

# TRAPSATUR

## 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 Trapsatur 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.

\* 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 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 algum grande evento (Feiras, Salões, Congressos, etc.).

\* É importante lembrar que a Trapsatur 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.

\* 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 (e, mesmo assim, não em todos os circuitos), 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.

\* Caso não localize o guia responsável pelo seu traslado, à chegada ao aeroporto, antes de deixar o aeroporto entre em contato com a Trapsatur através do telefone 542 6256 ou 542 6666 (chamadas da Espanha). Para chamadas de outros países digite antes o DDI 34 91.

\* Se seu voo transatlântico atrasou e você perdeu o voo de conexão reservado, chegará a seu destino em horário diferente 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 o transporte ao seu hotel. Caso recusem, anote o horário e o nome da pessoa com quem falou, tome um táxi ao seu hotel e peça o recibo, que deverá ser apresentado junto com o cartão de embarque, para análise para o 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 são sempre com cardápio fixo, e o desjejum, do tipo continental (bem mais simples que o café da manhã a que os brasileiros estão habituados), são servidos em salão preparado especialmente para grupos e não no salão designado para os demais hóspedes. Bebidas não estão incluídas.

\* 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, suítes, etc.

\* O alojamento do terceiro passageiro em apartamentos triplos será em sofá cama ou, na maioria dos casos, em cama de armar.

\* 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 já que, afinal, dispõem de pouco tempo para conhecê-la.

\* A maioria dos circuitos da Trapsatur tem saídas garantidas. Entretanto, se uma determinada saída não contar com o número mínimo de 20 passageiros, o circuito poderá ser realizado sem guia acompanhante, com um motorista conhecedor de rotas ou cancelado, caso em que a Trapsatur oferecerá um circuito similar, com saída em data próxima à escolhida.

\* 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 Trapsatur esclarece que a inclusão destas cidades obedece aos critérios acima expostos e não por sua importância como destino turístico.

\* Os guias e motoristas da Trapsatur 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.



# TRAPSATUR

## Circuitos Rodoviários Europeus

\* Os guias acompanhantes e os guias locais falam Espanhol e, em alguns casos, Inglês. Não falam nem compreendem o Português. Alguns guias são capazes de se comunicar em outras línguas, mas isto não está previsto ou incluído no pacote.

\* A Trapsatur tem uma moderna frota de ônibus de luxo, com capacidade para 55 ou 70 passageiros que 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 estão incluídos apenas nos circuitos da série clássica, não estão incluídos nos de categoria econômica. 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. No caso de uso de táxis e nos restaurantes, considere 10% a 15% do valor dos serviços. A Trapsatur conta com 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 às principais cidades, 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 Trapsatur 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 ao seu Agente de Viagens informações detalhadas sobre as coberturas incluídas. Sugerimos, caso esteja interessado, ampliá-lo com seguro adicional.

\* 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.

\* Todos os contratamentos 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.

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

\* 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.

Boa Viagem!

