidade de complementar o conhecimento de cada região visitada, o guia oferecerá algumas excursões opcionais que, sem dúvida, enriquecerão sua viagem. Por norma estabelecida pela Lusanova, tais opcionais não podem ser contratados e pagos no Brasil.

* A programação inclui um seguro de assistência básico e válido apenas para o trajeto rodoviário - solicite a seu Agente de Viagens informações detalhadas sobre as coberturas incluídas. Sugerimos, caso esteja interessado, ampliá-lo com seguro adicional.

* A Lusanova se sente na obrigação de ressaltar que não se responsabiliza por perdas, furto ou roubo de objetos ou valores, inclusive os esquecidos em qualquer local durante a viagem. Sublinhamos a importância, para sua própria segurança, de manter consigo e estar sempre atento a seus objetos pessoais, mesmo quando se encontrar em ambientes supostamente seguros, como as áreas públicas de seu hotel. Dinheiro, jóias e documentos (passaportes e bilhetes aéreos) devem ser custodiados com especial cuidado. Todos os hotéis dispõem de cofres na recepção ou, em alguns casos, nos apartamentos. E são disponibilizados aos hóspedes, quase sempre gratuitamente. A na utilização deste serviço implica em escolha do passageiro que, assim, isenta a operadora de qualquer responsabilidade sobre eventuais perdas, furtos ou roubos. Lembre-se sempre de levar seus pertences pessoais para os postos de serviços durante as paradas técnicas, nos trajetos rodoviários - e de recolhê-los ao voltar ao ônibus. Desaconselhamos veementemente que suas bagagens de mão sejam deixadas nos ônibus, fora de sua custódia, mesmo que por poucos minutos.

* Todas as ocorrências ou contratemplos vinculados aos trajetos aéreos, como atrasos, perda de conexões, extravio de bagagem, overbooking, etc., são de responsabilidade exclusiva das companhias aéreas, aí incluídas as eventuais despesas com pernoites adicionais. É imprescindível, para posterior acompanhamento, que protocole sua reclamação no aeroporto onde ocorreu o evento, no balcão da empresa designado para este fim.

* O peso de suas malas deverá obedecer às normas estabelecidas pela cia. aérea e a limitação de uma mala por pessoa estabelecida pela operadora para o transporte rodoviário

* Se sua mala não chegou ao destino, lembre-se que deve avisar sua retenção para formalidades ao guia encarregado por seu traslado, que estará à sua espera na saída da área das bagagens.

Boa Viagem!

