

# Condições Gerais e Informação Adicional

## CONDIÇÕES GERAIS APLICÁVEIS AOS CIRCUITOS DO CATÁLOGO 2020-21

As viagens do presente catálogo foram organizadas pela EUROPA MUNDO VACACIONES S.L.U., doravante **Europamundo**, (c.i.c.ma 904 – Espanha) com sede na Calle García de Paredes 55, 1º, 28010 Madri. O fato de adquirir ou fazer parte em qualquer uma das viagens publicadas implica a expressa aceitação por parte do consumidor de todas e cada uma das Condições Gerais aqui descritas.

### ERRATAS

As erratas ou variações que se detectem após a publicação deste catálogo serão publicadas em nosso site e corrigidas na documentação de “[Minha viagem](#)” caso você adquira o circuito. A aquisição de qualquer um de nossos circuitos implica o conhecimento e aceitação das mesmas.

### INÍCIO E FINAL DE NOSSOS SERVIÇOS

Os serviços prestados pela Europamundo são terrestres (incluindo, caso o circuito assim o indicar, trecho aéreo/ trem/ cruzeiro operado pelas correspondentes companhias de linhas regulares) e começam a partir do momento em que o cliente recebe o primeiro serviço previsto pela nossa empresa (sempre após os trâmites de fronteira e alfandegários) e finalizam no momento em que o cliente receba o último serviço previsto (translado, café da manhã ou o que corresponder de acordo com o pacote adquirido). A Europamundo não é responsável pelas consequências ou circunstâncias derivadas de serviços não oferecidos pela nossa empresa (problemas aéreos, deterioração ou perda de bagagens em voos, problemas em alfândegas/ fronteiras ou de documentação).

### O PREÇO INCLUI

A Europamundo especifica em cada roteiro os serviços incluídos. Todos os circuitos também incluem um seguro de assistência em viagem. Como norma geral é necessário seguir um critério rigoroso de literalidade de acordo com o qual, o que não estiver especificamente detalhado como incluído no preço da viagem, está excluído. Caso tenha alguma dúvida, o consumidor deverá consultar seu agente ou nossos representantes antes da viagem a fim de evitar reclamações posteriores.

### O PREÇO NÃO INCLUI

Em geral nenhum serviço que não conste como incluído no programa, contrato ou informação que for entregue ao viajante. Taxas de Aeroporto, taxas de embarque em cruzeiros, vistos, impostos de entradas e saídas dos países, gorjetas (que em alguns destinos, como estará devidamente especificado em seu bônus, como USA, Oriente Médio, Ásia e África ou Cruzeiros, é obrigatória e devem ser pagas diretamente no destino), extras nos hotéis, atividades opcionais, nem habitualmente as bebidas das refeições nem os ingressos (museus, monumentos e outros pontos visitados) exceto se devidamente indicado como incluídos no roteiro.

### INSCRIÇÕES

Não poderá ser considerada nenhuma reserva efetuada enquanto a mesma não for realizada através do site [www.europamundo-online.com](http://www.europamundo-online.com). O cliente poderá acessar e verificar os dados de sua reserva (nomes, datas, voos para translados...) na página “[Minha viagem](#)” criada exclusivamente para ele e que encontrará em seu bônus de confirmação de serviços.

Nosso representante não poderá considerar um lugar solicitado se não foi feito o correspondente depósito na conta da agência varejista vendadora. O montante a ser depositado na conta será o estabelecido pela normativa do país de residência do cliente ou, na sua falta, pela operadora representante e, em qualquer caso, sempre deverá ser suficiente para cobrir as possíveis despesas derivadas do cancelamento.

### CANCELAMENTOS

A Europamundo não poderá considerar nenhuma reserva cancelada enquanto a mesma não for realizada em seu site [www.europamundo-online.com](http://www.europamundo-online.com). O consumidor pode desistir dos serviços solicitados ou contratados a todo o momento, tendo direito à devolução das quantias que tenha pago, indenizando à agência (salvo por motivos de força maior devidamente justificados e demonstráveis), da seguinte forma:

- As despesas de gestão e as despesas de cancelamento tenham ocorrido independentemente da data de saída e uma vez que a viagem tenha sido confirmada por parte da Europamundo. As despesas de gestão faturadas pela Europamundo serão de 25 € (30 USD) por processo.

Na maioria de nossos circuitos será aplicada uma penalização que consiste em:

- 10% do valor total da viagem caso a desistência ocorra entre 21 e 30 dias antes da data do começo da viagem.
- 25% do valor total da viagem se a desistência ocorrer com menos de 11 dias antes da saída.
- O não comparecimento na data de início, sem cancelamento prévio, significará 100% das despesas.

Nos circuitos Combinados, os que incluam Cruzeiros, os que incluam voos no circuito e os circuitos pelo Oriente Médio, Ásia, África e Oceania a penalização será de:

- 10% do valor total da viagem se a desistência ocorrer entre 21 e 30 dias antes da data do começo da viagem.
- 20% do valor total da viagem se a desistência ocorrer entre 11 e 20 dias antes da data do começo da viagem.
- 30% do valor total da viagem se a desistência ocorrer entre 3 e 10 dias antes da data do começo da viagem.
- 50% do valor total da viagem se a desistência ocorrer dentro das 48 horas antes da saída.
- O não comparecimento na data de início, sem cancelamento prévio, significará 100% das despesas.
- No caso de circuitos do Quênia, Tanzânia, África do Sul, Austrália e Nova Zelândia será aplicada uma taxa de 20% de penalização adicional

além do especificado no tópico anterior.

O operador representante poderá, por sua vez, faturar as despesas de gestão que tenham sido auferidas de acordo com o disposto na legislação do país onde se efetue a venda.

As condições de cancelamento em grupos a partir de 12 passageiros são diferentes. Consultar despesas.

o cancelamento ocorrer antes da saída por motivos de força maior, serão faturadas exclusivamente as despesas de gestão e as despesas ocasionadas pelos serviços que não possam ser cancelados com a devida antecedência.

Se um cliente **anular já em rota seu circuito por motivos de força maior**, terá direito à devolução da parte proporcional do montante pago/ tempo não desfrutado. As despesas de gestão e as despesas ocasionadas serão faturadas em todos os casos. Para efeitos de cálculo deste montante serão considerados exclusivamente os serviços oferecidos pela Europamundo (sem incluir a parte aérea, excetuando aqueles circuitos que a tenham incluída) e a devolução será efetuada sobre o montante faturado pela Europamundo ao operador distribuidor (sujeito portanto à dedução das tarifas de comissão cedidas).

Recomendamos em todos os casos a contratação de um seguro de cancelamento.

**Os preços publicados** devem ser considerados por pessoa dependendo do tipo de acomodação. Nos casos em que, após a renúncia ou cancelamento em rota de algum passageiro, for reduzida a modalidade de ocupação de quarto/ camarote (de duplo para individual, de triplo para duplo), a diferença repercutirá no preço da mesma, caso corresponda, no montante a devolver do cliente que fez o cancelamento.

### ALTERAÇÕES

As alterações relativas à data de chegada/ saída, mudança de circuito, etc., estão sujeitas a uma penalização equivalente às despesas de gestão se esta ocorrer com mais de 10 dias antes da data inicialmente prevista e sujeitas a despesas de cancelamento e percentagens referidas anteriormente caso ocorram com menos de 10 dias.

Caso um cliente deseje fazer uma alteração em rota de seu circuito existirá uma penalização equivalente às despesas de gestão, além das despesas derivadas da modificação dos serviços.

Nos **circuitos com voos incluídos**, estes serão emitidos tendo como base os dados/documentação recebidos. A Europamundo não se responsabiliza pelas despesas geradas pela necessidade de cancelamento e nova emissão de voos em virtude dos dados entregues à Europamundo serem diferentes aos do passageiro no momento do embarque. **Serão faturadas as despesas por alterações nas reservas em circuitos que incluam cruzeiros, voos ou em datas especiais.**

### POLÍTICA DE DESCONTOS

Para obter os descontos indicados na página 7 do catálogo, é necessário anexar no momento de fazer a reserva cópia do documento que justifique tal desconto (Passageiro Club, certidão de nascimento, passaporte, certidão de casamento...). Estes descontos não serão realizados sobre nenhum tipo de suplemento (meia pensão, parada em rota, etc.). Praticamente a totalidade de excursões opcionais também serão

beneficiadas pelos descontos havendo poucas exceções. Relativamente a estes poucos casos será indicado na parte descritiva da excursão para que se tenha conhecimento antes de serem adquiridas.

**-Menores.** Desconto acumulável unicamente com o desconto de quarto triplo.

Os menores de idade sempre deverão estar acompanhados de seus pais ou tutores legais, ou terem um documento por escrito assinado por estes autorizando o menor a viajar com um maior de idade que assuma todas as responsabilidades em relação ao menor. Os seguintes descontos para menores de idade serão aplicáveis sempre e quanto tenham essa idade no começo do roteiro.

- Menores de 3 anos. O desconto a ser aplicado é de 80% tendo direito unicamente ao lugar no ônibus e seguro de assistência (ver coberturas e exclusões). Os pais ou tutores pagarão diretamente qualquer serviço que eventualmente seja necessário (berço, etc.) ao fornecedor do serviço. Importante: Se viajar uma família de 4 pessoas onde um deles for menor de 3 anos, sua reserva será considerada em triplo. Consulte na seção **HOTÉIS**, mais à frente, a seguinte advertência: Em grande parte dos hotéis da Europa o número máximo de pessoas permitidas por quarto, incluindo menores de 3 anos, é de três.
- De 3 a 8 anos. O desconto a ser aplicado é de 40% para um menor por adulto.
- De 9 a 15 anos. O desconto a ser aplicado é de 10%.



**-Passageiro Club.** O desconto de 5% é aplicado durante todo o ano nos circuitos assinalados com o símbolo correspondente e em todas as viagens programadas da Europa, América, Japão, Coreia e China na baixa temporada.

- Maiores de 65 anos. Desconto acumulável unicamente com o desconto de quarto triplo.

**Passageiros Repetidores.** Desconto acumulável unicamente com o desconto de quarto triplo. Passageiros que tenham viajado com a Europamundo nos últimos 3 anos e pertençam ao nosso Club de Passageiros (após preencher o questionário de satisfação em "[Minha viagem](#)").

**Lua de Mel.** Fazendo a viagem até 3 meses após a data do casamento.

**-Passageiros viajando em quarto triplo.** A Europamundo oferece 5% de redução para os três participantes (ou então 15% à terceira pessoa). Leia as condições dos quartos triplos na seção de hotéis.

**-Grupo de viajantes em um circuito regular.** Considera-se como grupo um número mínimo de 12 pessoas que façam o mesmo circuito com os mesmos serviços e as mesmas datas de chegada e saída (utilizando o único traslado de chegada/ saída no caso de estarem incluídos). Não se aplicará o desconto nem oferecerão as gratuidades correspondentes se o grupo for solicitado com menos de 20 dias de antecedência. Estes descontos e gratuidades não serão aplicados a grupos de menores. Consulte nossa política de grupos.

#### \* RESERVAS "PARA COMPARTILHAR"

Em grande parte de nossos circuitos, se você viaja sozinho, não estará obrigado a adquirir o suplemento por quarto individual e basta pagar um suplemento de **35 € (40 USD)** para que a Europamundo lhe busque um colega do mesmo sexo, embora não em idade, que compartilhe seu quarto em twin\*. Não serão aceitas reservas "para compartilhar" nos "Minipacotes", pacotes com ilhas (gregas ou Madeira), assim como pacotes pelo Oriente Médio, Ásia (exceto Japão, Coreia e China), África e Oceania. Também não serão aceitas reservas para compartilhar nas noites adicionais aos circuitos. Caso adquira um setor de viagem, serão aceitas reservas para compartilhar somente se a duração do setor for de pelo menos 7 noites de hotel.

**Importante:** Há cadeias hoteleiras em que o quarto duplo do tipo "twin" (duas camas separadas) pode consistir em uma cama dupla e um sofá-cama. O viajante da modalidade "para compartilhar" deve assumir de antemão essa possibilidade e resolver com seu colega como fazer a distribuição das camas sem que haja qualquer intervenção por parte da Europamundo nem do hotel.

#### SAÍDAS GARANTIDAS

**Todos os nossos roteiros da Europa, América, Japão, Coreia e China têm saídas garantidas**, embora em limitadíssimos casos poderia ocorrer que a Europamundo não pudesse operar alguma saída. Neste caso, como forma de compensação, a Europamundo oferecerá a mesma viagem em uma data anterior ou posterior à escolhida ou outra viagem de características similares em duração e percurso, sendo oferecido, como forma de compensação, uma redução de 50% sobre o valor da mesma.

A Europamundo Vacaciones reserva-se o direito de prestar serviços individuais em caso de baixa ocupação em qualquer setor ou em toda a viagem, podendo haver algumas variações no programa planejado.

Poderão ser canceladas saídas garantidas, sem compensação nem responsabilidade por parte da Europamundo, se existirem circunstâncias excepcionais não previsíveis como – entre outras – conflitos bélicos, atentados terroristas, catástrofes naturais, epidemias ou circunstâncias econômicas que provoquem uma queda muito significativa nas vendas previstas.

#### TRANSPORTE AÉREO / FECHAMENTO DO ESPAÇO AÉREO

Caso ocorra o fechamento do espaço aéreo por circunstâncias excepcionais (vulcões, climatológicas, greves,...) a Europamundo oferecerá toda a assistência necessária para a incorporação dos viajantes em seus circuitos ou ser recolocado em tours similares em outras datas, assim como a assistência caso seja requerida nos aeroportos de destino em que se encontrassem retidos. Se o trecho aéreo não estiver incluído dentro de seu circuito, o viajante deverá pagar diretamente, ou a Europamundo lhe faturará, as despesas adicionais que forem geradas como consequência destas circunstâncias.

#### INCLUSÃO DE TRECHOS AÉREOS E TRENS DE ALTA VELOCIDADE

Os circuitos que incluem trechos em voos ou trens de alta velocidade estão sujeitos a um número limitado de lugares. Se no momento de fazer a reserva não existirem lugares disponíveis, poderá ser oferecida disponibilidade em outro horário, classe ou companhia diferente. Nestes casos, os roteiros poderiam ser alterados. Importante: os

trechos aéreos internos ou trens de alta velocidade incluídos em nossos circuitos têm uma limitação de bagagem de 20 kg/pessoa (na Índia/ Quênia 15 kg), o custo derivado do excesso de bagagem deverá ser assumido diretamente pelos clientes no momento de fazer o check-in junto da companhia aérea. Circuitos sujeitos a condições especiais de cancelamento. Passagens de avião/ trem não reembolsáveis.

#### REVISÃO DE PREÇOS

Nos países em que nossos catálogos publicam os preços de circuitos europeus e circuitos no Japão, Coreia e China em dólares, os preços publicados tiveram em consideração o nível de câmbio existente no momento de elaborar este catálogo (novembro 2019) e não serão modificados se a paridade média mensal do dólar em relação ao euro, durante o mês anterior ao qual foi solicitada a reserva, não for inferior a 1,01 USD / € nem superior a 1,20 USD / €. Caso haja variações acima ou abaixo dos valores de câmbio indicados, os preços deste manual serão alterados (em mais ou em menos) na mesma proporção.

No caso de circunstâncias econômicas excepcionais (variações importantes em custos de combustíveis / flutuações monetárias ou câmbio de moeda em algum país visitado) os preços deste catálogo poderiam ser revistos e modificados.

#### PREÇOS 2021

Caso você deseje realizar uma viagem durante o ano de 2021 com início posterior às datas referidas neste catálogo, a Europamundo manterá o preço indicado neste folheto nos circuitos da Europa, América e Japão/ Coreia/ China caso você efetive de fato a reserva fazendo o depósito antes do dia 15 de janeiro de 2021. Poderão ser faturados suplementos que correspondam por chegadas em datas especiais (eventos, Semana Santa, etc.). Estas reservas não admitem alterações de roteiro, modificações na data de saída nem alterações de nomes. Nos mercados com preços em dólares serão aplicadas as alterações de preço que possam ter sido estabelecidas na data em que se efetue a reserva, como consequência de diferenças de câmbio de acordo com o tópico anterior. A Europamundo não se responsabiliza, relativamente a este tipo de reserva, dos prejuízos derivados das possíveis alterações que os roteiros possam sofrer nas diferentes temporadas (incluindo cancelamento do circuito, alterações de data, hotéis, roteiros, etc.) nem se for efetuada venda em uma data não existente sem ter consultado previamente a Europamundo.

#### NÃO ACEITAÇÃO DE PASSAGEIROS

**-É necessário um grau moderado de saúde e capacidade física para participar de nossos tours.**

A Europamundo não tem capacidade para prestar assistência a pessoas com necessidades físicas ou mentais especiais. Se necessário, eles devem viajar acompanhados por uma pessoa que garanta sua assistência e cuide da adaptação adequada ao circuito, e esses custos serão abonados pelos passageiros. Nos casos em que o cliente aceite estes termos para o passeio, a Europamundo não pode assumir nenhuma responsabilidade em relação às dificuldades ou impossibilidades que o passageiro pode encontrar ao realizar as atividades planejadas para o pacote turístico, nem pode ser responsável por fornecer qualquer tipo de assistência para adaptação ou continuação da viagem.

No caso de passageiros com mais de 80 anos viajando sozinhos, ou passageiros que viagem acompanhados com necessidades especiais, a Europamundo solicitará ao passageiro que assinie uma declaração, na qual entenda que a Europamundo não pode assumir nenhuma responsabilidade.

Lembramos que nossos ônibus não possuem rampas de acesso para cadeiras de rodas. Caso **NÃO SE AVISE** da dificuldade, e se uma assistência for necessária para a continuação do circuito, ela será cobrada diretamente à agência vendedora.

**-Não se aceitará nenhuma reserva ou a Europamundo se reserva o direito de interromper um circuito** àqueles passageiros cujas condições físicas e/ou psíquicas façam com que sua participação no mesmo seja muito difícil ou perigosa para eles mesmos ou para as demais pessoas. Nestes casos, deverão estar sempre acompanhados de uma pessoa que garanta os cuidados necessários ou assistência para sua adaptação correta ao circuito.

**-A Europamundo também deverá ser informada**, no momento da reserva, caso exista uma pessoa com uma obesidade que possa representar impossibilidade de ocupar um único lugar no ônibus sem gerar desconforto a outros passageiros. Neste caso, a Europamundo poderá solicitar um suplemento adicional para poder oferecer um serviço adequado para a comodidade do passageiro. O **NÃO AVISO** por escrito desta circunstância no momento da reserva poderá ser causa suficiente de rejeição do circuito.

**-A Europamundo, igualmente, reserva-se o direito de expulsão de passageiros que perturbem de forma significativa o bom desenvolvimento da viagem.**

#### DOCUMENTAÇÃO

Todos os viajantes deverão levar sua documentação em ordem (passaporte, vistos, certificados sanitários, de vacinação...), sendo de sua total responsabilidade os inconvenientes que possam surgir em virtude de descumprimento dessa norma. É responsabilidade do passageiro guardar consigo de forma segura sua documentação e passagens aéreas.

Não se considera "Cancelamento por motivos de força maior" a interrupção dos serviços contratados por não levar a documentação necessária ou como consequência da rejeição de entrada em alguma fronteira por este motivo. No caso da Rússia, embora poucas nacionalidades americanas (muitas europeias) exijam visto para entrar no país, a carta convite necessária para a emissão do visto, caso seja exigida, deverá ser tramitada com os dados do passaporte que nos foram informados no momento de fazer a reserva. É necessário viajar com esse mesmo documento para poder entrar em tal país. A Europamundo não considerará "Cancelamento por motivos de força maior" se você viajar com um passaporte diferente e, como consequência disso, seu acesso for rejeitado. Embora a Europamundo ofereça excepcionalmente no caso de Dubai o serviço de tramitação do visto para sua viagem, não terá nenhum tipo de responsabilidade devido à não obtenção do mesmo.

Queremos advertir de que com frequência as autoridades fronteiriças rejeitam a entrada a passageiros que consideram que adquiriram a viagem com finalidades diferentes às turísticas (imigrantes). A Europamundo não poderá realizar qualquer gestão nem reembolso algum dos serviços perdidos nestes casos.

# Condições Gerais e Informação Adicional

A Europamundo concebeu para você uma oferta impressionante de roteiros diferentes pela Europa e por todo o mundo. Incluímos os serviços que consideramos que possam ser necessários para que você possa desfrutar ao máximo de suas férias conosco. Compare a qualidade de nossos serviços, analise os preços, observe todas as atividades que incluímos com traslados, visitas, lugares e passeios que são agregados em nossos roteiros, assim como os hotéis que lhe oferecemos. A Europamundo oferece a melhor relação qualidade/preço do mercado!

## ROTEIROS

A Europamundo oferece roteiros muito completos que lhe permitirão conhecer a fundo os lugares que percorrer.

Em [www.europamundo.com](http://www.europamundo.com) e em seu site personalizado "[Minha viagem](#)" que será criado ao confirmar seu circuito, encontrará as especificações de seu roteiro que inclui sua viagem, lista de hotéis definitivos, quilômetros percorridos por etapa, horários aproximados, paisagens, conteúdo das visitas, etc.

Também encontrará em seu site "[Minha viagem](#)" a informação completa do programa adicional de excursões opcionais disponíveis durante seu circuito com a descrição, duração e preço das mesmas, assim como o grupo mínimo para sua realização. Para sua comodidade, você poderá reservar a maior parte delas de forma online sem custo adicional antes ou durante o circuito. No momento de fazer sua reserva você receberá um documento de confirmação do serviço e comprovante de pagamento. Se não houver o número de passageiros suficiente para realizar a excursão ou por motivos de força maior fôsemos obrigados a cancelar o serviço, o montante total será reembolsado através do mesmo meio em que foi feito o pagamento.

Caso você deseje cancelar a reserva de alguma atividade opcional previamente reservada de forma online, tal cancelamento deverá ser realizado por você em sua plataforma "[Minha viagem](#)" não ocasionando nenhuma despesa se o cancelamento for realizado até 48 horas antes de a excursão opcional ser iniciada. A Europamundo não poderá considerar nenhuma excursão opcional cancelada se o cancelamento não foi feito por você através do sistema online no prazo estabelecido.

**Ponto de encontro ou saídas:** Salvo se for estabelecido o contrário, o ponto de encontro ou de início dos serviços será o hotel confirmado para seu circuito (ou para as noites adicionais de seu circuito). É muito importante que você confirme se em seu bônus está estabelecido outro lugar de saída. Não comparecer no local, no dia e hora confirmados tanto no início do circuito quanto durante o desenvolvimento do mesmo, assim como nas excursões opcionais, pode representar a perda dos serviços adquiridos sem direito a reembolso dos mesmos.

A Europamundo reserva-se o **direito de alterar os horários** dos roteiros detalhados (seja para adaptá-los à época do ano ou porque o guia o considera necessário), assim como em circunstâncias excepcionais (avarias, atrasos por densidade do trânsito ou problemas climatológicos, períodos ou situações extremamente complicadas) a **ordem das visitas ou dos pontos visitados**. Na maioria das ocasiões, quando estas alterações forem previsíveis, as informações aparecerão nas observações de seu bônus.

A Europamundo não pode assumir responsabilidade alguma se as datas coincidirem com feriados, greves, dias de fechamento semanal ou outros fatores, não sendo possível visitar durante a realização do roteiro algum dos museus ou monumentos das cidades percorridas.

Recomendamos aos nossos passageiros ler com atenção os roteiros detalhados e toda a informação descrita no site [www.europamundo.com](http://www.europamundo.com) e em seu site "[Minha viagem](#)".

## ASSISTÊNCIA - GUIAS ACOMPANHANTES

Todos os nossos roteiros incluem a presença de guias acompanhantes, assim como de guias locais nos casos especificados. Em ocasiões os grupos poderão ser bilíngues (normalmente espanhol/ português ou espanhol/ inglês). Nestes casos, nossos guias darão as explicações em dois idiomas diferentes. A série "Falando Português" garante guias acompanhantes brasileiros, portugueses ou espanhóis com um título acadêmico que certifica o conhecimento da língua portuguesa.

De acordo com o circuito, será atendido em sua viagem por um único guia acompanhante ou vários que mudarão em função da etapa.

Os guias acompanhantes sempre estarão presentes nos passeios incluídos. No momento em que não haja serviços incluídos no programa, nossos guias podem estar realizando outras funções.

Adicionalmente, nas principais cidades e de acordo com os roteiros, como regra geral haverá a presença de guias locais que lhe permitirão conhecer mais a fundo a cultura dos lugares visitados. Dependendo das cidades, não podemos garantir sempre guias locais em português.

A **assistência dos guias começa** no momento em que os serviços incluídos em seu programa forem iniciados.

Os guias acompanhantes da Europamundo não estarão presentes nos dias correspondentes às noites adicionais nem durante cruzeiros/ voos/ trens/ transporte regular ou em pacotes efetuados de forma individualizada (pacotes com estadias nas Ilhas Gregas, Madeira). Nestes casos existe a assistência do pessoal próprio do transporte ou do correspondente que oferece os serviços.

## HOTÉIS

Dispõe de toda a informação hoteleira no catálogo e no site [www.europamundo.com](http://www.europamundo.com). Embora seja indicativa da categoria de hotéis previstos, a lista definitiva dos hotéis confirmados para sua viagem poderá ser consultada em seu site "[Minha viagem](#)" antes de iniciar seu circuito. Recomendamos imprimir a lista definitiva 48 horas antes da data de início.

**Localização e Conforto:** A Europamundo selecionou hotéis que lhe oferecem o conforto necessário e que lhe permitam desfrutar da cidade em que se encontra. Embora existam diferenças quanto ao conforto e localização em função das séries oferecidas, os hotéis sempre estão localizados (salvo circunstâncias excepcionais) nas cidades para as quais você se dirige, em algumas ocasiões estão localizados no centro, em outras, próximos do centro e em outras em regiões mais periféricas, mas sempre terão interligação através de transporte público ao centro da cidade. Nossos roteiros procuram oferecer-lhe uma excelente relação qualidade/preço.

**Nossos hotéis não são de luxo**, por isso, lembre-se de que as categorias oficiais assim como as dimensões das camas e dos quartos variam em função dos países.

Sempre existirá em seu quarto banheiro privativo, televisão, etc. Em alguns deles contará com frigobar, cofre e secador de cabelo. Alguns hotéis, principalmente do norte da Europa, não contam com ar condicionado ou a legislação local estabelece as datas permitidas para seu uso. Em alguns circuitos existem diferenças sensíveis em relação à qualidade dos hotéis em função das cidades onde se hospedará. Caso leve algum medicamento que precise ser refrigerado, consulte com nossos hotéis ou guia as possibilidades disponíveis.

Em inúmeros hotéis não existem quartos **triplos** e na verdade se trata de um quarto duplo (duas camas pequenas ou uma maior) à qual se agrega outra cama que em algum caso poderá ser desdobrável ou sofá-cama. Nos cruzeiros os quartos triplos costumam ser compostos por duas camas twin e uma cama beliche. Não aconselhamos viajar em quarto triplo se não for uma família com crianças, pois com frequência são mais desconfortáveis. Os hotéis oferecem um número limitado de triplos, sendo possível que em alguma ocasião excepcional seja preciso utilizar uma cama dupla e uma individual. Em grande parte dos hotéis de Europa o número máximo de pessoas permitidas por quarto, incluindo os menores de 3 anos, é de três. A contratação de um quarto triplo implica a aceitação destas condições. Os programas dos Estados Unidos e do Canadá oferecem preços diferenciados em triplo e quádruplo, os quais são indicados viagem após viagem sendo habitualmente quartos de 2 camas Queen Size.

A Europamundo não poderá garantir a disponibilidade de quartos duplos de casal em todos os hotéis e pode ser que em alguns deles a única opção possível seja duas camas individuais. Da mesma forma, em casos específicos de alguma cadeia hoteleira, o quarto duplo do tipo "twin" (duas camas separadas) pode consistir em uma cama dupla e um sofá-cama.

É possível que, de acordo com os países, lhe exijam validar seu cartão de crédito na chegada ao hotel. São normas alheias à Europamundo, como regra geral para cobrir possíveis despesas de consumos extras durante sua estadia. Na remota hipótese de receber uma cobrança que não correspondesse, deverá notificar tal fato imediatamente ao hotel para resolver diretamente o mal-entendido, mas a Europamundo não pode se responsabilizar ao não ter intervindo em transações entre o cliente e o hotel, embora procurará ajudar, na medida do possível, para tentar resolver o problema.

Em alguns **ferries** com travessia noturna poderá ocorrer que a acomodação existente seja em camarotes com camas beliche.

**Começo e final uso do quarto:** O check-in nos hotéis costuma ser habitualmente ao redor das 14h00 enquanto o check-out costuma ser às 10h00. Avalie a possibilidade de contratar uma noite adicional à sua incorporação ou finalização de serviços se deseja dispor de mais tempo de uso de seu quarto.

**Cafés da manhã:** O café da manhã sempre estará incluído durante os circuitos e noites adicionais sendo habitualmente de estilo buffet frio nos circuitos da Série Clássica e de tipo continental em hotéis das Séries Turista, Mais Incluído, em Inglês e excepcionalmente alguns da Série Clássica. Em muitos hotéis, por questões práticas e organizacionais, os grupos tomam o café da manhã em salas especialmente preparadas para eles.

**Taxas:** As taxas hoteleiras sempre estarão incluídas nas reservas de grupos e noites adicionais.

**Variações:** Devido à nossa política de máxima flexibilidade e disponibilidade online, frequentemente somos obrigados a alterar, até o último momento, os hotéis previstos por outros similares, em ocasiões poucos dias antes da chegada ao destino e especialmente em alta temporada. Imprima os hotéis definitivos de seu circuito 48 horas antes de sua saída no tópico Hotéis de seu site "[Minha viagem](#)".

**Em ocasiões excepcionais** (datas de alta densidade na ocupação hoteleira, festas, feiras, beatificações, eventos esportivos importantes) a Europamundo poderia modificar o ponto de hospedagem previsto para as cidades próximas às visitadas. Nestes casos, será mantido ao máximo o programa de visitas e serão proporcionados meios de comunicação com a cidade que figura no programa durante a estadia do grupo nesta cidade (não sendo assim nas noites adicionais).

**Responsabilidades:** A Europamundo não é responsável pela manutenção dos hotéis contratados. Caso considere que seu quarto é inadequado, deverá comentar tal fato ao seu guia e falar com a recepção para que avaliem o estado do mesmo ou efetuem a troca de quarto.

O passageiro responderá perante o hotel/ cruzeiro se ocasionar danos em seu mobiliário e instalações, assim como pelos danos e prejuízos ocasionados a outros viajantes e terceiros, ou pelas multas e despesas decorrentes se a Europamundo for obrigada a pagar às autoridades.

**Por sua própria segurança**, utilize o **cofre** de seu quarto se houver, ou os da Recepção, para guardar os objetos de valor/ dinheiro. Tenha cuidado especialmente com seus pertences nas áreas comuns do hotel (recepção, sala de café da manhã, etc.) porque nem o hotel nem a Europamundo podem ser responsabilizados pelo seu furto ao serem espaços públicos.

## NOITES ADICIONAIS

Em nossos circuitos você pode solicitar noites adicionais prolongando sua estadia no começo ou no final de sua viagem. Consulte suplemento de noite adicional.

Pontos a ter a conta:

1º As noites adicionais **devem ser imediatamente anteriores ou posteriores ao início ou finalização do circuito** e não podem ser adquiridas "para compartilhar".

2º **Garantimos o preço oferecido** para cada uma das séries no máximo até 4 noites (excetuando datas especialmente complicadas: feiras, congressos, etc.) mas lembre-se de que:

- A Europamundo não tem cotas reservadas para estas noites. Caso não exista disponibilidade, as noites adicionais serão reservadas em hotéis diferentes.
- No momento de atribuir o hotel previsto no programa, os passageiros com serviços incluídos dentro de um circuito têm prioridade sobre os passageiros com noites adicionais. Por isso, poderemos informar sobre o hotel definitivo para as noites adicionais no último momento, inclusive quando já esteja fazendo seu circuito.



3º Se você solicitar **mais do que 4 noites adicionais**, a Europamundo poderá modificar o preço e o hotel previsto dependendo da disponibilidade hoteleira.

**Recomendamos** a aquisição de noites adicionais com a Europamundo quando você for necessitar somente de uma noite. Lembre-se de que nossos hotéis são escolhidos por suas condições para grupos (grandes, facilmente acessíveis para ônibus...) mas em algumas cidades estão afastados do centro. Se sua estadia prévia ou posterior for superior a 1 dia, em algumas cidades (Paris, Roma, Londres, Nova York...) lhe sugerimos analisar alternativas com uma localização mais central e/ou características/ tarifas mais adaptadas às suas necessidades.

#### SERVIÇO DE CARREGADOR DE MALAS

O serviço de carregador de malas é uma cortesia que a Europamundo prevê para os hotéis dos roteiros nos que apareça indicado claramente na seção de "o preço inclui" (uma mala por pessoa). O serviço de carregador de malas é oferecido unicamente para as entradas e saídas em grupo dos hotéis. Nossas séries Turista, Mais Incluído, Oriente e circuitos em inglês não incluem este serviço.

Podem existir exceções específicas onde o serviço seja deficitário ou não exista (chegada a uma hora mais tardia da prevista, não disponíveis nos hotéis, bagagem com um peso superior a 30 kgs.). Nestes casos, a Europamundo não poderá oferecer indenização de tipo algum.

#### TRANSPORTE E ÔNIBUS DE VIAGEM

Os serviços prestados pela Europamundo Vacaciones são terrestres e realizados de ônibus. A maior parte dos trajetos é efetuada em rodovias ou vias rápidas em etapas que a viagem demora normalmente de 3/6 horas de duração, embora existam etapas de maior duração, 8/9 horas. **Ver em nosso site [www.europamundo.com](http://www.europamundo.com) ou em "Minha viagem"**, uma vez confirmado seu serviço, o **roteiro detalhado** onde encontrará os quilômetros e tempos aproximados dos percursos em transporte por etapa.


**Para sua tranquilidade**, a Europamundo conta com uma moderna frota de ônibus e uma equipe de motoristas que garantem sua segurança cumprindo rigorosamente a normativa vigente (sistema de freios, eixos de segurança, controle de velocidade, tacógrafo, horas de descanso, etc.).

As características de **conforto** são padrão seguindo os standards dos ônibus turísticos: vidros panorâmicos, climatização, ar condicionado, DVD, alto-falante, poltronas reclináveis, luzes individuais, apoio para braços ou bandejas para bagagem de mão pequena, entre outros. A possibilidade de utilizar o serviço gratuito Wi-Fi (30 Mb/dia/dispositivo) dependerá do país de destino e das unidades disponíveis deste serviço. Nossos ônibus não dispõem de rampas de acesso para cadeiras de rodas. Lembre-se de que em alguns casos o padrão é diferente ao que você pode estar acostumado em seu país (por exemplo, para o mesmo espaço, os ônibus na Europa podem ter mais poltronas do que em alguns países da América Latina).

As poltronas de nossos ônibus são padrão e estes não podem ser reservados nem estabelecido um sistema de rotatividade dos mesmos.

Nem todos os nossos ônibus dispõem de banheiro e, caso o tenha, solicita-se sua utilização com moderação (por causa de odores e, de acordo com as etapas, dificuldade de esvaziamento e limpeza). Alguns ônibus que dispõem deste serviço têm acesso prévio pagamento, sendo permitido deste modo seu uso livre mas moderado. Para utilizar o banheiro está previsto fazer regularmente paradas em estações de serviço.

De acordo com o número de viajantes participantes são utilizados ônibus de maior ou menor tamanho (com características similares). Em casos excepcionais, se o número de viajantes inscritos for muito reduzido e com a finalidade de manter nosso compromisso de saída garantida, poderia ser oferecido em algum trecho o transporte em minivan ou carro dirigidos pelo nosso guia, ou trem, avião ou ônibus regular de passageiros cujo caso não estariam assistidos por guia acompanhante.

Nos circuitos com o anagrama  para tal finalidade **você deverá trocar de ônibus/ guia uma ou mais vezes durante seu percurso**.

#### TRANSLADOS

**Após cada rota destacaremos se você tem incluído o traslado de chegada ou saída.** O traslado só poderá ser feito se for devidamente transmitida à Europamundo a informação correta e completa do número de voo/ aeroporto/ horário ou trem/ estação ou hotel, sendo o passageiro ou a agência de viagens os responsáveis pelo envio dos dados necessários. Solicitamos confirmar que tais dados figuram corretamente em seu voucher. A Europamundo não assumirá reembolso, indenização nem responsabilidade caso não tenha recebido os dados ou os mesmos forem errôneos.

Nosso transferista lhe esperará, após ter recolhido suas malas e passado pela alfândega, com um cartaz onde constará seu nome ou o da "Europamundo". Certifique-se de sair pela porta mais imediata em relação ao local onde recolherá sua bagagem, que costuma ser a indicada como saída de seu voo. Pode ocorrer que em seu voucher esteja indicado que deve se dirigir a um ponto de encontro. Os traslados poderão ser **privados ou compartilhados** com outros passageiros e será fornecido um único traslado por reserva. Se desejar contratar um **traslado adicional**, consulte as tarifas em nosso site. Lembre-se de que o transferista não é o guia, mas sim a pessoa que o(a) levará do aeroporto/ estação de trem para o hotel de início para começar seu circuito, portanto, é possível que em ocasiões não fale português, espanhol nem inglês. Não espere que o transferista possa fornecer explicações nem assistência para o check-in no hotel.

**Importante:** Se por algum motivo vai haver demora para sair (retenção na fronteira, perda de bagagem, etc.), se você perdeu uma conexão ou trocaram seu voo, avise com urgência seu transferista ou ligue para o telefone de emergências que encontrará em seu voucher. Caso não avise, o transferista, após esperar 1 hora em caso de aeroportos e 30 min se for uma estação de trem, irá embora e você perderá o direito ao serviço de traslado. Caso também tenha contratado o traslado de saída, solicitamos verificar com seu guia o horário de recolha no dia de seu voo.

**Você perderá o direito ao traslado** se decidir contratar um setor de circuito ou sempre que existirem noites intermediárias entre a chegada do passageiro e o começo de nossos serviços. Os traslados incluídos só serão feitos a partir de um hotel, estação, porto ou aeroporto da cidade de início de serviços até o hotel de início de seu circuito ou vice-versa. Unicamente serão considerados os aeroportos/ portos localizados em um raio de 40 kms. do centro, devendo ser consultada as tarifas para aeroportos mais distantes utilizados com frequência pelas companhias aéreas de baixo custo (low-cost).

Caso inicie seu circuito em uma cidade diferente da prevista no programa (circuitos rotativos que comecem em um ponto diferente ao habitual), pode ser que a Europamundo não disponha de serviço de traslados nessa cidade. Nesse caso, se o programa incluir traslado, lhe indicaremos em seu bônus que deverá tomar um táxi e pedir o recibo para apresentá-lo ao guia que lhe reembolsará.

#### SUPLEMENTO REFEIÇÕES

Nossos circuitos da **Série Turista** são oferecidos em hospedagem e café da manhã. Os circuitos da **Série Mais Incluído** e da **Série "Oriente Médio, Ásia, África e Oceânia"** incluem vários almoços ou jantares, na maioria dos dias do roteiro. Os circuitos da **Série Clássica e Falando Português**, embora sejam oferecidos com hospedagem e café da manhã, poderão, em alguns circuitos, ter algumas refeições ou jantares incluídos ou então lhe será oferecida a possibilidade de adquirir de forma adicional o "suplemento de refeições". Verifique o roteiro.

Normalmente os serviços de almoço/ jantar são de menu único onde o cliente não decide sobre os alimentos que deseja consumir. As bebidas com frequência não estão incluídas. Em [www.europamundo.com](http://www.europamundo.com)

e [www.europamundo.com](http://www.europamundo.com) e em seu site "**Minha viagem**" dispõe de todos os detalhes sobre os serviços de refeições que serão proporcionados tanto se estiver incluído no circuito quanto se o adquirir como suplemento adicional. Este suplemento de refeições não pode ser adquirido de forma parcial, devem ser adquiridos todos os serviços incluídos no roteiro seja viagem completa ou setor de viagem contratado.

Você não deve adquirir o suplemento de refeições se for vegetariano, estiver sujeito a algum tipo de dieta especial ou não lhe agrada não poder decidir seu menu. Os descontos oferecidos neste catálogo não se aplicam ao suplemento de refeições (exceto em grupos).

#### BAGAGEM

**O espaço dos bagageiros dos ônibus é limitado e isso condiciona o número máximo de bagagem autorizada por passageiro em nossos circuitos: uma mala por pessoa no máximo de 30 Kgs.** (ver em Inclusão Trechos Aéreos os limites mais reduzidos para transporte regular). Recomendamos levar SO a bagagem necessária. Lembre-se de que sua viagem será mais agradável se não tiver que se preocupar continuamente com pesadas e volumosas bagagens. Tenha em consideração que a bagagem de mão que pode levar consigo no interior do ônibus deve ser pouco volumosa e não pode ter rodinhas.

Caso a totalidade da bagagem não caiba nos bagageiros do ônibus, nosso guia poderá enviar através do serviço de pacotes expresso a bagagem dos passageiros que levem consigo mais quantidade do que a autorizada. As despesas decorrentes de tais envios deverão ser pagas pelos viajantes portadores do referido excesso.

**Se houver perda de bagagem etiquetada pelo Europamundo** durante seu manuseio pelo serviço de carregador de malas ou qualquer outra circunstância não atribuível ao passageiro, desde que sua bagagem esteja sob custódia de nossa empresa, a companhia de seguros da Europamundo assumirá a responsabilidade de acordo com as coberturas indicadas na apólice do seguro básico que incluem nossos circuitos.

A bagagem de mão é responsabilidade única e exclusiva do passageiro durante toda a viagem, leve-a sempre consigo e cuide dela a todo o momento. A Europamundo não aceitará responsabilidade alguma por perdas, furtos ou roubos de bagagens de mão ou não etiquetadas pela nossa empresa, nem por roubos ocorridos nos hotéis ou dentro dos ônibus.

#### SEGURO DE VIAGEM



A Europamundo tem um acordo com a empresa EUROP ASSISTANCE, que consiste em um seguro de assistência em viagem para todos os seus passageiros. A validade da apólice começa a contar após a chegada ao destino, no início dos serviços com a Europamundo e finaliza ao terminar o circuito proporcionado pela nossa empresa. Não inclui, por tanto, os eventuais incidentes ocorridos durante os trechos aéreos nem estadias prévias ou posteriores não contratadas com nossa empresa.

**Procedimento a seguir:** Caso necessite de assistência deverá entrar em contato com o guia para que possa iniciar a gestão. Caso não seja possível, deverá entrar em contato diretamente com a companhia de seguros para que esta organize a assistência. Assistência da EUROP ASSISTANCE 24 horas. **Telefone: (+34) 915949653**

Garantias	Cobertura
Despesas médicas (fica estabelecida uma franquia de 50€ por sinistro a cargo d segurado).	3000 €
Despesas odontológicas.	60 €
Prolongação de estadia em hotel por doença ou acidente.	80€/dia. Máximo 10 dias
Traslado sanitário de doentes e feridos.	Ilimitado
Traslados de restos mortais.	Ilimitado
Retorno dos segurados acompanhantes.	Ilimitado
Envio de medicamentos ao estrangeiro	Incluído
Deslocamento de uma pessoa para acompanhar o segurado hospitalizado.	Ilimitado
Despesas de estadia de uma pessoa para acompanhar o segurado hospitalizado	80€/dia. Máximo 10 dias
Retorno do segurado em caso de falecimento de um familiar.	Ilimitado
Busca e localização de bagagens	Incluído
Transmissão de mensagens urgentes (originadas das garantias)	Incluído
Perda, danos e roubo de bagagem.	30€/ objeto máx 300€
Demora de bagagem ocasionada pela Europamundo e superior a 12 horas.	100€
Seguro de acidentes - falecimento por acidente em viagem.	2500€
Seguro de acidentes - invalidez por acidente em viagem.	6000€

Este seguro incluído tem cobertura limitada e não abrange aspectos importantes como os elementos eletrônicos, perda, furto, rompimento ou deterioração leve (alças/ arranhões/ rodas) de bagagem, dinheiro, jóias ou artigos de valor embora se encontrem nos quartos dos hotéis/ camarotes. Caso você leve uma bagagem de valor superior ao valor da cobertura de inclusão, recomendamos fazer a declaração dos mesmos antes de iniciar o circuito e contratar um seguro adicional de maior cobertura.

A Europamundo não poderá assumir responsabilidade de nenhum tipo nos casos em que a companhia seguradora considere que a apólice não cobre as despesas reclamadas pelo viajante, independentemente do motivo que provocaram tal situação.

**A Europamundo recomenda que todos os clientes adquiram um seguro adicional de maior cobertura ao incluído em nossos circuitos. Consulte sua agência de viagens.**

#### RECLAMAÇÕES

Caso considere que existe algum descumprimento dos serviços que contratou com a Europamundo, solicitamos que peça ao nosso guia acompanhante ou correspondente uma nota escrita que indique tal descumprimento. Se por qualquer razão isso não for possível, solicitamos que nos informe com a maior rapidez possível sobre o descumprimento para tentar encontrar uma solução urgente. Se esse aspecto não for cumprido, no caso de reclamação posterior, o ônus da prova dos acontecimentos que forem reclamadas corresponderá ao consumidor. A Europamundo garante que responderá a todos os comunicados, feitos por escrito, ou reclamações recebidas nos 40 dias posteriores à data de finalização da viagem, que forem encaminhados através da agência de viagens que realizou a venda. A Europamundo não atenderá reclamações recebidas posteriores à data assinalada, dada a dificuldade existente para realizar as averiguações pertinentes, uma vez decorrido um prolongado período de tempo.