

Política de cancelamento – Voos especiais Soltrópico

Despesas Processuais de Cancelamento

A todos os pedidos de cancelamento será aplicada uma taxa de cancelamento no valor de €20,00 por custos processuais.

Despesas de Cancelamentos de Pacotes Turísticos

- Até 30 dias antes da viagem de partida: serão apenas cobradas despesas processuais de cancelamento;
- Entre 21 e 30 dias antes da data da partida: 25% do valor total do pacote turístico;
- Entre 15 e 21 dias antes da data da partida: 50% do valor total do pacote turístico;
- Entre 7 e 15 dias antes da data da partida: 75% do valor total do pacote turístico;
- A 7 dias antes da data da partida: 100% do valor total do pacote turístico;

NOTA: entende-se por valor total do pacote turístico, o valor sem taxas de aeroporto e suplementos de combustível. As regras supracitadas poderão ser sobrepostas pelas condições específicas das próprias unidades hoteleiras (em função dos destinos) e/ou companhias aéreas.

Despesas de Alteração

Qualquer alteração está sujeito a €12,50 de despesas processuais. Para mais informações favor consultar as condições gerais de venda da Soltrópico.

NOTAS IMPORTANTES

1) Check-in

Para evitar constrangimentos no check-in, informamos que os passageiros têm que apresentar o bilhete de avião no balcão, pois não se trata de bilhete electrónico, nem basta apresentar o código de reserva. Sem bilhete, os passageiros poderão não ser aceites no check-in em Lisboa ou em Cabo Verde e, por conseguinte, não poderão viajar, sendo considerados NO-SHOW, não tendo, por isso, direito a reembolso. Nos voos TAP é necessário efectuar o check-in online com **36h** antes da partida.

2) Viagem com menores

É obrigatório que menores a viajem só com a mãe ou só com o pai, mesmo sendo os pais casados, se façam acompanhar de autorização reconhecida pelo Notário, do respectivo parente que não viaja. É igualmente obrigatório que os menores sejam portadores não só do passaporte (quando exigido) mas também do cartão de cidadão, dado ser o único documento que identifica a filiação.

3) Embarque passageiros

Agradecemos que informem os nossos/vossos clientes para se dirigirem para a porta de embarque, pelo menos, uma hora antes da partida (devido às medidas de segurança aplicadas no aeroporto).

4) **Rent-a-car**

Para reservas com rent-a-car informamos que o condutor necessita de ter idade mínima de 23 anos e experiência mínima de 1 ano. É igualmente necessário que o cliente tenha cartão de crédito.

5) **Taxas de aeroporto, segurança e combustível**

O valor indicado está sujeito a alterações, só sendo garantido com emissão do bilhete. Nesta altura, caso o valor tenha sofrido alteração, a Soltrópico procederá à rectificação da factura final de acordo com o novo montante.

6) **Precauções sobre nomes incorretos e documentação necessária**

A Soltrópico não assume a responsabilidade por problemas resultantes de nomes incorrectos. Confira o nome com o Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão e Passaporte e evite assim problemas aos clientes. Todos os cidadãos da União Europeia que saiam do seu país têm de ter um documento identificativo individual válido. Não é permitido às crianças e aos bebés viajarem estando somente associadas ao passaporte dos pais, devendo para o efeito possuir um documento nacional identificativo ou Passaporte próprio.

O cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar (bilhete de identidade/cartão cidadão, ou passaporte com um mínimo de 6 meses de validade, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A Soltrópico declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao cliente em país estrangeiro; nestes casos aplicam-se as condições estabelecidas na cláusula “Desistências”, sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

7) **Alteração nos tempos de fecho de voo à partida de Lisboa nos voos TAP**

Informamos que os fechos dos voos no aeroporto de Lisboa são os seguintes:

Américas e África – 60 minutos antes da partida. Após o fecho do voo, os passageiros não poderão ser aceites.

Os passageiros deverão apresentar-se para check-in (latest check-in time) até aos seguintes tempos limite:

Américas e África, até 90 minutos antes da partida

8) **Informação Obrigatória de Contactos dos Passageiros com voos TAP, TURKISH AIRLINES e SATA**

Ao abrigo do Art. 7º do REG, a agência de viagens fica obrigada a fornecer um contacto do passageiro.

Em caso de não o fazer ou de dar apenas o contacto da agência, ficará responsável por todas as despesas em que venha a incorrer em resultado de reclamações apresentadas por passageiros com base na falta de aviso atempado de cancelamento de voos, nomeadamente, despesas com o pagamento de indemnizações.

Para mais informações leia as Notas Importantes constantes da confirmação da reserva.

9) **Informação Obrigatória de Contactos dos Passageiros com voos Sata**

A SATA informa que, de acordo com a resolução IATA 830d, é necessário constar nas reservas o contacto telefónico dos passageiros, para que estes possam ser avisados em situações de alterações horárias, cancelamentos e reacomodações (IRregular OPERations). Caso o passageiro não pretenda ser avisado por parte da companhia aérea, deverá informar a sua agência de viagens. O passageiro deverá ser alertado para o que poderá advir da falta desta informação, uma vez que, nestas situações, a SATA não será responsabilizada por qualquer irregularidade. A SATA dispõe de um serviço de notificações que, automaticamente informa os passageiros via SMS, nas seguintes situações:

- Alterações horárias (Só serão notificados atrasos superiores a 1h e está inibido o envio de notificações 90 minutos antes do STD).
- Reacomodações (Apenas as reacomodações simples são notificadas, ou seja, as que comportam o mesmo número de voos, mesmo que a Origem/Destino sejam diferentes. Reacomodações complexas não são notificadas, ou seja, quando para reposição do voo original são usados dois ou mais voos.
- Confirmação de listas de espera (KL).

Para que todos os passageiros possam beneficiar deste serviço, deverá inserir nas suas reservas, o contacto telefónico do passageiro.

10) **Informação dados de passaporte Passageiros com origem em Países não-Schengen**

Com efectividade a 24 de Julho de 2013 passou a ser requisito obrigatório a inserção de SSR DOCS (por exemplo, dados de passaporte) em reservas de todos os passageiros que viajem para Portugal provenientes de países não-Schengen ou que transitem Portugal vindos desses países. A falta dessa informação acarretará coimas às companhias aéreas, que poderão ter de tomar medidas sobre os clientes que não cumpram esta regra das autoridades portuguesas. Esta informação é absolutamente obrigatória para assegurar a aceitação dos passageiros nos aeroportos, evitando constrangimentos e atrasos causados pela necessidade de inserção desses dados no check-in.

11) **Regimes alimentares nos hotéis**

Os regimes MP – Meia Pensão (composto pequeno-almoço e jantar) e PC – Pensão completa (composto pequeno-almoço, almoço e jantar) ambos não incluem bebidas.

O regime "Tudo Incluído" tem restrições específicas (horários, bebidas, etc.) conforme a política de cada hotel.

12) **Check-out no dia da partida**

O check-out do quarto será efetuado até às 11H00 ou 12H00 do último dia de estadia, conforme política de cada hotel. Alguns hotéis permitem usufruir de restantes serviços (piscinas, comidas, etc.) até hora de transfer (sempre conforme a política de cada hotel).

Em certos casos e devido à hora do transfer ao aeroporto ou vice-versa, poderá existir a possibilidade de que não se possa usufruir do serviço de pequeno-almoço, almoço ou jantar nesse mesmo dia, o que não dará direito a reembolso.

13) **Despesas de Reserva da parte hoteleira**

Reservas de alojamento simples: €15.