

O passageiro(a) declara, pelo ato de inscrição em qualquer dos roteiros publicados pela Lusanova, que leu, recebeu e conhece as condições gerais ora estabelecidas:

## 1 – DA EMPRESA LUSANOVA

Lusanova do Brasil Operadora de Turismo Ltda., está registrada na Embratur SP sob o número 10.03.973259 / 0001-07, tem sede na Av. São Luis 112, 14º andar – S. Paulo - S.P.

## 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.

2.2 - A Lusanova não detém qualquer ingerência sobre tal decisão, pois trata-se de direito ligado à soberania de cada País visitado.

## 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 reembolsada integralmente em reais, ou poderá optar por um programa alternativo na mesma data de saída ou em data próxima, com um desconto de 20% sobre o preço base do programa escolhido. Neste segundo caso de alteração da viagem se ocorrer alguma penalização na parte aérea por mudança de tarifa, a Lusanova arcará com uma multa de no máximo 200 USD (duzentos dólares americanos).

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, contendo os dados completo do passageiro, como nome completo, CPF, número e válido do passaporte, data de nascimento.

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 integralizado o pagamento 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. 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 por outros de categoria similar, a 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 14 horas do dia da chegada, e a saída impreterivelmente entre as 10 horas e as 12 horas do dia da partida, segundo as normas de cada unidade. 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 por apartamento 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 os 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 compartilhar", 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 por ambas 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 em buffet europeu (sem pratos quentes), 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. Não há reservas de assentos, utilizando-se o sistema rotativo, para cada etapa.

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 atuação pelas autoridades rodoviárias.

3.7.2 - 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 directamente ao motorista.

3.7.3 - 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. 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 objectos 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 não se responsabiliza por malas fora do quarto, no corredor do hotel, mesmo quando uma operadora local solicitar tal procedimento.

3.10 - Opcionais: Em nossos folhetos indicamos passeios, visitas e restaurantes opcionais, que não estão inclusos em nossos serviços, sendo mera sugestão e 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 - 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 emitente 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 voo. b) Reconfirmar a sua reserva, directamente na companhia aérea de cada voo subsequente, com antecedência mínima de 72 horas da saída do voo.

4.3 - O preço da parte aérea poderá sofrer reajustes até à data da emissão das passagens aéreas.

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

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

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

4.7 - Os bilhetes aéreos quando incluídos nas nossas programações referem-se a tarifas especiais reduzidas implicando em certas restrições (endosso / mudança de rota / reembolsos, etc...), estará indicada a classe do assento (económica, executiva, primeira), o tipo de tarifa e condições de uso (rota, duração, restrições) o preço e as formas de pagamento possíveis. As condições para emissão, alteração ou cancelamento do bilhete de passagem, para reconfirmação de reservas, para apresentação dos passageiros, para transporte de bagagem e para reparação de danos pessoais ou materiais, horários dos voos, as rotas, as conexões, as escalas e os preços são estabelecidas pelas transportadoras aéreas e não pelas agências de turismo ou operadoras.

4.8 - O preço das passagens aéreas é baseado em dólar norte-americano, estabelecido pelas companhias aéreas, sendo pago em reais à cotação do cambio do dia do pagamento a ser informado pela Lusanova.

4.9 - Após emitidos, serão aplicadas as penalidades previstas nas regras tarifárias e, em caso de reembolso, o mesmo somente será efetuado após o ressarcimento por parte da companhia Aérea.

4.10 - A pontualidade dos horários de voo está sujeita a problemas de ordem técnica e meteorológicas sobre os quais as agências de turismo ou operadoras não possuem qualquer meio de previsão ou de controle. A segurança dos passageiros após o embarque e o despacho de suas bagagens é de responsabilidade da transportadora aérea prestadora do serviço até o seu final, que abrange a entrega dessa bagagem.

4.11 - Os voos terão que ser realizados exactamente nas datas e horários marcados e, eventualmente, qualquer alteração que o passageiro deseje fazer, implicará em reajustes de preços e / ou pagamento de multas.

4.12 - Se o passageiro modificar datas e / ou voos reservados no programa, os traslados ao aeroporto / hotel / aeroporto, se solicitados, serão cobrados à parte, bem como as despesas oriundas dessas alterações.

## 5 – OS PREÇOS NÃO INCLUEM

Taxas de embarque nos aeroportos, taxas locais de turismo, despesas extras nos hotéis tais como: telefonemas, consumo de frigobar, lavanderia, serviços privativos, ingressos em parques, igrejas, museus e demais atracões que sejam visitadas durante os passeios realizados e que não estejam especificamente mencionados como incluídos, refeições em geral e quaisquer outras despesas não mencionadas como incluídas. Taxas ou impostos aprovados e adotados após a edição do caderno.

## 6 – DOCUMENTAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DO PASSAGEIRO

6.1 - O passageiro é inteiramente responsável pela obtenção dos documentos necessários para a viagem: vistos consulares, vacinas, passaporte devidamente legalizado com validade mínima de seis meses, etc...

6.2 - A documentação defeituosa e a falta de vistos, serão de única e exclusiva responsabilidade do passageiro

6.3 - É importante verificar a documentação adicional necessária para a viagem de menores de idade. Menores de

18 anos viajando desacompanhados, necessitam de autorização do Juizado de Menores do município de residência. Quando viajam na companhia de apenas pai ou mãe, é necessária autorização do outro que não viaje, com a firma reconhecida.

6.4 - Os estrangeiros residentes no Brasil deverão viajar com passaporte e o original do seu RNE (a actual carteira de identidade para estrangeiros residentes no Brasil) com validade em vigor.

6.5 - A impossibilidade de embarque gerada por falta de documentação caracterizará cancelamento da viagem, sendo aplicadas as penalidades do item 8.3.1.6.

## 7 – SEGUROS

7.1 - A operadora recomenda sempre a compra de um cartão de assistência internacional, que poderá ser comprado através do seu agente de viagens.

## 8 – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DE CANCELAMENTO

8.1 - Entende-se por cancelamento a desistência - voluntária ou não - da viagem e / ou serviço contratado, por parte do passageiro.

8.2 - Solicitações de cancelamento da viagem ou serviços contratados deverão ser feitas por escrito.

8.3 - As seguintes taxas de cancelamento serão rigorosamente aplicadas segundo antecedência com que foram comunicadas:

8.3.1 - Da parte terrestre (Circuitos Europeus- exceto os circuitos que têm condições específicas de cancelamento publicadas na página do roteiro).

8.3.1.1 - Cancelamentos até 15 dias antes do embarque – sem taxas de cancelamento

8.3.1.2 - Cancelamentos de 14 a 08 dias do embarque - 20% do valor total

8.3.1.3 - Cancelamentos de 07 a 04 dias do embarque – 40% do valor total

8.3.1.4 - Cancelamentos com menos de 03 dias do embarque, "no show", desistência total ou parcial dos serviços por iniciativa dos passageiros não dará direito a nenhuma evolução, terá taxa de 100% de gastos.

## 9 – REEMBOLSOS

9.1 - Os pedidos de reembolso deverão ser encaminhados à operadora pelo passageiro por escrito e por intermédio do agente, juntamente com os comprovantes de cancelamento, não utilização ou utilização parcial das reservas e / ou serviços, bem como a devolução dos vouchers fornecidos pela Lusanova. Deverão constar data e hora (identificação do fax ou e-mail).

9.2 - Os cancelamentos ou alterações de reservas de passageiros que já estejam no exterior deverão ser feitos pelos próprios directamente com o hotel, companhia aérea, ou fornecedor dos serviços. Deverão ser obtidos os seguintes dados: comprovante do cancelamento ou alteração por escrito ou no caso de contacto por telefone, data e hora exacta do contacto, nome e cargo do funcionário, número ou código do cancelamento ou alteração. Esses dados deverão ser informados na solicitação do reembolso.

9.3 - O prazo para reembolso é de aproximadamente 45 dias úteis após o recebimento da solicitação, e poderá estender-se visto a necessidade de se constatar o fornecedor e / ou hotel no exterior e aguardar a autorização dos mesmos para devolução do dinheiro.

9.4 - Não haverá reembolso por serviço que o passageiro dispense voluntariamente ou veja-se obrigado a dispensar.

## 10 – RECLAMAÇÕES

10.1 - Deverão ser encaminhadas por escrito à agência e à Lusanova, em até 30 dias após o encerramento dos serviços, conforme artigo 26, inciso I, parágrafo 1º, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Após esse prazo, a relação contratual será considerada perfeita e acabada, desobrigando a operadora de qualquer responsabilidade sobre danos patrimoniais ou morais.

10.2 - Cabe ao agente de turismo na condição de intermediário, a obrigação de prestar ao passageiro orientação completa e adequada sobre a viagem em geral, esclarecendo todos os detalhes sobre a execução dos serviços adquiridos. Para todos os efeitos legais, o agente intermediário, responderá solidariamente com a Lusanova

caso o passageiro inicie alguma demanda relacionada à interpretação ineficiente das condições de viagem, informações incompletas ou em desacordo com as instruções a ele – agente – transmitidas pela operadora, e que por ele devem ser prestadas ao passageiro.

## 11- PROTEÇÃO DE DADOS

As partes se obrigam a cumprir todas as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/18), durante a vigência e em razão de qualquer prática vinculada a este contrato. Todo e qualquer dado pessoal coletado em decorrência da regular execução do presente contrato será tratado de forma restritiva dentro dos limites e das finalidades pertinentes do presente contrato, devendo a parte que coletar, tratar, armazenar, ou compartilhar dados pessoais no âmbito do presente contrato adotar as medidas técnicas e procedimentais adequadas, no estado da arte, aptas a garantir a integridade e segurança dos dados pessoais que lhe forem transmitidos e cuja guarda detiver, sendo responsável por qualquer falha nos procedimentos e prejuízos decorrentes, devendo comunicar prontamente à outra qualquer incidente de violação de dados, além de adotar todas as medidas razoáveis, imediatas e efetivas para mitigar os efeitos negativos de qualquer violação de segurança ocorrida.

## 12 – OBRIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES

12.1 - Comportamento - No caso de algum dos integrantes do grupo se comportar de maneira inadequada, com evidente prejuízo aos demais, à critério do guia, este poderá exigir que o passageiro se desligue da excursão. A única obrigação por parte da operadora, consistirá em reembolsar a parte proporcional faltante da viagem, deduzidas as despesas originais.

12.2 - Horários - O(s) passageiro(s) se compromete a respeitar os horários preestabelecidos para a operação, conforme informações do guia.

12.3 - O passageiro acometido por doença grave, ou portador de aparelhos de ajuda cardíaca ou respiratória, ou similar, gravidez, deverá declarar sua condição no ato da solicitação da reserva e viajar coberto ou assistido por seguro, sob responsabilidade exclusiva do passageiro.

12.4 - Caso ocorra alguma desconformidade no adimplemento dos valores devidos pelo passageiro à Lusanova - seja através de cheques, cartão de crédito ou boleto - fica esta última autorizada a suspender imediatamente a prestação de serviços (aéreos e / ou terrestres), ainda que o passageiro se encontre no exterior.

## 13 – DAS RESPONSABILIDADES

13.1 - A Lusanova atua como intermediária entre seus clientes e prestadores de serviços, nacionais e internacionais, declinando a sua responsabilidade por todo e qualquer problema, perdas ou danos, resultantes de casos fortuitos ou de força maior, ou seja: greves, distúrbios, quarentenas, guerras e fenómenos naturais (por exemplo: terremotos, furacões, enchentes, avalanches, maremotos); modificações, atrasos e / ou cancelamento de trajetos aéreos devido a motivos técnicos, mecânicos e / ou meteorológicos, bem como decisões governamentais, atos de terrorismo, roubos, furtos e outros eventos sobre os quais a Operadora não possui qualquer poder de previsão ou controle sendo eventuais gastos pessoais motivados por tais circunstâncias de responsabilidade exclusiva do passageiro.

13.2 - Por motivos técnico-operacionais e buscando salvaguardar a integridade física dos passageiros, a Lusanova reserva-se o direito de promover alterações que se fizerem necessárias quanto a itinerários, hotéis e serviços sem prejuízo para o cliente, não cabendo qualquer direito indenizatório ao (s) passageiro(s) caso isto ocorra.

## 14 - FORO

As partes elegem o Foro do domicílio da LUSANOVA como competente para dirimir eventuais questões relacionadas à interpretação ou aplicação das cláusulas do presente instrumento.

## VALIDADE DO CATÁLOGO:

Janeiro de 2022 a março de 2023.

EDITADO: Em dezembro de 2021.