

Condições Gerais

O ato de inscrição para participação em qualquer dos roteiros publicados pela Lusanova implica, automaticamente, na concordância às condições gerais e específicas ora estabelecidas. A Lusanova, registrada na Embratur SP sob o número 10.03.973259/0001-07, com domicílio em S.Paulo - Av. São Luís 112, 14º andar, formulou este contrato atendendo aos princípios do Código de Defesa do Consumidor e Deliberação Normativa da Embratur nº 161/85.

2 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE VIAGENS INTERNACIONAIS

2.1 - A restrição ao ingresso ou permanência em território internacional se dará por única e exclusiva decisão das autoridades locais, com o poder de autorizar ou não a entrada, permanência e saída de bens e pessoas de seu território. Trata-se de direito ligado à soberania de cada País, reconhecido pela comunidade e normas internacionais.

2.2 - A Lusanova não detém qualquer ingerência sobre tal decisão.

3 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DA RESERVA TERRESTRE E MARÍTIMA

3.1 - Alterações dos programas: As excursões confirmadas pela Lusanova, estarão sujeitas a reconfirmação por parte dos operadores locais, até 15 dias antes do início da viagem. Se eventualmente uma saída não reunir um grupo mínimo de passageiros, poderá ser cancelada pelo operador local e a devolução da quantia paga será integral em euros, como referência, que serão convertidos em reais no dia da devolução.

3.1.1 - Antes do início da viagem, serão viáveis cotações de custo para eventuais modificações. Quando vierem a ocorrer após o início da viagem, somente serão levadas a efeito se, houver comum acordo entre o(s) passageiro(s) e a organização local da operadora, sem nenhuma responsabilidade desta última.

3.2 - Solicitação de reserva: Deve ser feita por escrito e acompanhada do depósito inicial (sinal para reserva), de 20% do valor do pacote por passageiro. Nos casos de reservas solicitadas até 7 dias úteis anteriores à saída do tour, o valor do depósito inicial será de 40% do valor do programa de viagem.

3.3 - Preços: Estão cotados em Euros, e serão válidos para o período indicado, podendo variar em razão de temporadas, variação cambial, alterações de preços dos fornecedores ou eventos especiais, além de resoluções governamentais que comprovadamente os altere. Eventuais variações somente não serão repassadas para os passageiros que já tenham pago mais de 70% do preço total dos serviços contratados.

3.4 - Pagamento: Os valores dos programas estão expressos em euros, como referência, e serão convertidos em reais pelo câmbio do dia em que o pagamento for efetuado. O pagamento final poderá ser parcelado, conforme condições vigentes à época. A não complementação do pagamento permitirá a Lusanova o cancelamento dos serviços confirmados, obedecendo as cláusulas do item 8.

4 - O passageiro e agência de viagens que o atender, são responsáveis pela veracidade das informações e pela autenticidade das cópias de documentos enviadas à Lusanova, ou às instituições financeiras através desta última.

3.5 - Hotéis: Os hotéis mencionados estão sujeitos a alterações. A Operadora poderá, substituir os hotéis previstos pelos outros de categoria similar, à seu critério, buscando sempre salvaguardar a segurança e o conforto dos passageiros. Caso os passageiros não possam ser acomodados na cidade prevista no itinerário, por motivo de força maior, serão acomodados em hotéis de categoria equivalente em cidades próximas.

Todos os preços de acomodação em hotéis são baseados em apartamentos duplo do tipo comum com banheiro privativo, incluindo as taxas hoteleiras e/ou governamentais, não

incluindo os suplementos cobrados por determinadas redes hoteleiras europeias, taxas e impostos governamentais cobrados por alguns países e cidades.

A categoria dos hotéis é determinada por: Turística / Turística Superior / Primeira / Superior / Luxo. Este critério de classificação obedece às informações fornecidas pelas próprias redes de hotéis e/ou impressos, revistas, guias e/ou material de divulgação dos mesmos.

3.5.1 - Horários de vencimento das diárias: As diárias dos hotéis ou navios se iniciam normalmente às 15 horas do dia da chegada, e a saída impreterivelmente às 12 horas do dia da partida. Esses horários deverão ser respeitados independentemente do horário de chegada ou saída dos vôos. Caso o passageiro deseje ter acesso antecipado ou liberar seu apartamento em horários diversos, deverá verificar diretamente com a recepção do hotel sobre a possibilidade e pagar quaisquer valores que eventualmente lhe sejam cobrados por este uso prorrogado.

3.5.2 - Tipos de acomodação: A acomodação na maioria dos hotéis ou navios é baseada em 2 camas individuais ou 1 cama grande pelapartamento ou cabine do tipo "standard" normal, exceto quando especificado em contrário. Na maioria dos hotéis europeus, os quartos triplos são quartos duplos onde colocam-se divãs, sofás-cama ou camas de armar, tornando-se desconfortáveis e extremamente apertados quando utilizados por 3 (três) adultos. Existe, ainda, a possibilidade de alguns hotéis não disponibilizarem esta alternativa de quartos triplos, o que levará à cobrança pelo hotel de suplemento "single". O tipo de cama não será garantido na confirmação de reserva pois o apartamento somente é designado quando da chegada do passageiro ao hotel.

3.5.3 - Não é possível garantir cama matrimonial para casais.

3.5.4 - Os pernoites adicionais ocasionados por fechamento de aeroportos ou problemas operacionais da companhia aérea, deverão ser pagos pelo passageiro ou pela companhia aérea, de acordo com as normas da IATA.

3.5.5 - No caso do cancelamento de um dos passageiros reservados em apartamento ou cabine dupla, o passageiro que viajar ocupará apartamento ou cabine individual ou dupla (para uso individual) e será responsável pelo pagamento de eventual suplemento de tarifa.

3.5.6 - Quarto a compartilhar: A operadora poderá aceitar de forma condicional reservas de passageiros isolados interessados na ocupação de quartos pelo sistema "a comparti", sujeito a confirmação até a data da viagem. Entretanto, não sendo possível conseguir a companhia que garanta a ocupação completa do quarto ou no caso de uma das partes cancelar a excursão, a outra parte deverá pagar o suplemento para a utilização de quarto individual, até 4 (quatro) dias antes da saída da excursão. O mesmo se aplica em casos de incompatibilidade dos passageiros que origine a modificação da acomodação contratada, implicando em pagamento pelambas as partes da diferença de valores existentes. No caso de passageiros que viajam sozinhos e desejam dividir acomodação, fica entendido que se o (a) acompanhante obtido (a) cancelar a excursão, aquele que continuar deve obrigatoriamente pagar o suplemento para quarto individual.

3.6 - Regime de alimentação: Prevalece o mencionado no folheto promocional do produto adquirido, sendo que o café da manhã servido na maioria dos hotéis (quando incluído no programa), é em geral café continental (café, leite, chá, manteiga e torradas), salvo quando especificado de outra maneira. Meia Pensão (café continental e uma refeição), Pensão Completa (café continental mais duas refeições)

3.6.1 - As refeições quando inclusas, foram contratadas com os hotéis e/ou restaurantes locais com base em serviços de grupos, sendo o menu fixo com bebidas não inclusas e horários pré-estabelecidos que deverão ser

respeitados pelo passageiro. Não ocorrerá reembolso relativo a refeições não desfrutadas por iniciativa do passageiro.

3.7 - Transportes terrestres: Os tours e pacotes envolvendo transporte terrestre serão efetuados em veículos de transporte regular, normalmente em ônibus de turismo, micro-ônibus, vans ou carros pertencentes a transportadores locais, equipados de conformidade com as peculiaridades do local. O veículo é compartilhado com pessoas de nacionalidades diferentes. Os lugares nos ônibus são ocupados normalmente, utilizando-se o sistema rotativo, para cada etapa, sob a supervisão do guia, e que deve ser respeitado pelo(s) passageiro(s).

3.7.1 - Segundo normas internacionais de transporte, os passageiros não devem sair de suas poltronas enquanto os veículos estiverem em movimento para evitar quedas, desconforto aos demais passageiros ou mesmo autuação pelas autoridades rodoviárias.

3.7.1 - Traslados privativo: Efetuado em veículo privativo ou veículo contratado pelo fornecedor local, este serviço não inclui assistência de guia, somente carro com motorista. Está incluso o transporte de uma mala por pessoa. O transporte de malas adicionais deverá ser pago diretamente ao motorista.

3.7.2 - Traslado ou serviço regular: são serviços regulares de turismo, efetuados em veículo de transporte regular, normalmente ônibus, van ou táxi. O trasladoista permanece no aeroporto até 40 minutos após a hora prevista para o pouso da aeronave. Caso o passageiro tenha qualquer problema de imigração, localização de bagagem ou de qualquer outra natureza, o trasladoista não poderá retardar o traslado para aguardar passageiros retardatários, que deverão seguir para o hotel por seus próprios meios. Não haverá reembolso relativo aos traslados não utilizados.

3.8 - Bagagem

3.8.1 - Responsabilidade: Na relação contratual entre a Lusanova e o(s) passageiro(s), ficam expressamente excluídas a bagagem e os pertences pessoais do(s) passageiro(s), sendo que estes viajam por conta e risco dos mesmos. A operadora não se responsabiliza pela perda, roubo, violação, extravio ou dano que as bagagens possam sofrer durante a viagem, por qualquer causa, incluindo sua manipulação em traslados, quando esse serviço existir. Durante o transporte terrestre, entende-se que o(s) passageiro(s) as levam consigo, por sua exclusiva conta e risco, seja qual for o local do veículo onde forem transportadas.

3.8.2 - Na hipótese de sofrer algum dano ou extravio, o passageiro deverá apresentar, NO ATO, reclamação à companhia de transporte, única responsável por eventuais danos.

Alerta: As seguradoras no Brasil oferecem seguro de extravio de bagagem somente quando esta foi destinada à algum lugar através de transporte aéreo. Assim o passageiro viaja com pleno conhecimento que suas malas não estão cobertas em qualquer outra situação, caso haja extravios em saguão de aeroportos, dentro de táxis ou traslados, hall de hotéis ou ainda no quarto de hotéis.

Nenhum hotel no mundo assume responsabilidade por roubos ou furtos dentro das suas dependências. A Lusanova não aconselha levar itens de grande valor nas viagens, e caso necessário é aconselhável levá-los na bagagem de mão.

3.8.3 - Em traslados e excursões terrestres, o passageiro terá direito a transportar uma mala de tamanho médio de até 20 kg, além da bagagem de mão tipo bolsa até 5 kg. Os volumes excedentes serão de inteira responsabilidade do passageiro, que deverá cuidar do seu transporte durante toda a viagem. Em caso da incapacidade de carga do ônibus, van ou carro, não serão aceitas as malas excedentes.

3.9 - Responsabilidade sobre valores: A Lusanova não se responsabiliza por roubo de documentos ou objetos de valor durante a viagem. Recomenda-se verificar junto ao hotel

a existência de cofres para a guarda destes. Caso opte por deixar valores no cofre do hotel, verifique a cobertura oferecida no caso de arrombamento do cofre.

A Lusanova aconselha a não deixar malas fora do quarto, no corredor do hotel, mesmo quando uma operadora local solicitar tal procedimento. Caso a mala suma no corredor, nem o hotel, nem a operadora local assumirão a responsabilidade.

3.10 - Opcionais: Em nossos folhetos indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais. Estes não estão incluídos em nossos serviços, constituindo-se mera sugestão, não sendo de nossa responsabilidade a operacionalização e qualidade e/ou reembolso de valores correspondentes aos mesmos.

3.11 - Guias: O guia acompanha o grupo somente na parte terrestre das excursões e o atendimento será feito por profissionais de empresas locais que falam português ou espanhol. Uma mesma excursão pode ser operada por diferentes guias em determinados trechos do roteiro.

3.12 - Em caso de doença de algum passageiro, o guia não poderá se dedicar em exclusivo na assistência ao passageiro necessitado, em detrimento dos demais passageiros do grupo. No entanto, prestará assistência quanto a contatos com os adequados meios de assistência em viagem (seguro).

3.13 - Entradas em Parques, Igrejas, Monumentos, espetáculos, atrações: os traslados, os ingressos e o acompanhamento de guia somente estão incluídos quando expressamente previstos nas Condições Específicas do programa.

4 - CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DO TRANSPORTE AÉREO

4.1 - O passageiro e o agente de viagens, declaram ter conhecimento de que a responsabilidade sobre a parte aérea do programa é integralmente da companhia aérea emite do bilhete em nome do passageiro. A Lusanova não responde Civil ou criminalmente, na forma do Código de Proteção do Consumidor, por quaisquer atrasos, danos, acidentes, perda ou extravio de bagagem e outros fatos imprevisíveis que são inerentes ao ato de viajar, sendo esta responsabilidade total da companhia aérea, de acordo com o Código Brasileiro de Aeronáutica e demais normas legais.

4.2 - Os passageiros deverão, sob sua responsabilidade:

a) Apresentar-se no guichê da companhia aérea pelo menos 02 (duas) horas antes do horário previsto para o vôo.

b) Reconfirmar a sua reserva, diretamente na companhia aérea de cada vôo subsequente, com antecedência mínima de 72 horas da saída do vôo.

4.3 - O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes desde que a empresa aérea o determine, de acordo com as resoluções IATA e do DAC. Estes reajustes serão repassados para o passageiro que ainda não tenha efetuado o pagamento de pelo menos 90% do valor total dos serviços contratados.

4.4 - A realização de escalas não previstas fica a critério do Comandante da aeronave.

4.5 - A companhia aérea não poderá retardar um vôo para aguardar passageiros porventura retidos pelas autoridades fiscais ou policiais para fiscalização. As despesas relacionadas à remarcação do vôo correrão por conta do passageiro que, se optar pelo cancelamento da viagem sofrerá as penalidades especificadas no item 8.

4.7 - Bagagem: O transporte será feito de acordo com os critérios da companhia aérea que, em geral, permite transportar um volume de até 20kg, por pessoa sem pagamento de sobretaxas, mais uma bagagem de mão máximo com 5 kgs.

4.8 - O bilhete aéreo não é endossável para outras transportadoras aéreas que não a designada pela operadora.