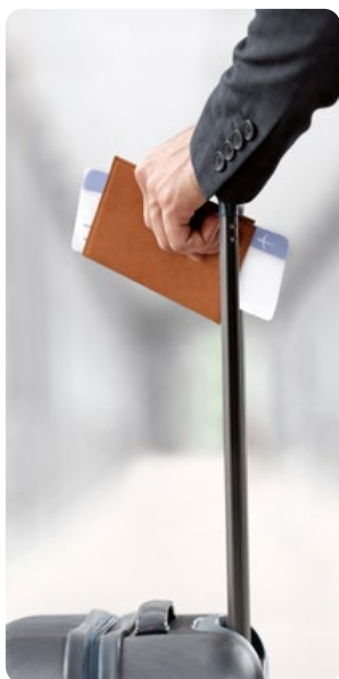




QUALIDADE IDEAL... PELO MELHOR PREÇO

As páginas seguintes fazem parte das Condições Gerais de Viagem para a temporada 2026/27. Recomenda-se a sua leitura atentamente antes da saída..

1. ANTES DA SUA VIAGEM

PASSAPORTES, VISTOS E REQUISITOS DE ENTRADA

Dependendo da nacionalidade do passageiro, alguns países europeus podem exigir visto para entrada. É responsabilidade do viajante **verificar essa exigência diretamente com os consulados** dos países que pretende visitar e **realizar os procedimentos necessários com bastante antecedência**, evitando assim possíveis recusas que coincidam com os prazos de penalidade estabelecidas para cancelamentos de viagens. Como essas são decisões soberanas de cada Estado, a Surland **não pode intervir** ou influenciar a aprovação, recusa ou atraso de um visto, nem a autorização de entrada no país pelas autoridades de imigração.

É importante notar que alguns países exigem um **seguro de viagem com cobertura médica mínima de 30.000 €** para a emissão do visto. O seguro básico incluído gratuitamente em nossos programas oferece cobertura essencial, **mas não atende aos requisitos exigidos do visto**. Portanto, você precisará contratar um seguro adicional com a sua Agência de Viagens, se necessário.

Além disso, para solicitar um visto e viajar para a maioria dos países europeus, seu passaporte deve ter **validade mínima de seis meses** após a data de início da viagem.

SEGURO DE VIAGEM

Todos os nossos roteiros incluem **seguro turístico básico**, válido desde a sua chegada à Europa até o final do circuito. Este seguro cobre os incidentes mais comuns durante a sua viagem

e garante assistência nas situações específicas das contempladas na apólice.

Para informações detalhadas sobre a cobertura, os limites e as exclusões desta apólice, consulte a seção **Seguros e Descontos** disponível no nosso site.

É importante lembrar que o **seguro básico não cobre taxas de cancelamento**. Portanto, para garantir que você esteja adequadamente protegido caso precise cancelar sua viagem dentro do período de penalidade estipulado em nossos Termos e Condições Gerais, recomendamos a aquisição de um **seguro adicional com cobertura para cancelamento**, que você pode contratar através de sua Agência de Viagens.

VOUCHER E DOCUMENTAÇÃO

Após efetuar o pagamento da sua viagem na Agência, você receberá um **Voucher ou Confirmação de Serviços**. Este documento confirma a sua reserva e inclui:

- O **circuito** escolhido
- As **extensões ou serviços adicionais**, caso tenha contratado
- A **data de início** dos serviços
- Os **números de emergência 24 horas da Surland**, disponíveis para qualquer incidência durante a sua viagem

É essencial manter este documento consigo durante toda a viagem, pois ele contém as informações necessárias para a sua correta assistência.

Em caso de qualquer incidente à sua chegada, como, por exemplo, um atraso de voo ou uma conexão perdida, você deve **contatar imediatamente o nosso número de emergência** para que possamos gerenciar a situação e providenciar uma solução o mais rápido possível.

2. CHEGADA NA EUROPA

TRASLADOS

Os traslados incluídos em nossos programas são **exclusivamente de/para o aeroporto internacional** das cidades onde cada circuito começa ou termina, bem como **de/para o hotel previsto** para o circuito (ou vice-versa). O **porto de Veneza** também pode ser considerado ponto de origem ou destino, quando aplicável de acordo com o itinerário.

Em **todos os circuitos** estão incluídos **tanto o traslado de chegada quanto o de saída**, o que representa uma diferença significativa, tanto em preço quanto em qualidade de serviço, em comparação com a prática padrão de outras operadoras de turismo renomadas.

TRASLADOS DAS ESTAÇÕES DE TREM

Os traslados entre a **estação de trem** e o **hotel** não fazem parte do pacote turístico e **não serão coordenados**.

Nesses casos, os passageiros deverão pegar um **táxi** e **solicitar um recibo**, que deverá ser entregue ao guia para receber o reembolso correspondente. **Nenhum reembolso será emitido sem a apresentação do recibo oficial**.

O traslado do **hotel até a estação de trem**, no entanto, **está incluído** e será realizado normalmente.

TRASLADOS DURANTE AS NOITES EXTRAS

Os traslados também poderão ser realizados **nos dias anteriores ou posteriores ao início do circuito**, desde que:



1. As noites extras tenham sido reservadas através da Surland,
2. Sejam realizados no mesmo hotel confirmado para o circuito,
3. E não excedam as três noites antes ou depois do circuito principal.

NA SUA CHEGADA AO AEROPORTO

Após sair da área internacional pelo portão mais próximo, preste atenção às pessoas segurando cartazes. Geralmente, haverá vários funcionários de transfers; um deles estará segurando um cartaz com o nome **SURLAND** e, frequentemente, também com o seu próprio nome.

Nos aeroportos de **Amsterdã, Bergen, Berlim, Bruxelas, Copenhague, Londres, Madri, Milão, Paris ou Veneza**, os passageiros devem dirigir-se ao **ponto de encontro indicado no nosso site**, uma vez que o ponto de partida é organizado em zonas específicas.

TRASLADOS INDIVIDUAIS OU COMPARTILHADOS

Na maioria dos casos, os traslados se realizam de maneira individual. No entanto, quando os passageiros chegam em voos diferentes mas em horários semelhantes, podem ser organizados traslados em grupo.

Isso pode significar que o transferista estará simultaneamente auxiliando outros viajantes em uma área próxima do aeroporto. Por esse motivo, é importante **permanecer perto da porta de saída**, manter-se visível e aguardar alguns minutos.

CASO NÃO SE ENCONTREM

Se não conseguir localizá-los após alguns minutos, ligue para o **número de emergência 24 horas** e informe:

- Nome do passageiro.
- Número de voo.
- Localização exata.
- Cidade de chegada.
- Circuito reservado.

Nossa equipe realizará imediatamente todas as gestões necessárias para resolver a situação.

MODIFICAÇÕES DE VOOS E CONEXÕES PERDIDAS

Caso perca uma conexão ou seu horário de chegada seja alterado pela companhia aérea, é essencial **nos informar imediatamente** ligando para nosso número de emergência 24 horas.

Devido às normas de privacidade, as companhias aéreas **não nos fornecem os nomes dos passageiros** de cada voo, portanto, só podemos prestar assistência se o passageiro nos informar diretamente.

Nesses casos, faremos o possível para reorganizar seu traslado, mas:

- Se a notificação chegar com pouco tempo

antes do novo horário de chegada,

- Ou se não houver tempo suficiente para reagendar o traslado adequadamente, **não podemos garantir** a prestação do serviço. No entanto, ter essa informação nos permitirá **evitar considerar o passageiro como No Show** e manter os demais serviços.

LIMITAÇÕES OPERATIVAS E NO SHOW

Surland não pode se responsabilizar por:

- Trocas de voos não informadas com antecedência,
- Atrasos não informados,
- Tempo excessivo gasto em procedimentos posteriores ao pouso (retirada de bagagem, câmbio de moeda, controles alfandegários, etc.).

Se esses procedimentos ultrapassarem aproximadamente **90 minutos** sem comunicação prévia, o transferista deverá continuar sua rota e o serviço será registrado como **No Show**, devido à falta de aviso prévio.

Caso o passageiro preveja a necessidade de mais tempo por qualquer motivo, deverá **entrar em contato imediatamente** com o telefone de emergência 24 horas.

RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES

Para facilitar nossa operativa e evitar a perda de contato:

- É altamente recomendável que, ao efetuar a reserva, seja fornecido o número do telefone celular do passageiro, que deve estar ativo durante a viagem.
- Ao chegar ao aeroporto, conecte seu dispositivo à rede Wi-Fi gratuita para receber mensagens ou chamadas do transferista ou da equipe de emergência.
- Mantenha o telefone ligado após o pouso.

Essas medidas simples reduzem significativamente as incidências e permitem uma coordenação mais eficaz.

CHEGADA AO HOTEL

O motorista do traslado o levará diretamente ao **hotel previsto** onde o programa começa.

Ao chegar, dirija-se à recepção e informe seu **nome completo e o dos seus acompanhantes**, mencionando que vocês fazem parte de um **grupo da Surland**. Isso permitirá que a sua reserva seja localizada rapidamente.

Se o guia ainda não estiver no hotel, poderá **solicitar o número do quarto dele** e deixar uma mensagem informando sobre sua chegada e que participará da excursão. No saguão do hotel, em um local visível, você encontrará um **cartaz com o logotipo da Surland** que inclui os **horários das atividades do grupo**. Recomendamos revisar essas

informações e chegar pontualmente para a **primeira atividade programada**, principalmente se o guia não tiver conseguido entrar em contato com antecedência.

Atenção: caso tenha reservado **noites extras antes do início do circuito**, o cartaz com as informações do grupo só poderá ser instalado a partir do dia em que os serviços começarem oficialmente.

NOITES EXTRAS

Se a sua chegada estiver agendada para um ou mais dias antes do início do circuito, você tem a opção de **reservar noites extras** para prolongar a sua estadia. Você também pode fazer isso no final do circuito, seja para prolongar a sua estadia ou, se preferir, para reduzir o número de noites reservadas no início ou no final do programa.

No nosso **site**, na seção **Noites Extras / Descontos e Traslados**, encontrará **os preços atualizados** tanto para as noites extras quanto para as noites com desconto.

Observe que, embora tenhamos reservas de quartos disponíveis para uma ou duas noites antes ou depois do circuito, **não recomendamos estadias prolongadas** nos hotéis previstos para o circuito.

Esses hotéis foram selecionados principalmente com base em critérios operacionais, como a disponibilidade de quartos para grupos e facilidade de acesso para ônibus, e não por sua localização turística no centro da cidade.

Por essa razão, se pretende prolongar a sua estadia por **mais de uma ou duas noites**, provavelmente aproveitará melhor a sua estadia se escolher um **hotel diferente**, mais adequado para uma visita mais longa do destino. Nesse caso, é importante considerar que:

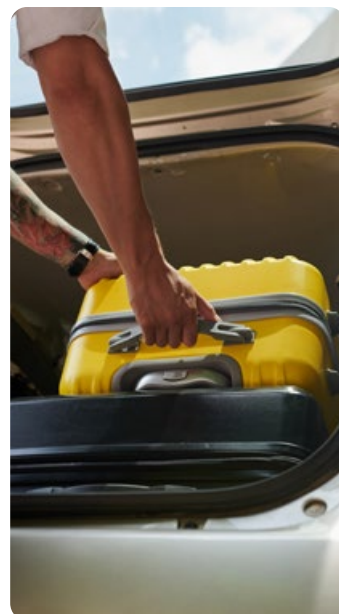
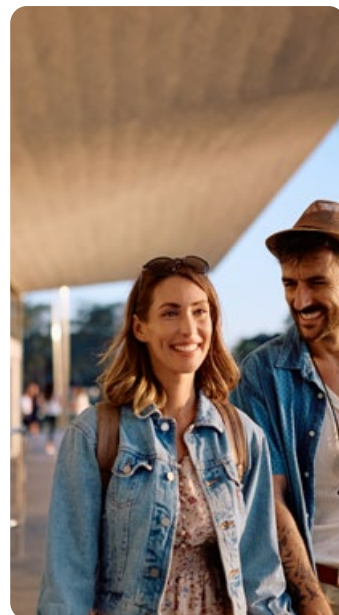
- Esse outro hotel terá um preço diferente/independente,
- E o passageiro deverá organizar por conta própria o traslado entre ambos os estabelecimentos.

3. DURANTE O CIRCUITO

ITINERÁRIOS E RITMO DE VIAGEM

Nossos roteiros turísticos foram cuidadosamente elaborados levando em consideração **as distâncias reais entre as cidades, a quilometragem prevista por etapa e as características das estradas e rodovias** utilizadas. Esse planejamento meticuloso garante um percurso equilibrado, seguro e em conformidade com as normas europeias relativas aos tempos de condução e descanso.

Para visitar a Europa em um período relativamente curto, como é típico em programas de duas ou três semanas, são necessárias **várias etapas de viagem por estrada**. Os deslocamentos entre cidades geralmente variam de 3





a 6 horas, dependendo da rota; em algumas ocasiões, podem chegar a 9 horas, embora essa não seja a regra geral para o programa.

Mesmo dentro das limitações impostas pela duração total da viagem, nossos roteiros são estruturados para oferecer **mais períodos de descanso, paradas regulares e momentos de lazer** do que outros programas similares. O objetivo é manter um ritmo confortável e sustentável, permitindo aproveitar ao máximo cada destino sem sacrificar o conforto durante a viagem.

VIAJAR EM GRUPO

Como já sabemos, a Europa tem alguns dos custos operacionais mais elevados do mundo: hotéis, alimentação, salários, transporte e serviços urbanos mantêm preços altos durante todo o ano.

Apesar do aumento constante das **passagens aéreas** e da alta generalizada dos custos dos serviços turísticos na Europa, as operadoras de turismo, incluindo a Surland, estão constantemente empenhadas em **controlar custos**, otimizar compras e negociar com fornecedores estratégicos.

Graças a este trabalho, é possível continuar oferecendo programas **com excelente relação custo-benefício**, mantendo a essência da viagem organizada pela Europa e tornando-a acessível a um número maior de viajantes, mesmo em um contexto econômico mais desafiador.

Esse equilíbrio exige uma combinação de **imaginação, contratação eficiente de serviços, acordos sólidos com fornecedores** e um planejamento de programas baseado na **simplicidade, lógica operacional e pragmatismo**. Viajar em grupo de ônibus permite conseguir preços altamente competitivos e agrega valor essencial: **tudo é planejado e organizado desde o início**, eliminando incertezas, perda de tempo e arranjos improdutivos no destino.

Por outro lado, viajar em grupo envolve adaptar-se a uma dinâmica coletiva: **horários compartilhados, itinerários preestabelecidos e certas regras operacionais**, o que pode exigir o sacrifício de alguns aspectos de uma viagem independente. No entanto, isso garante aproveitar ao máximo cada dia, dedicando tempo ao que é realmente importante: explorar os destinos; e mantendo uma sequência de viagem coerente e eficiente.

Em um circuito, o tempo é limitado e, embora selecionemos hotéis funcionais e bem localizados, é comum que alguns pontos de interesse estejam próximos e outros mais distantes. Esse equilíbrio reflete a lógica operacional da excursão e nos permite otimizar o roteiro geral.

Portanto, é essencial que os viajantes também se adaptem à **filosofia das viagens em grupo**, respeitando principalmente os horários indicados pelo guia, um profissional que trans-

mite a sua experiência após inúmeras viagens e cuja função é precisamente facilitar que cada etapa se desenvolva de forma fluida e enriquecedora para todos.

GUIAS

Todos os nossos circuitos pela Europa incluem um **Guia Acompanhante** que acompanhará o grupo durante toda a viagem, apresentando paisagens, cidades e pontos de interesse, **independentemente do número de passageiros** no ônibus. Enquanto outras operadoras só garantem este serviço com um mínimo de 20 ou 30 viajantes, **a Surland sempre o oferece**, mesmo para grupos pequenos, com a única exceção dos programas marcados com a referência **EJT** em *Rotas pela Espanha, Caminhos de Santiago, Portugal, Marrocos e Viagens Combinadas*, onde os procedimentos são diferentes.

Nossos guias são profissionais com vasta experiência em cada um dos roteiros, conhecimento profundo das rotas e cidades visitadas, e domínio dos idiomas necessários para o desenvolvimento do circuito.

Além disso, a Surland mantém um **programa contínuo de treinamento e especialização**, ministrado por funcionários experientes, o que garante um padrão consistente de profissionalismo. Os guias podem ser jovens ou veteranos, mas são sempre selecionados por **sua competência, formação, experiência profissional e qualidades pessoais**, de acordo com os valores da nossa empresa.

O guia acompanhante estará com o grupo **durante todo o circuito em ônibus**, do início ao fim da viagem. Há apenas duas exceções:

1. **Madri**, onde o guia costuma descansar antes de iniciar o próximo circuito (embora os passageiros recebam assistência de funcionários especializados do nosso escritório),
2. **As noites extras** que o viajante possa reservar no início ou no final do programa, visto que estas não fazem parte do circuito.
3. **Os tempos livres previstos no itinerário**, durante os quais os passageiros podem desfrutar de cada cidade ao seu próprio ritmo e de acordo com os seus interesses pessoais.

Além disso, as **visitas panorâmicas** incluídas em cada roteiro são conduzidas por **guias locais especializados**, conforme indicado na seção *O preço inclui*.

As demais atividades do roteiro, chamados de **tours de orientação**, serão conduzidas pelo guia acompanhante, que fornecerá o contexto histórico, cultural e prático necessário para a compreensão de cada local.

Em todos os casos, as explicações são oferecidas em **espanhol** e, em alguns passeios, o serviço é **bílingue (espanhol-português)**, dependendo das necessidades operacionais e da disponibilidade.

IMPORTANTE (PROGRAMAS BÍLÍNGUES)

Em geral, os programas em Portugal com referência **SE**, incluídos em *Rotas pela Espanha, Caminhos de Santiago, Portugal, Marrocos e Viagens Combinadas*, normalmente operam com **ônibus bilingües**, acomodando passageiros que falam espanhol e português.

Além disso, em certas ocasiões e dependendo da disponibilidade da equipe, algumas **visitas locais** podem ser conduzidas por guias que falam português. Nestes casos, o guia acompanhante estará presente para **auxiliar na tradução e garantir uma experiência fluida** para todos os passageiros.

ÔNIBUS E SEGURANÇA

Todos os nossos ônibus são **modernos** e cumprem rigorosamente as **normas de segurança europeias**, garantindo uma viagem confortável e segura em todas as etapas do circuito.

Oferecem **conforto adequado para viagens de meia e longa distância**, com características como:

- Janelas panorâmicas
- Assentos reclináveis
- Sistema de som com microfone
- Espaço para bagagem de mão
- Equipamentos de vídeo ou CD, conforme modelo

Alguns veículos também oferecem comodidades adicionais, como **frigobar, mesas laterais ou luzes de leitura individuais**.

Outros possuem **banheiro a bordo**; no entanto, devido às normas da União Europeia e critérios operacionais, **seu uso não é permitido durante a viagem**. Por esse motivo, o itinerário inclui **paradas frequentes** em áreas de serviço adequadas para descanso e necessidades pessoais.

Todos os ônibus utilizados em nossos circuitos pela Europa estão equipados com **Wi-Fi gratuito**, sujeito à disponibilidade de cobertura durante a viagem.

HORÁRIOS E PONTUALIDADE

Para garantir uma viagem **agradável, organizada e tranquila**, e para assegurar que todas as visitas e atividades programadas possam ocorrer conforme o planejado, é essencial **respeitar os horários definidos pelo guia** em cada etapa do circuito.

Recomendamos ser extremamente pontuais nos **horários de saídas, excursões, retorno e pontos de encontro**, pois o cumprimento desses horários é crucial não apenas para o bom andamento do itinerário, mas também para





garantir que todos os passageiros aproveitem ao máximo a experiência.

BAGAGENS E BAGAGEIROS

Antes de iniciar sua viagem, lembre-se de etiquetar corretamente sua bagagem com seu nome, endereço, país e número de telefone.

Por razões operacionais e de espaço, a bagagem é limitada a uma mala de tamanho médio por pessoa, com peso máximo de 20 kg. Recomendamos viajar com pouca bagagem, tanto para seu conforto quanto porque não é possível carregar itens grandes no ônibus. Se um passageiro exceder esse limite e a bagagem não puder ser transportada, o guia acompanhante está autorizado a solicitar que ela seja enviada por correio, por exemplo, para o último hotel do itinerário, com os custos a cargo do passageiro.

Para seu conforto, sugerimos roupas e calçados confortáveis; trajés mais formais serão necessários apenas em ocasiões especiais. Aconselhamos vigiar sempre a sua bagagem, especialmente em áreas de refeições, saguões ou restaurantes, e certifique-se de que suas malas tenham sido carregadas no ônibus antes de cada saída. A bagagem de mão deve estar sempre com você.

Lembre-se de que o seguro básico incluído em nossos programas não cobre roubo ou furto em hotéis ou espaços públicos, por isso recomendamos que você tome precauções extras.

Nossos programas não incluem serviço de bagageiros. Na maioria dos hotéis europeus, esse serviço não está disponível ou é terceirizado, portanto, você pode enfrentar atrasos ou pode não estar disponível em determinados horários.

Por esse motivo, recomendamos que você leve uma muda de roupa e itens de higiene pessoal essenciais na sua bagagem de mão, para que você possa se acomodar no quarto sem ter que esperar pela sua mala.

4. OPÇÕES E SERVIÇOS

PACOTE MAIS SERVIÇOS

Em quase todos os nossos roteiros, oferecemos a opção “Pacote Mais Serviços”, um suplemento ao roteiro básico que inclui uma gama de serviços adicionais. Este é um termo comercial que identifica programas que incluem uma gama mais ampla de comodidades já integradas ao preço final.

Normalmente, esta opção inclui refeições (almoço e/ou jantar) compostas por três pratos: entrante, prato principal e sobremesa, sem bebidas. Os menus são fixos e pré-selecionados, elaborados para atender a um público variado. Portanto, não recomendamos esta opção para passageiros com necessidades dietéticas especiais, vegetarianos ou aqueles que preferem

escolher seu próprio menu para cada refeição.

A opção “Pacote Mais Serviços”, também inclui excursões e passeios adicionais, permitindo que você viaje com a maioria dos serviços complementares já reservados desde o início. Isso oferece uma vantagem significativa tanto operacional quanto econômica: reduz despesas inesperadas, simplifica a gestão diária e elimina a necessidade de adquirir serviços individualmente durante o circuito.

Com essa opção, sua viagem será perfeitamente organizada e planejada desde o início, permitindo que você aproveite melhor seu tempo livre para explorar a cidade no seu próprio ritmo ou realizar outras atividades de seu interesse.

Cada itinerário indica o dia programado para essas atividades. No entanto, devido a razões operacionais ou circunstâncias fora do nosso controle, a ordem das refeições, jantares ou visitas incluídas, tanto nos pacotes mais serviços quanto nos programas de meia pensão na Itália, podem sofrer pequenas alterações, sempre respeitando todos os serviços oferecidos.

VISITAS PANORÂMICAS, DE ORIENTAÇÃO E OPCIONAIS

Se você escolheu um programa básico, poderá desfrutar das visitas panorâmicas incluídas, que oferecem uma visão geral de cada cidade a partir do ônibus. Essas visitas permitem identificar os principais monumentos, avenidas e pontos de interesse, além de fornecer informações essenciais para ajudá-lo a se locomover pela cidade posteriormente, durante seu tempo livre.

Além disso, muitos roteiros incluem tours de orientação conduzidos pelo guia acompanhante. Esses passeios, em alguns casos, realizados legalmente dentro do ônibus devido às restrições atuais que limitam as explicações nos centros históricos de algumas cidades, fornecem contexto cultural, histórico e prático antes de chegar à região. Depois, o grupo tem tempo livre para explorar a cidade no seu próprio ritmo e aprofundar-se no que mais lhe interessa.

Se desejar explorar cada destino com mais profundidade, pode perguntar ao nosso guia sobre excursões opcionais. Estas atividades oferecem acesso a pontos turísticos icônicos, experiências específicas ou visitas mais abrangentes, todas concebidas para tirar o máximo partido do seu tempo. São a forma mais conveniente e eficiente de descobrir aspectos que nem sempre é possível explorar por conta própria. O pagamento pode ser realizado com a maioria dos principais cartões de crédito.

Em todas as visitas a pé, os passageiros receberão fones de ouvido individuais, permitindo-lhes ouvir claramente as explicações do guia sem terem que se juntar ou falar alto. Este serviço não é necessário durante as visitas panorâmicas, uma vez que estas decorrem inteiramente a bordo do ônibus.

Além disso, é importante notar que o funcionamento de todas essas visitas panorâmicas, de orientação ou opcionais, está sujeito a diversas regulamentações municipais e normas internas dos próprios monumentos na Europa. Essas regulamentações, que variam de cidade para cidade e de monumento para monumento, afetam principalmente três aspectos: tamanho máximo do grupo, limites de capacidade em sítios históricos e restrições de tráfego e paradas de ônibus.

Em muitos centros históricos, como Bruges, Amsterdã, Veneza e Viena, o número de pessoas permitidas a caminhar juntas com um guia é limitado, o que pode exigir a divisão temporária do grupo e a organização de visitas guiadas controladas. Da mesma forma, monumentos como Schönbrunn, o Vaticano, Versalhes e o Castelo de Praga têm limites de capacidade rigorosos, o que significa entrada escalonada ou itinerários adaptados.

Da mesma forma, muitas cidades europeias proíbem a circulação de ônibus turísticos nos centros urbanos ou restringem as paradas em determinadas áreas. Nesses casos, os ônibus devem utilizar apenas áreas de estacionamento autorizadas, o que pode implicar em caminhar alguns metros a mais até o ponto de encontro ou o início da visita.

Essas medidas universais e obrigatórias para todas as operadoras, fazem parte de políticas de sustentabilidade, conservação do patrimônio e gestão do turismo urbano. Embora possam exigir ajustes logísticos, garantem uma experiência mais segura, tranquila e respeitosa tanto para os viajantes quanto para as cidades que os recebem.

CONDIÇÕES ESPECIAIS

A Surland oferece uma variedade de condições especiais e descontos aplicáveis a determinados passageiros e situações, disponíveis nos nossos programas. Para consultar os requisitos, limites de idade, documentação necessária e quaisquer restrições, consulte a seção “Seguros e Descontos” no nosso folheto online.

- **Crianças:** temos condições específicas dependendo da idade e do itinerário, que podem incluir descontos sobre o preço publicado.
- **Maiores de 65 anos:** todos os passageiros com 65 anos ou mais, mediante apresentação de documentação, podem beneficiar-se de um desconto especial nos nossos circuitos.
- **Lua de mel:** os passageiros em lua de mel receberão uma excursão opcional como cortesia, de acordo com o itinerário escolhido e as condições indicadas no folheto. Estas vantagens estão pensadas para fazer su viaje más accesible, cómodo y adaptado a sus necesidades.





5. HOTELERÍA

Para os nossos circuitos selecionamos **uma ampla rede de hotéis de categoria Primeira e Turística Superior**, todos funcionais e que atendem aos padrões da sua categoria. Você encontrará estabelecimentos mais modernos, bem como outros em estilo clássico ou histórico, especialmente em áreas centrais, mas todos com **banheiros privativos, telefones, televisões e serviços adequados à sua categoria**, sem, em hipótese alguma, serem hotéis de luxo.

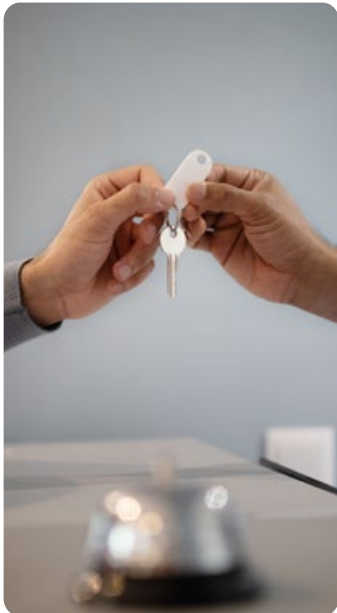
Em cada circuito indicamos de forma clara:

- **A categoria oficial do hotel** (em estrelas).
- **Sua localização** (Centro, Cidade ou Periferia).

Os hotéis localizados em **Cidade ou Periferia** geralmente têm transporte público próximo, um fator essencial em nosso processo de seleção para facilitar a mobilidade dos passageiros. Em geral, a rede hoteleira escolhida reflete nosso principal objetivo: oferecer **excelente custo-benefício**, permitindo viajar pela Europa confortavelmente em hotéis bem conservados e bem administrados, adequados ao roteiro da viagem, sem recorrer a hotéis de luxo, mas também evitando opções de padrão inadequado.

Em algumas cidades onde a disponibilidade é particularmente limitada, devido a feiras, congressos ou grandes eventos, pode ser necessário utilizar um **hotel mais simples**. Por esse motivo, nosso folheto online inclui uma seção intitulada **"Possíveis Alterações de Hotel"**, que detalha as saídas que podem ser afetadas por essas circunstâncias operacionais. Recomendamos consultar esta seção regularmente.

Além disso, na seção **"Hotéis Selecionados"** do nosso folheto online, publicamos uma seleção de hotéis que são apresentados regularmente em nossos programas, incluindo fotos, endereços, sites oficiais e outras informações úteis. É nesses hotéis que as reservas para cada circuito



são geralmente confirmadas, exceto nos casos especificados em **"Possíveis Alterações de Hotel"**.

A atribuição final do hotel pode variar dependendo de diversos critérios operacionais:

- o **idioma** predominante do grupo,
- a **combinação de módulos** que compartilhem os passageiros,
- a **nacionalidade**,
- ou a necessidade de otimizar a distribuição entre os ônibus.

Nos reservamos o direito de atribuir o hotel mais adequado com base nesses critérios, sempre com o objetivo de garantir uma viagem confortável e uma melhor organização do grupo.

Os passageiros receberão **as informações finais sobre o hotel confirmado pelo menos 14 dias antes do início do circuito** (7 dias para Rotas pela Espanha, Caminhos de Santiago, Portugal, Marrocos e Viagens Combinadas).

Nesse momento, os passageiros podem **aceitar a atribuição do hotel ou cancelar a viagem**, se assim o desejarem. Salvo indicação em contrário, o contrato considera-se finalizado e o hotel confirmado será considerado aceite, sem possibilidade de reclamações posteriores a este respeito.

Na seção **"Hotéis Alternativos"** do folheto online, você encontrará uma lista adicional de hotéis utilizados em situações especiais de alta ocupação ou demanda extraordinária. Esses hotéis também fazem parte do nosso programa e atendem aos mesmos padrões de qualidade. Para fins contratuais, aplicam-se as mesmas condições e princípios descritos no parágrafo anterior.

HABITAÇÕES

Em muitos hotéis europeus, especialmente nos centros urbanos, as habitações e **as camas tendem a ser menores** do que as encontradas tipicamente em outros continentes. Isso se deve, em grande parte, ao **alto custo dos terrenos**, que determina o tamanho dos edifícios e a disposição dos quartos.

Além disso, **as habitações triples** não são comuns. Quando disponíveis, geralmente são **habitações duplas com uma cama extra ou dobrável**, razão pela qual é aplicado um desconto para a terceira pessoa, já que o nível de conforto não é equivalente ao de um verdadeiro quarto tripla.

Por esse motivo, quando **três adultos** viajam, recomendamos reservar uma habitação dupla e uma **habitação individual**, opção que garante um descanso mais confortável e adequado para todos.

DOCUMENTAÇÃO E GARANTIAS DURANTE O CHECK-IN

Na Europa, é comum que seja solicitado **apresentar o seu passaporte ou documento de identidade europeu** em vários pontos da sua viagem, de acordo com os regulamentos de cada país e instituição. A verificação da identi-

dade não faz apenas parte dos **procedimentos padrão dos hotéis**, mas também é um **requisito de segurança** em inúmeros monumentos e em certas passagens fronteiriças.

Na maioria dos **hotéis**, é necessário apresentar o passaporte ou documento de identidade nacional europeu no momento do **check-in** para o registo oficial dos passageiros, conforme a legislação local. Da mesma forma, alguns monumentos como o **Coliseu, Pompeia** ou, em certos casos, os **Museus Vaticanos** exigem a identificação dos visitantes quando os **bilhetes são emitidos em nome do titular**, garantindo assim que o acesso corresponda à pessoa designada.

Além disso, algumas **fronteiras europeias** implementam controles adicionais, como é o caso da **entrada no Reino Unido**. Nesses casos, o agente de imigração escaneia o passaporte previamente usando um **aplicativo autorizado**, mas o controle de fronteiras também realiza seus próprios procedimentos, que podem **incluir a coleta de impressões digitais e reconhecimento facial**, de acordo com os protocolos internacionais de segurança.

Ao mesmo tempo, muitos hotéis exigem **obrigatoriamente um cartão de crédito por quarto** no momento do check-in. Este cartão serve apenas como garantia para cobrir gastos de compras no frigobar, serviços adicionais ou quaisquer incidentes que possam ocorrer durante a sua estadia. Dependendo do estabelecimento, ele pode ser simplesmente registrado ou sujeito a uma **pré-autorização temporária**, que é liberada ao final da estadia e **não envolve pagamento efetivo**.

Essas práticas são **normas padrões e obrigatórias para todos os viajantes na Europa**, independentemente da operadora ou do tipo de programa. Embora possam exigir alguma verificação adicional, elas ajudam a garantir uma **viagem segura e organizada, em conformidade com a legislação vigente**.

CAFÉ DA MANHÃ

Em muitos hotéis europeus, o café da manhã padrão costuma ser **continental**, servido em estilo buffet ou na mesa, e às vezes não inclui sucos.

No entanto, a Surland garante que **em todos os nossos circuitos o café da manhã será sempre em estilo buffet**, com opções **quentes ou frias**. Isso significa uma variedade adequada para começar o seu dia, que pode incluir:

- diferentes tipos de pães e doces,
- carnes frias,
- cereais,
- iogurtes,
- sucos,
- fruta (conforme o hotel),
- queijos,
- assim como chá, café e leite.

Como os grupos costumam ser grandes e têm uma programação diária, o café da manhã é nor-



malmente servido em um **horário fixo**, em uma **área designada** dentro do refeitório ou em uma sala reservada para o grupo. Isso garante um serviço eficiente e organizado, permitindo que as atividades programadas comecem pontualmente.

Importante comentar que, em caso de **traslados de saída com horários anteriores ao serviço habitual do café da manhã**, o hotel poderia não ter condições de prestar este serviço.

6. PROGRAMAÇÃO E OPERATIVA

CIRCUITOS COMBINADOS

Um dos fatores que nos permite oferecer **melhores preços** em nossos circuitos é a **combinação de itinerários**. Esse sistema amplia significativamente as opções de rota do passageiro e permite a adaptação de diversos itinerários, embora em alguns casos isso possa implicar na **troca de ônibus e de guia** em certas cidades ao longo do caminho.

Para facilitar a seleção do programa e evitar que o passageiro tenha que analisar várias combinações por conta própria, apresentamos essas informações de forma **clara e visual**. Basta consultar o **índice** disponível no nosso catálogo online.

Identificar os itinerários é muito fácil:

- Se um itinerário for representado por **duas ou mais cores**, significa que se trata de um **circuito combinado**.
- e aparecer em uma **única cor**, trata-se de um circuito **não combinado**.

Na maioria dos casos, nosso principal ponto de conexão ou **intercambiador (hub)** é a cidade de **Frankfurt**, onde vários módulos de viagem são sincronizados. No entanto, alguns programas podem também incluir conexões em outros pontos estratégicos, como viagens

de ida e volta para **Madri** saindo de **Viena** ou **Roma**, ou saídas de Madri para **Paris**, agrupando passageiros procedentes de diferentes ônibus.

Este sistema nos permite otimizar recursos, ampliar a gama de rotas disponíveis e manter uma **excelente relação custo-benefício** sem comprometer a qualidade do serviço prestado.

SAÍDAS GARANTIDAS

A partir do momento em que a **Surland confirma a sua reserva**, a saída está **garantida**. No caso improvável de um cancelamento ou alteração operacional, consulte os Termos e Condições Gerais (página 310 deste folheto), que detalham os procedimentos aplicáveis.

7. NOSSA FILOSOFIA E COMPROMISSO

Há mais de quarenta anos, na **Surland**, trabalhamos com um propósito claro: oferecer aos nossos viajantes **produtos transparentes, informações precisas** e um compromisso inabalável com a **qualidade do serviço**. Ao longo dessas quatro décadas, nos adaptamos à evolução do mercado, ajustando itinerários, serviços e operações para atender às expectativas do viajante moderno.

As viagens de ônibus na Europa também mudaram. Hoje, os viajantes buscam **experiências mais curtas, práticas e confortáveis**, bem diferentes da formalidade do passado. Isso reflete uma maneira diferente de viajar e uma compreensão distinta do turismo em grupo. Somos especializados nesse tipo de viagem, mas também em produtos mais personalizados, quando solicitados pelo passageiro.

Sabemos que os viajantes modernos priorizam a **relação custo-benefício** sem abrir mão da **dignidade, do excelente serviço** e de um alto padrão de qualidade. Pensando

nisto, aperfeiçoamos nossa oferta: roteiros equilibrados, confortáveis e meticulosamente planejados, com um **valor imbatível**, sempre mantendo um alto nível de profissionalismo, organização e atenção aos detalhes.

Nosso compromisso com a qualidade se reflete na gestão cuidadosa de cada detalhe. Cumprimos rigorosamente o **que publicamos em nossos folhetos**, um princípio que nos guia desde a fundação da empresa em 1983 e que constitui a base da confiança depositada em nós por agências de viagens e viajantes.

A isso se soma nossa **vasta experiência operacional, nossa comprovada confiabilidade ao longo de décadas** e uma **solidez financeira que sustenta tudo o que fazemos**. Esses elementos fazem parte da nossa identidade como empresa e são o motivo pelo qual milhares de viajantes e agentes de viagens confiam na **Surland** ano após ano para enviar seus passageiros com total tranquilidade.

Graças a essa filosofia, a **Surland** mantém uma **taxa de insatisfação inferior a 2%**, um número que reafirma a consistência do nosso trabalho e a satisfação daqueles que viajam conosco.

Na **Surland**, nos adaptamos ao presente sem perder a nossa essência: oferecer **viagens confortáveis, seguras, bem planejadas e acessíveis**, combinando qualidade, experiência e preços justos.

Este é, e continuará a ser, o **nosso compromisso com você**.

**SURLAND: QUALIDADE IDEAL PELO MELHOR PREÇO
100% TRANQUILIDADE**

Atenciosamente,
Equipe Surland
www.surland.com

TELEFONES E EMAILS DE EMERGÊNCIA 24H

(Serviço disponível exclusivamente para passageiros em viagem)

CIRCUITOS EUROPEUS

Para os programas incluídos neste folheto entre as páginas 68 a 302:
+ (34) 690 070 079
guardia@surland.com

Temos serviço de WhatsApp para uma melhor comunicação.

PROGRAMAÇÕES INTERNACIONAIS

Para os programas deste folheto entre as páginas 26 a 66, e também para os folhetos *Extremo Oriente e Outras Culturas e*

Espanha com Classe:

+ (34) 669 093 802

24horas@surland.com

Temos serviço de WhatsApp para uma melhor comunicação.

IMPORTANTE

As informações contidas nesta seção são válidas exclusivamente para os **circuitos pela Europa** publicadas entre as páginas 68 a 302 deste folheto. Os programas incluídos entre as páginas 26 a 66, podem ter **condições específicas diferentes**, por isso recomendamos **consultar caso tenha alguma dúvida**, para garantir que possui as informações corretas.

