

SPECIAL TOURS

Circuitos Rodoviários Europeus

Prezado passageiro, é um prazer tê-lo como cliente e agradecemos a escolha de um de nossos circuitos para sua viagem. Aproveitamos a oportunidade para informar alguns detalhes que possibilitarão o completo aproveitamento de nossos serviços, resultando em uma viagem mais agradável para você e seus companheiros:

- * 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.
- * A atmosfera latina é garantida por nossos guias que falam exclusivamente Espanhol.
- * As saídas garantidas, a presença de um guia acompanhante (sem depender do número de participantes no circuito) e os escritórios próprios da Special Tours nas principais cidades permitem que a operadora ofereça cobertura total durante a viagem.
- * Para que uma viagem em grupo seja um sucesso, assim como as atividades incluídas no roteiro, é importante considerar o cumprimento de algumas normas, como os horários estabelecidos pelos guias para as visitas, bem como para as saídas para cada nova etapa da viagem. Isto contribuirá para que ninguém se sinta prejudicado durante o percurso.
- * Nem todos os hotéis utilizados serão centrais. Isto se deve ao fato de que estes hotéis têm número reduzido de apartamentos, não podendo, portanto, alojar grandes grupos, além de cobrar tarifas mais caras. Por este motivo, a tendência é a utilização de hotéis modernos e funcionais, localizados em áreas com fácil acesso aos centros históricos por diferentes meios de transporte (metrô, ônibus,...). Lembramos que, como participante de um circuito rodoviário, os hotéis são principalmente locais de descanso, com pouco tempo para desfrutar de sua infra-estrutura.
- * É importante lembrar que a Special Tours trabalha com hotéis previstos, devido a necessidades operacionais. Isto significa que os hotéis relacionados em seu programa podem ser – e, com frequência, o são – alterados. Entretanto, quando isto ocorre, é mantida a categoria prevista em sua programação.
- * 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 triplos será em sofá cama ou, na maioria dos casos, em cama de armar.
- * Sugerimos que leia com atenção o itinerário do circuito que adquiriu e peça esclarecimentos a seu Agente de Viagens sobre as características do produto escolhido, para não viajar com expectativas inadequadas. Observe que o dia de sua chegada à primeira cidade do roteiro a ser visitada 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.
- * 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 com o objetivo de 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-las por conta própria. A Special Tours esclarece que a inclusão destas cidades obedece aos critérios acima expostos e não por sua importância como destino turístico.
- * Os guias e motoristas da Special Tours 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 Operadora 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.
- * Para as visitas a alguns dos destinos turísticos, como Veneza, 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 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 algum grande evento (Feiras, Salões, Congressos, etc.).
- * Nos dias das visitas às cidades 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 são trasladados ao hotel - são 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 Special Tours tem uma moderna frota de ônibus de luxo, com capacidade para 55 passageiros ou 70 passageiros e são configurados para o máximo aproveitamento do espaço. Todos obedecem estritamente às normas estabelecidas pelos Ministérios de Turismo e às normas de segurança da Comunidade Européia. O bagageiro dispõe de espaço para acomodar apenas uma mala por pessoa, 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 não estão incluídos nos circuitos da série econômica e nos hotéis das cidades de Berlim e Frankfurt (independentemente da categoria do circuito). Quando não incluídos, 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.
- * Ressaltamos que você participará de uma viagem em grupo, o que significa que tudo foi planejado para prestar serviços generalizados. Por exemplo: as refeições (sempre com cardápio fixo) e o desjejum (do tipo continental, bem mais simples que o café da manhã a que os brasileiros estão acostumados) são realizados em salões preparados especialmente para grupos que e não no salão designado para os demais hóspedes. Bebidas não estão incluídas.
- * Nossa programação inclui um seguro de assistência básica. Sugerimos, caso esteja interessado, ampliá-lo com um seguro adicional.



SPECIAL TOURS

Circuitos Rodoviários Europeus

* Sentimos-nos na obrigação de ressaltar que não nos responsabilizamos por perdas, roubos de objetos ou valores durante a viagem. Ressaltamos a importância, para sua própria segurança, de manter consigo e estar sempre atento a seus pertences pessoais, mesmo quando se encontrar em ambientes supostamente seguros, como nas áreas públicas do 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, que são disponibilizados aos hóspedes na maioria dos casos, gratuitamente. A não utilização deste serviço implica em escolha do passageiro, que 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, quando voltar ao ônibus.

* No dia da partida de cada hotel, os quartos devem ser liberados até às 12h00. Caso deseje, pode solicitar, antes do início da viagem, que seu apartamento permaneça à sua disposição até o momento de sua partida para o aeroporto.

* Quando o circuito escolhido incluir algum bilhete aéreo, o peso da bagagem deverá obedecer ao limite estabelecido pela cia. Aérea.

Muito Importante - Serviço telefônico 24 horas para Atendimento ao Passageiro: este serviço foi criado única e exclusivamente para uso dos passageiros durante sua viagem - e para situações de emergência. O número, que também está mencionado em seu voucher e na Relação de Hotéis, além de ser acessível pela internet (SIGO - Sistema Integral de Gestão On-line) é (34) 661 837 651. É imprescindível mencionar, ao chamá-lo, seu nome, sobrenome e o número de confirmação de sua reserva.

INFORMAÇÃO SOBRE TRASLADOS - MUITO IMPORTANTE - A utilização do Serviço telefônico 24 horas para Atendimento ao Passageiro é imprescindível para garantir a correta prestação dos serviços de traslado, não apenas em caso de alterações, atrasos e mudanças de voo, mas também nos casos de eventual desencontro com nossos assistentes à chegada no aeroporto ou nos hotéis, quando da partida. Qualquer alteração de horário de seus voos deverá ser comunicada ao Serviço Telefônico de Atendimento ao Passageiro - 24 hora.

Todos os contratemplos ou ocorrências vinculados aos trajetos aéreos, como atrasos, perda de conexões, perda de bagagem, "overbooking", etc., são de responsabilidade exclusiva das companhias aéreas. É imprescindível, para posterior acompanhamento, que protocole sua reclamação no balcão do aeroporto designado para este fim. Se sua mala não chegou ao destino, enquanto um de vocês realiza os procedimentos para protocolar a reclamação, outra pessoa deve avisar ao nosso assistente que os estará esperando à saída da área de bagagens.

A PERFEITA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TRASLADO DEPENDE DESTES PROCEDIMENTOS.

Toda a equipe de nossa Empresa está à sua inteira disposição para tornar sua viagem prazerosa e enriquecedora – e desejamos uma feliz estadia entre nós.

Equipe da Special Tours.

