

MANUAL

DA SUA VIAGEM



ORGANIZAÇÃO DAS VIAGENS

As viagens Abreu “Europa Primeira Classe”, “Europa Para Todos”, “Europa Plus” e “Mini Circuitos Europeus” desta revista são organizadas e operadas por Viagens Abreu, SA, Portugal.

SERVIÇOS INCLuíDOS NA VIAGEM E PREÇOS

Como norma geral, seguiremos o critério de que não está especificamente detalhado no preço da viagem, não está incluído no mesmo.

REVISÕES DO CATÁLOGO

Viagens Abreu, SA, reserva-se o direito de corrigir preços, datas, roteiros e qualquer outro dado que, por falha na arte ou digitação, tenha sido impresso erroneamente neste catálogo. Antes de efetuar a reserva, solicite o programa completo ao seu agente de viagens ou confira diretamente em nosso site.

ROTEIRO DETALHADO DA VIAGEM

É de grande importância ter o roteiro detalhado da sua viagem em mãos. Solicite ao seu agente de viagens ou imprima diretamente em nosso site.

RESTRICÇÕES DE VIAJANTES

Menores de idade deverão viajar acompanhados de um adulto responsável. Portadores de necessidades especiais, idosos e quaisquer pessoas que precisem de atenção individualizada e cuidados especiais (sejam eles quais forem) deverão viajar com acompanhante que possa prestar o atendimento necessário. Os ônibus não estão preparados com cadeiras de rodas, nem têm capacidade para as acomodar. A programação e operação destas excursões não preveem condições específicas para atender aos excursionistas que necessitam de tratamento especial (deficientes físicos ou com alguma dificuldade de locomoção, deficientes visuais e outros). O contratante deve informar, no ato da inscrição, e por escrito, eventuais impedimentos ou restrições que, embora não os impossibilite de participarem da excursão, importe em cuidados especiais durante a viagem.

SAÍDAS GARANTIDAS

Os Circuitos Europeus da Abreu têm todas as saídas garantidas, exceto se a impossibilidade operacional for derivada

de conflitos bélicos, atos terroristas, greves ou catástrofes naturais. De modo a respeitar estas condições e quando o número de viajantes for muito reduzido, poderá ocorrer que a Abreu tenha de oferecer o transporte em van Mercedes Benz Sprinter ou similar, com acompanhamento de motorista-guia.

COMPROVANTE DE SUSTENTO E SEGURO OBRIGATÓRIOS

A União Europeia e outros países (consultar agente de viagens) exigem o comprovante de sustento para permanência no território, durante o período de viagem, e também um seguro de saúde com cobertura mínima de EUR 30.000,00. Informamos que esses comprovantes são de inteira responsabilidade do passageiro, assim como a contratação do seguro.

DOCUMENTOS DE VIAGEM

Para brasileiros, é necessário o passaporte com validade mínima de 6 meses, voucher da viagem e o seguro viagem. Menores também precisam de autorização e documentações específicas. Caso esteja viajando somente com um dos pais, é necessária a autorização do outro. Consulte o seu agente de viagens ou entre em contato com a Polícia Federal da sua cidade. Para mais informações: www.pf.gov.br. **Nota:** a falta de qualquer um dos documentos obrigatórios no embarque ou em qualquer etapa da viagem são de responsabilidade do passageiro.

MEDICAMENTOS

Se usar medicamentos de uso contínuo, leve o dobro da quantidade (metade na mala de mão e outra na que vai despachar), suficiente para o número de dias da sua viagem. Leve a receita médica e tudo na embalagem original. Os medicamentos líquidos que superem os 100 ml deverão ser transportados na bagagem despachada.

VESTUÁRIO

É importante que você se sinta bem confortável, principalmente nas caminhadas. Nada de roupas ou

calçados apertados porque podem piorar o inchaço comum em viagens longas. Na Europa (menos no verão) é sempre bom ter um casaco de frio e sapatos de sola grossa, principalmente se o seu roteiro inclui países mais frios, e mais ainda se a viagem for no outono ou inverno.

SEGURANÇA

Mantenha seus objetos de valor e quantias elevadas de dinheiro no cofre do hotel. Durante as refeições e nos transportes públicos cuide de seus pertences com muita atenção. Não use bolsa a tiracolo. Prefira uma pochete discreta na cintura, com uma pequena quantia em dinheiro trocado para gastos correntes, uma cópia do documento de identidade e contatos de emergência na língua local ou em inglês. Não transporte documentos originais e quantias maiores de dinheiro.

TELEFONES

Ligar dos hotéis costuma ser bem caro. Como alternativa sugerimos dar preferência às chamadas feitas através de plataformas digitais, utilizando o Wi-Fi do hotel. Para ligações a cobrar de qualquer telefone, usando os números da Embratel, verifique o site: www.embratel.com.br. Para ligar para o Brasil, disque 00+55+DDD+ número do telefone.

CELULARES

Entre em contato com sua operadora de celular informando que está indo para a Europa e solicite a liberação do roaming. Estar com o celular é muito cômodo e ajuda numa emergência. Recordamos que as chamadas são caras. Outra opção é comprar um chip internacional para celular para ter acesso à internet e ligações no exterior.

CORRENTE ELÉTRICA

A corrente elétrica de quase toda a Europa é de 220 volts. Confira na recepção do hotel. As tomadas são de 2 pinos cilíndricos. Leve adaptador.



EMBARQUE

Nos voos domésticos, a apresentação no aeroporto deve ser de pelo menos 2 horas antes do horário de embarque e nos voos internacionais é recomendável comparecer ao aeroporto pelo menos 3 horas antes do horário de embarque. **Nota:** problemas ocasionados pela perda de serviços decorrentes da não apresentação no horário e local estabelecidos no aeroporto e no início do roteiro, gerando gastos extras, são de responsabilidade exclusiva do passageiro.

CHECK-IN

Apresente-se no balcão de check-in da companhia aérea com o passaporte, a passagem e-ticket e a bagagem a ser despachada. Veja a possibilidade de despachar a bagagem diretamente para o destino final. Caso não seja possível, deverá pegar a bagagem no primeiro aeroporto de destino e despachá-la novamente no check-in do próximo voo. Confira se a etiqueta foi endereçada para o destino correto.

ATRASOS DE VOOS COM CONEXÃO

Se sua viagem aérea tem uma conexão e você venha a perder o segundo voo devido a atraso do primeiro, embora sendo de responsabilidade das companhias aéreas providenciar uma nova passagem, é fundamental ligar para o transferista/guia ou para seu agente, de modo a atualizar as informações dos voos. Caso contrário, o guia/transferista irá para o aeroporto e, a sua ausência, no voo originalmente previsto, gerará o no show (não comparecimento), impossibilitando o transporte ou um possível reembolso.

DEMORA NA ALFÂNDEGA OU DA BAGAGEM

Se, por algum motivo, houver demora na alfândega, ou na recepção da bagagem, alguém do grupo deverá sair para encontrar o transferista/guia, ou ligar para ele, ou, ainda, ligar para o número de emergência da Abreu que consta no voucher e informar a situação. O fato de informar, não garante que o transferista/guia poderá esperar.

ASSISTENTE NO AEROPORTO

No aeroporto, procure sair pela porta mais próxima da esteira de bagagem para que possa localizar o guia ou transferista, o qual terá em mãos uma placa identificada com seu nome ou o nome da Abreu. **Nota:** caso tenha perdido o seu voo de conexão original e não tenha conseguido informar o guia/transferista da mudança de voo, pegue um táxi e vá para o hotel da excursão indicado no voucher. Por vários motivos

pode ocorrer um desencontro com o transferista/guia. Primeiro ligue para o telefone do transferista/guia e, somente se não conseguir, ligue para o nosso telefone de emergência. Informe a situação e siga as orientações. Caso isso seja impossível, pegue um táxi e vá para o hotel da excursão indicado no voucher.

BAGAGEM E CARREGADORES

A bagagem é pessoal e de responsabilidade do viajante. Documentos, dinheiro e passagem aérea devem ser transportados junto ao corpo ou guardados no cofre do hotel. Ao sair do hotel, confira se sua mala foi retirada do local em que a deixou e se foi colocada no bagageiro do ônibus. Por questões de segurança, é proibido pela Abreu deixar qualquer bagagem no ônibus durante a noite. A bagagem de mão deve permanecer sempre com o viajante, nunca desacompanhada de seu dono. No ônibus, é permitido transportar 1 (uma) mala por pessoa, com peso máximo de 30kg. A Abreu poderá recusar bagagens excessivamente volumosas e não se responsabiliza por malas ou artigos perdidos, roubados ou esquecidos nos hotéis, aeroportos, aviões ou ônibus, pois não tem como recuperá-los. É de sua responsabilidade tomar as providências necessárias, contatos e gastos para a sua recuperação. Se tiver mais do que uma mala e houver espaço no ônibus, a mala será acomodada sem custo. Se não, o cliente terá que despachá-la. As despesas e consequências disso serão de sua responsabilidade. **Atenção:** os bagageiros dos ônibus são limitados. Não aconselhamos viajar com mais de uma mala.

A MALA IDEAL PARA VIAJAR

Uma mala grande e resistente, com 4 rodinhas no fundo e fácil de carregar. Prefira mala dura. Malas velhas, muito cheias e de marcas duvidosas tendem a estragar durante a viagem, causando problemas. Invista numa boa mala, sua viagem merece.

IDENTIFICAÇÃO DA BAGAGEM

A bagagem deve estar identificada tanto por dentro como por fora, com nome completo, cidade, país, telefone, endereço e CEP. Usar sempre a etiqueta da Abreu que lhe será entregue pelo guia no início da viagem e que servirá como identificação do seu grupo. A etiqueta deve ser colocada na alça superior quando a mala está vertical. É muito importante que a etiqueta apresente o número que lhe corresponde na lista de passageiros da viagem.

O QUE LEVAR NA BAGAGEM

Leve o estritamente necessário.

Evite sair do Brasil com mais de 20kg e voltar com mais de 30kg. Sua viagem é de lazer, para aproveitá-la e se divertir, você precisa de tranquilidade. Seja prático. As pessoas que levam muita bagagem geralmente não usam a metade. Itens que não podem faltar: celular habilitado para ligações internacionais e carregador, adaptador de tomada universal, capa de chuva, dados para cancelar os cartões de crédito, uma cópia do passaporte, do e-ticket da passagem aérea e do seguro viagem.

A BAGAGEM FOI EXTRAVIADA PELA COMPANHIA AÉREA.

PROCEDIMENTOS

Caso ocorra qualquer problema com a bagagem despachada durante a viagem aérea, apresente a reclamação junto aos atendentes do balcão "BAGGAGE CLAIM". Será preenchido um formulário do qual lhe entregará uma cópia, com um número de protocolo. Lembre-se de anotar o telefone de contato para ligar depois. Tenha o cuidado de deixar o nome dos hotéis que vai usar nos próximos dias, tal como se encontram na documentação de viagem que recebeu, de modo a que as malas lhe possam ser entregues logo que localizadas.

Importante: caso tenha seguro de bagagem, informe imediatamente o ocorrido à sua companhia e ao guia Abreu que acompanhará a viagem, para que este o possa ajudar na localização da mala. O guia tentará ajudar, ligando para a companhia, mas a Abreu não poderá se responsabilizar pela recuperação da bagagem, nem pelo envio ou por informações desconhecidas. As companhias aéreas disponibilizam um site para rastreamento da bagagem extraviada (www.worldtracer.aero/filedsp/tp.htm)

QUAL A MELHOR MANEIRA DE MINIMIZAR OS INCONVENIENTES DE BAGAGEM EXTRAVIADA?

Se estiver viajando com alguém, coloque parte das roupas na mala dessa pessoa e vice-versa. Caso uma das malas seja extraviada, esta medida poderá minimizar os transtornos até que a mala seja entregue. Transporte na sua bagagem de mão uma ou duas mudas de roupa para qualquer eventualidade.

SE A MALA FOR DANIFICADA NO MANUSEIO, A ABREU SE RESPONSABILIZA?

A Abreu não se responsabiliza por danos causados às malas, pelo, ou durante o manuseio, principalmente às rodinhas externas e alças. O guia estará sempre presente na carga e descarga de bagagens de e para o ônibus, mas é importante que entenda que, embora as malas sejam manuseadas



com o cuidado necessário, elas serão inevitavelmente apertadas, amassadas e sujeitas a esforços. Sendo assim, a quebra de uma alça, ou de uma roda, não é falta de cuidado, é resultado do manuseio e do peso, muitas vezes excessivo das malas.

A ABREU AJUDARÁ A RECUPERAR BAGAGEM OU ARTIGOS ESQUECIDOS?

A Abreu não se responsabiliza por recuperar bagagem ou artigos perdidos, roubados ou esquecidos nos hotéis, aeroportos, aviões, ônibus, etc. O guia o auxiliará na localização, mas sempre sem qualquer responsabilidade por parte da Abreu.

HORÁRIOS E PONTOS DE ENCONTRO

Cabe ao passageiro reconfirmar os horários e locais de encontro com o guia. Os problemas e cobranças de serviços extras ocasionados por conta da não apresentação no horário e local informado, serão de responsabilidade exclusiva do passageiro, isentando a Abreu de qualquer perda de serviços e gastos na reincorporação ao roteiro.

TRASLADOS

No caso dos Circuitos Europeus, estão incluídos os traslados de e para o aeroporto, no primeiro e último dia da excursão. Quando forem contratadas noites extras com a Abreu (até um máximo de 3) manteremos o serviço do traslado, exceto nas seguintes cidades nas quais será cobrado um traslado privativo: Munique, Viena, Zurique, Milão, Dublin, Helsinque, Copenhague e Estocolmo.

HOTÉIS

Os hotéis foram especialmente selecionados de acordo com as exigências da Abreu para o tipo de viagem que eleger. Os hotéis finais serão os que constam da lista que lhe será distribuída, junto com a documentação da viagem. **Nota:** devido à implementação de novas legislações que proíbem a circulação de ônibus na área central e histórica de grandes cidades europeias, podem ser necessários ajustes na hotelaria de forma a atender às restrições legais. Caso isso ocorra, o hotel será alterado para uma região autorizada, garantindo, contudo, o mesmo padrão de qualidade em acomodações, serviços e infraestrutura.

HORÁRIOS DE ENTRADA E SAÍDA NOS HOTÉIS

A entrada é geralmente a partir das 15h e a saída até as 10h ou 12h, conforme as normas de cada hotel. Se desejar ter o quarto à sua disposição antes ou

depois dos horários previstos, solicite ao seu agente de viagens, antes de sair do Brasil, a reserva de diárias extras.

ACOMODAÇÃO NOS QUARTOS

A maioria dos quartos na Europa é composta de duas camas de solteiro. Os tamanhos das camas e quartos dos hotéis europeus são dimensionados para duas pessoas. Os quartos são padrão Standard (simples). É difícil conseguir quartos conjugados. Se desejar cama de casal, informe ao agente de viagens no ato da reserva, mas estarão sujeitas à confirmação no ato do check-in.

QUARTOS TRIPLOS

Na Europa, os quartos triplos são quartos duplos casal com uma cama extra e, por isso, não são confortáveis e a terceira cama pode ser de armar ou similar. A Abreu não aconselha quartos triplos para 3 adultos.

RESERVA DE QUARTO DUPLO A COMPARTILHAR

Na grande parte dos circuitos Abreu, você pode viajar sozinho, sem pagar o suplemento de quarto individual: um quarto twin (com duas camas separadas) será dividido por pessoas do mesmo sexo. Para saber se o circuito escolhido aceita essa opção, entre em contato com seu agente de viagens.

Nota: esta opção só será aceita até 35 dias do início da excursão e não é válida para noites adicionais aos circuitos.

AR-CONDICIONADO

De um modo geral, os hotéis com os quais trabalhamos possuem aparelho de ar-condicionado em cada um dos quartos. Em algumas regiões específicas da Europa, devido às características climáticas, com temperatura média anual baixa e chuva ao longo da maior parte do ano, muitos hotéis não dispõem de ar-condicionado, mas sim de um sistema de ventilação. Trata-se de um reflexo das condições climáticas que não comprometem a qualidade hoteleira. De igual modo, devido a questões ecológicas, pontualmente, em alguns hotéis, os aparelhos de ar-condicionado são ajustados automaticamente por um gerador central, de acordo com a respectiva época do ano.

REFEIÇÕES

O café da manhã está sempre incluído na diária, podendo ser em estilo buffet ou continental, dependendo de cada hotel. No caso de circuitos em que são fornecidas algumas ou todas as refeições (excursões Plus), o cardápio é fixo, não permitindo a escolha dos pratos. Todas as refeições são feitas em grupo, na mesma hora, em espaço

designado pelo hotel (local e número de mesas), não podendo ocupar-se lugares aleatórios no restaurante. Passageiros com alergias ou restrições alimentares deverão comunicar ao vendedor no momento da compra, de forma a organizarmos um mapa de refeições alternativas.

CAFÉ DA MANHÃ

Seu guia informará o horário marcado e o local para o café da manhã. Aconselhamos chegar cedo ao local designado, pois em algumas cidades o número de grupos causa atrasos no serviço, principalmente na alta temporada. Para oferecer um atendimento mais ágil, alguns hotéis reservam para o café da manhã uma sala exclusiva para grupos.

GUIAS E PASSEIOS

Em todas as nossas viagens há a presença de um Guia Abreu. O idioma oficial de nossas viagens é o português (Europa Primeira Classe e Europa Plus) e português e espanhol (Europa para Todos). Será acompanhado por um guia Abreu desde o início até ao final da viagem na Europa. O guia não estará presente nas noites extras, nos dias e horários livres.

PRIMEIRO CONTATO COM O GUIA ABREU

Nos Circuitos Europa Primeira Classe e Europa para Todos, o Guia Abreu chega na cidade no primeiro dia do circuito, conforme indicado no itinerário. Haverá um cartaz, no lobby do hotel, no qual encontrará informação sobre sua viagem. Procure o logo ABREU. Caso nosso guia não esteja no hotel no momento de sua chegada, ele entrará em contato até o final do dia para lhe dar as boas-vindas e para lhe passar todas as orientações para os dias seguintes.

O QUE FAZER NOS DIAS E HORÁRIOS LIVRES

Dias e horários livres são reservados para atividades de caráter pessoal. Vá ao museu, aproveite um ótimo restaurante, faça um passeio opcional na região, caminhe pela cidade, descanse, etc.

COMO SABER SOBRE A PROGRAMAÇÃO E HORÁRIOS

Independente do contato do guia, confira no roteiro detalhado da viagem e as atividades programadas. Seja pontual e procure por avisos próximos à recepção, onde terá informações pertinentes sobre a sua viagem.

COMO SABER SOBRE A PROGRAMAÇÃO E HORÁRIOS

Independente do contato do guia, confira no roteiro detalhado da viagem e as atividades programadas. Seja



pontual e procure por avisos próximos à recepção, onde terá informações pertinentes sobre a sua viagem.

PAPEL DO GUIA ABREU DURANTE A VIAGEM

O guia tem o papel de administrar a viagem. A cada momento estará fazendo contato com os fornecedores, para reconfirmar o horário de chegada do grupo, refeições (quando incluídas), organizar a entrega das chaves, acomodação nos quartos, voos de retorno, controle de entrada e de saída das bagagens, problemas de doença, etc. Colabore com o seu guia, atendendo às suas instruções e chegando com antecedência nos locais e horários marcados.

SERVIÇO DE DESPERTAR

Sempre que possível, o guia acionará o serviço de despertador do hotel, mas a Abreu não se responsabiliza por este serviço. Recomendamos que leve um despertador. **Atenção:** cabe ao passageiro sempre reconfirmar os horários e locais de encontro com o guia.

NÃO ESTAVA NO HORÁRIO E LOCAL COMBINADO

Se não comparecer no local e hora combinados, o guia tomará todas as providências necessárias para o localizar, mas deverá continuar a viagem sem a sua presença. Cabe ao passageiro sempre reconfirmar os horários e locais de encontro com o guia. Por favor, seja pontual.

PERFIL DO GUIA ABREU

Os guias selecionados pela Abreu são profissionais com elevados conhecimentos, aprovados pela Academia de Guias Abreu, políglotas, possuem múltiplas funções e se dedicam ao grupo por inteiro.

GUIA LOCAL

Nas principais cidades e de acordo com a programação, também está incluída a presença de um guia local, proporcionando um maior detalhamento de informações sobre as visitas. Normalmente, o idioma falado

é o português ou, em raras exceções, o espanhol.

PERDA DE DOCUMENTOS E AJUDA DO GUIA

Nem sempre o guia poderá acompanhá-lo devido às suas obrigações para com o grupo, mas sempre que tiver disponibilidade, tomará as providências necessárias para o auxiliar, como denúncia na delegacia de polícia mais próxima e contato com a Embaixada. Os passeios perdidos, devido ao tempo gasto com a burocracia legal, não serão reembolsados.

SÓ FALO PORTUGUÊS. O GUIA PODERÁ DAR ATENÇÃO PERSONALIZADA?

Os guias, por mais que se esforcem, não têm como dar atenção personalizada a nenhum cliente, mesmo às pessoas com idade avançada, inexperientes ou com alguma necessidade especial. Nesses casos, recomendamos viajar com um acompanhante que se responsabilize.

VISITAS INCLUÍDAS NA PROGRAMAÇÃO

A Abreu oferece em seus circuitos o melhor e mais completo programa de visitas e traslados já incluídos. Confira quais são no roteiro detalhado da viagem. Em muitos casos, incluem entradas e guia local. **Nota:** embora seja raro, é possível que a Abreu, a qualquer momento, necessite alterar a ordem do percurso em qualquer dos itinerários, alterar as horas de saída, mudar a programação original de lugares e cidades visitadas, sempre que existirem motivos justificáveis.

QUAIS SÃO E COMO RESERVAR OS PASSEIOS OPCIONAIS

Peça a relação dos passeios opcionais ao seu agente de viagens no Brasil, que receberá todas as informações da Abreu. Todos os passeios terão obrigatoriamente de ser reservados localmente, à chegada, com o guia acompanhante da excursão e pagos em Euros. É importante que venha preparado com dinheiro para

esse fim. Ocasionalmente, poderá ser aceito o pagamento em cartão, mas será sempre uma situação excepcional e não garantida. Contudo, na posse de um cartão habilitado, poderá sacar dinheiro em toda a Europa através da rede de caixas automáticos, presentes em todas as cidades. Peça ajuda ao seu guia.

ÔNIBUS

As viagens são realizadas em ônibus padrão turístico com ar-condicionado, música, vídeo e microfone. O conforto do ônibus pode variar conforme o país em que foi contratado. A fim de que possamos manter nossas saídas garantidas, sempre que uma excursão não atinja o número mínimo para operação com ônibus, a Abreu realizará o circuito em van com o acompanhamento de motorista-guia. Para a sua tranquilidade, todos os motoristas e ônibus contratados pela Abreu cumprem as rigorosas normas europeias de segurança. Alguns ônibus possuem banheiro, mas por questões de segurança e de higiene, o seu uso não é permitido. Durante as viagens, são efetuadas paradas em áreas de serviço, que podem ter condições limitadas. Cada ônibus tem um único motorista, que conduz e aloca a bagagem, com um número limitado de horas de serviço, devido às restritas leis europeias, criadas para segurança dos passageiros.

PARADAS TÉCNICAS EM VIAGEM

A cada duas horas e meia, em média, fazem-se paradas em áreas de serviço para descansar e possibilitar o uso do banheiro. Cuidado com o horário e seus pertences. Em caso de necessidade, informe o guia, e ele pedirá ao motorista que improvise uma parada logo que possível. Dependendo da estrada, poderá demorar alguns minutos, por falta de um local apropriado. Recomendamos que vá ao banheiro durante as paradas técnicas nas áreas de serviço. Os ônibus não podem parar em qualquer lugar e são obrigados a seguir a legislação de condução, paradas e estacionamento de cada cidade.

LUGARES NO ÔNIBUS

A partir do primeiro dia de viagem, os lugares serão ocupados em sistema de rodízio, para todos os passageiros, em cada etapa de mudança de cidade. O guia explicará localmente o sistema a utilizar. Cinto de segurança: em todos os países da União Europeia, é obrigatório o uso de cintos de segurança em todos os veículos, incluindo ônibus turísticos.

NACIONALIDADE DO MOTORISTA

Normalmente é português, porém, em determinados roteiros, o motorista poderá ser da região e falar o idioma local.

