

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

Para efeitos das presentes Condições Gerais, o programa/folheto/website é o documento informativo do qual estas fazem parte. O programa/oferta/website (promoção) é a descrição da viagem contida no programa/folheto/website que constitui o objeto do contrato da viagem organizada. A informação sobre o programa/oferta/website (promoção) contida no programa/folheto é vinculativa para o organizador ou retalhista, salvo se ocorrer alguma das seguintes circunstâncias:

- O programa o prever expressamente;
- As alterações ao mesmo sejam insignificantes;
- A informação da alteração seja prestada ao viajante em suporte duradouro;

As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de março.

As Condições Gerais cujo objeto seja uma Viagem Organizada ou Serviço de Viagem Conexa constante do presente programa, as correspondentes fichas de informação normalizada e as condições particulares que constam da documentação de viagem facultada ao Viajante no momento de reserva da viagem consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

1. Regulação jurídica aplicável ao contrato da viagem organizada e aceitação das Condições Gerais. As presentes Condições Gerais estão sujeitas ao disposto no Decreto-Lei nº 17/2018, de 08 de março, regulador das Viagens Organizadas. As presentes Condições Gerais serão incorporadas, em todos os contratos de viagens organizada cujo objeto seja os programas/ofertas (promoções) contidos no programa/folheto e obrigam as partes, juntamente com as condições particulares que estão no contrato ou que constem na documentação da viagem facilitada simultaneamente com a subscrição do contrato.

2. Organização. A organização da viagem foi realizada pela Turangra - Viagens e Turismo, Lda, com sede na Rua Carreira dos Cavalos, 47-A em Angra do Heroísmo, com capital social integralmente realizado de 100.000 euros, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Angra do Heroísmo sob o nº 606, N.º F.C. 512034095 e com o alvará nº1/96/DRT, com os seguintes contatos: incoming@turangra.com / Telefone 295204040.

3. Preço. GRUPOS: os preços dos catálogos não são válidos para Grupos. Por grupo entende-se:

- 1) Reservas de 10 ou mais passageiros adultos.

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

2) Reservas em várias fases, distribuindo 10 ou mais passageiros adultos que viajem juntos em várias reservas individuais (ao mesmo destino; hotel/programa, mesmas datas).

A Turangra reserva-se o direito de recalcular o preço daquelas viagens de grupo que tenham sido feitas de forma individual para beneficiar desta promoção, assim como de informar as novas condições de contratação específicas a aplicar a estas reservas, cancelando as reservas afetadas se o cliente não pagar o valor correto antes da partida e aceite as novas condições.

3.1. O preço da Viagem Organizada inclui.

3.1.1. O transporte ida e volta, quando este esteja incluído no programa/oferta contratado, no tipo de transporte, características e categoria que conste no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento de o subscrever.

3.1.2. O alojamento, quando este esteja incluído no programa/oferta (promoção) contratado, no estabelecimento e regime alimentar que figura no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no

momento de o subscrever, ou noutros similares em caso de substituição.

3.1.3. As taxas ou impostos dos estabelecimentos hoteleiros, quando indicado.

3.1.4. Os impostos indiretos (designadamente o IVA) quando estes sejam aplicáveis.

3.1.5. A assistência técnica durante a viagem, quando este serviço esteja especificamente incluído no programa/oferta (promoção) contratado.

3.1.6. Todos os outros serviços e complementos que se especificarem corretamente no programa/oferta (promoção) contratado.

3.1.7. Tudo aquilo que expressamente conste no contrato de viagem organizada

3.2. Ofertas especiais. Quando se realiza a contratação de uma viagem organizada com base em ofertas (promoções) especiais, de última hora ou equivalentes, a preço diferente do expressado no programa/folheto, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles que se

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

especificam detalhadamente na oferta, ainda quando, a referida oferta faça referência a algum dos programas descritos neste folheto, sempre que a referida remissão se realize aos exclusivos efeitos de informação geral do destino.

3.3. Excluídos.

3.3.1. O preço da Viagem Organizada não inclui (salvo indicação expressa): Vistos, taxas de aeroporto e/ou taxa de entrada e saída, certificados de vacinas, “extras” tais como cafés, vinhos, licores, águas minerais, regimes alimentares especiais – nem sequer nos supostos da meia pensão/pensão completa, salvo quando indicado no contrato – Lavandaria e engomadoria, serviços de hotel opcionais, e em geral, qualquer outro serviço que não conste expressamente na rubrica “O preço da viagem organizada inclui” ou que não conste especificamente detalhado no programa/oferta (promoção), no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento da subscrição.

3.3.2. Excursões ou visitas opcionais. No caso de excursões ou visitas opcionais que se encontrem no destino, deve ter-se em conta que as mesmas não formam parte do contrato da viagem organizada. A sua publicação no folheto tem mero carácter informativo e o preço é
Versão atualizada a 25/08/2021

meramente indicativo. Assim, no momento de contratar no destino, podem ocorrer variações sobre o custo que alteram o preço indicado. Por outro lado, estas excursões são oferecidas ao consumidor com condições específicas e preço definitivo de forma independente, que não garante até ao momento da contratação a possibilidade de realização das mesmas

3.3.3. Gorjetas ou gratificações. Dentro do preço da viagem organizada não estão incluídas as gorjetas.

No caso dos cruzeiros, a gorjeta perde a sua voluntariedade e, no início do mesmo, adverte-se o cliente que deve assumir o compromisso de entregar no final da viagem um valor determinado em função da duração. Esse valor, fixo antes do início do cruzeiro, tem como único destinatário o pessoal de serviço.

3.3.4 Despesas de Reserva e alteração Estas serão aplicáveis nos seguintes casos (valores não reembolsáveis):

- i) Reservas de alojamento simples a: €15 por reserva
- ii) Despesas de Alteração: por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) será cobrado €12,5.

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

3.4. Alteração ao Preço

Os preços constantes do programa estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data de impressão deste programa, pelo que estão sujeitos a alterações (aumento ou redução de preço) que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem.

Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na cláusula “ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA”.

Em caso de redução de preço a agência de viagens e turismo reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efetuar ao viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do viajante serão justificadas.

4. Forma de Pagamento. Inscrições e reembolsos. No ato da inscrição, a Agência poderá requerer um depósito de pelo menos 35% do valor total da viagem, emitindo o correspondente recibo no qual especifique, além do montante antecipado pelo consumidor, a viagem organizada solicitada. O montante restante deverá se pago na entrega

dos vouchers ou documentação da viagem, que deverá ser realizada pelo menos cinco dias antes da data de saída.

O não pagamento do preço total da viagem nas condições mencionadas, implicará o cancelamento da viagem, sendo aplicadas as condições previstas na cláusula seguinte- “Desistência do Viajante”.

Se supostamente antes do início da viagem o Organizador se vir impossibilitado de prestar algum dos serviços solicitados pelo cliente (incluído o preço nos termos acima previstos- aumento superior a 8%), será tal facto comunicado através da Agência retalhista ao viajante, podendo aquele cancelar a reserva sendo reembolsado das quantias antecipadamente pagas, caso seja esse o caso.

Todos os reembolsos serão formalizados sempre através da agência retalhista onde tenha realizado a inscrição, não sendo efetuada alguma devolução por serviços não utilizados voluntariamente pelo viajante.

5. Desistência do viajante.

Em todo o momento o viajante pode desistir dos serviços solicitados ou

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

contratados, tendo o direito à devolução dos montantes que tenha pago, quer seja o preço total ou o depósito, mas tal rescisão implica que o mesmo seja responsável por uma taxa de rescisão correspondente aos encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência deem lugar, menos a reafecção de serviços e as economias de custos.

Quando seja caso disso, o viajante será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos. Na presente situação o reembolso será efetuado, deduzidos da taxa de rescisão, no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem.

Depois de iniciada a viagem não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo Viajante por motivos de força maior ou por causa imputável ao Viajante, salvo reembolso pelos respetivos fornecedores. A não prestação de serviços previstos no programa de viagem por causas imputáveis à agência organizadora e caso não seja possível a substituição por outros equivalentes, confere ao Viajante o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efetivamente prestados.

Considera-se motivo de força maior todo e qualquer acontecimento natural ou acção humana que, embora previsível ou até prevenido, não

Versão atualizada a 25/08/2021

se pôde evitar, nem em si mesmo nem nas suas consequências, incluindo mas não limitado a Guerra, Atos hostis ou de guerrilha, atentados, revoltas, motins ou insurreições militares ou civis, restrições de quarentena, epidemias, greves, distúrbios laborais de qualquer natureza, restrições ou paralisação/prisão de bens ou pessoas impostas por qualquer autoridade pública ou governamental, condições atmosféricas adversas (designadamente fenómenos de bruma seca), catástrofes naturais, inimigos públicos, ausência das autorizações governamentais necessárias ou devido a qualquer outra causa desta natureza ou de outra, fora do controle da TURANGRA - Viagens e Turismo, Lda.

O viajante tem ainda direito a rescindir o contrato de viagem antes do início da mesma sem pagar qualquer taxa de rescisão, caso se verifiquem circunstâncias inevitáveis e excepcionais no local de destino ou na sua proximidade imediata que afetem consideravelmente a realização da mesma ou o transporte dos passageiros para o destino. A rescisão do contrato de viagem nesta situação apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados.

5.1. Condições Especiais e Alterações solicitadas pelo viajante

No caso de algum dos serviços contratados e anulados estar sujeito a

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

condições económicas especiais de contratação, tais como frete de aviões, navios, tarifas especiais, etc., devidamente informados no momento da reserva, os gastos de anulação por desistência referidos na Clausula 5. supra serão os acordados pelas partes especificamente no momento da reserva, ou na sua falta os expressamente estabelecidos para o produto/serviço contratado conforme condições particulares do produto.

Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um Viajante, inscrito para uma determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa referida como despesas de alteração no ponto 3.3.4. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 dias ou menos de antecedência em relação à data da partida da viagem, para a qual o Viajante se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula “*Desistência do Viajante*”.

Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à agência (ex. ampliação das noites de estadia, alteração de voo) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação.

5.2. Cessão da Inscrição (Posição Contratual)

O viajante pode ceder a sua posição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem organizada, desde que informe a agência de viagens e turismo, por forma escrita, até sete dias seguidos antes da data prevista para a partida.

O cedente e o cessionário são solidariamente responsáveis pelo pagamento do saldo em dívida e pelas taxas, os encargos ou custos adicionais originados pela cessão, os quais serão devidamente informados e comprovados pela agência de viagens e turismo.

6. Alterações a efetuar pela agência. A Agência compromete-se a disponibilizar aos seus clientes a totalidade dos serviços contratados contidos no programa/oferta (promoção) que deu origem ao contrato de viagem organizada, com as condições e características estipuladas, porém sempre que antes do início da viagem organizada:

(i) o organizador se veja obrigada a alterar significativamente alguma das características principais dos serviços de viagem, (ii) ou não consiga ir de encontro às exigências especiais solicitada pelo Viajante;(iii) ou propuser

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%, o viajante pode:

a) Salvo acordo das partes em contrário, optar entre resolver o contrato sem penalização alguma ou aceitar uma modificação do contrato no qual se precisem as alterações introduzidas e a sua repercussão no preço ou aceitar uma viagem organizada de substituição proposta.

b) Se o viajante opta por resolver o contrato como o previsto, ou se o Organizador cancelar a viagem organizada antes da data de saída acordada, por qualquer motivo que não seja imputável ao viajante, este terá direito, desde o momento em que se produza a resolução do contrato, ao reembolso de todas as quantidades pagas, referente ao mesmo, ou a realização de outra viagem organizada com a qualidade equivalente ou superior, sempre que o Organizador ou o Retalhista a possa propor. Caso a viagem oferecida seja de qualidade inferior, o Organizador ou Retalhista deverá reembolsar o viajante, quando proceda, em função dos montantes já pagos, à diferença do preço, referente ao contrato.

O viajante deverá comunicar a decisão que adote ao Retalhista ou, no seu caso, o Organizador dentro dos sete dias seguintes a ser notificado da
Versão atualizada a 25/08/2021

modificação a que se refere a alínea i) a iii). Se o viajante não notificar a sua decisão nos termos indicados, entenderemos que aceita tacitamente as condições propostas.

7. Rescisão do Contrato pela Agência:

1 Quando a viagem esteja dependente de um número mínimo de participantes a Agência reserva-se o direito de cancelar a viagem organizada caso o número de participantes alcançado seja inferior ao mínimo. Nestes casos, o viajante será informado por escrito do cancelamento no prazo de:

- a) 20 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
- b) 7 dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
- c) 48 horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

2. Antes do início da viagem organizada a agência de viagens e turismo poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, entendendo por tais

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

aquelas circunstâncias alheias a quem as invoca, anormais e imprevisíveis, cujas consequências não se tenham podido evitar, apesar de haver atuado com a diligência devida.

A rescisão do contrato de viagem pela agência nos termos acima referidos apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados no prazo máximo de 14 dias após a rescisão do contrato de viagem, não existindo qualquer obrigação de indenizar.

8. Responsabilidade.

8.1. A agência de viagens e turismo é responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

8.2. Quando se tratar de viagens organizadas, as agências de viagens e turismo são responsáveis perante os Viajantes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

8.3. As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas

8.4. Nos restantes serviços de viagens, a agência de viagens e turismo responde pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não

tenham sido sugeridos pelo viajante.

8.5. A agência de viagens e turismo que intervenha como intermediária em vendas ou reservas de serviços de viagem avulsos é responsável pelos erros de emissão dos respetivos títulos, mesmo nos casos decorrentes de deficiências técnicas nos sistemas de reservas que lhes sejam imputáveis.

8.6. A agência de viagens e turismo é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceite proceder à reserva de uma viagem organizada ou de serviços de viagem que façam parte de serviços de viagem conexos, pelos erros cometidos durante o processo de reserva.

8.7. A agência de viagens e turismo não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excecionais.

8.2. Limites do ressarcimento por danos. O limite de ressarcimento por danos que resultem do incumprimento ou da má execução das prestações incluídas na viagem organizada, estará ao disposto na normativa vigente que resulte da aplicação sobre a matéria. Ao que se refere aos danos que não sejam corporais, estes deverão ser sempre comprovados pelo viajante. Salvo as obrigações específicas previstas na

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

lei para estas situações a Agência não será responsável pelos gastos de alojamento, manutenção, transportes e outros que se originem por causas de força maior.

Quando a viagem se efetue em autocarros, carrinhas, limousines e similares contratados pela agência Organizadora direta ou indiretamente, em caso de acidente, qualquer que seja o país onde se produza, o viajante deverá apresentar a referida reclamação contra a entidade transportadora a fim de salvaguardar no seu caso, a indemnização do seguro desta, sendo auxiliado e assessorado gratuitamente nas suas gestões pela agência organizadora.

9. Delimitação dos serviços da viagem organizada.

9.1. Viagens de avião. Apresentação no aeroporto. Nas viagens de avião, a apresentação no aeroporto será efetuada com um mínimo de antecedência de duas horas sobre o horário oficial de saída, e em todo o caso serão seguidas estritamente as recomendações específicas que indique a documentação da viagem facilitada ao assinar o contrato. Na contratação de serviços soltos, recomendamos que o cliente confirme com quarenta e oito horas de antecedência os horários de saída dos voos.

Versão atualizada a 25/08/2021

9.2 Hotéis.

9.2.1. Geral. A qualidade e o conteúdo dos serviços prestados pelo hotel estarão determinados pela categoria turística oficial, se existir, atribuída pelo órgão competente do seu país. Em alguns casos é facilitada no folheto informação da categoria dos hotéis de acordo com a informação obtida dos organismos de Turismo dos respetivos países e a classificação de outras Agências Grossistas, ainda que esta não seja a vigente no país em concreto. Dada a vigente legislação a respeito no que estabelece apenas a existência de quartos individuais e duplos permitindo que nalguma destas últimas possa habilitar-se uma terceira cama, está estimada sempre que a utilização da terceira cama se faça com o conhecimento e consentimento das pessoas que ocupam o quarto, e assim figurará o quarto como triplo em todos os impressos da reserva facilitados ao viajante ao pagar o depósito, no contrato e nos bilhetes e/ou documentação da viagem que se entrega simultaneamente na assinatura do mesmo. Igualmente nos casos de quartos duplos para uso de até quatro pessoas, com duas camas, quando assim se especifique na oferta (promoção) do programa/folheto.

Em alguns casos existe a possibilidade de disponibilizar berços, que deverão ser solicitados pelos clientes antes de efetuar o contrato e que

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

salvo estejam mencionados, não estão incluídos no preço.

O horário habitual para a entrada e saída nos hotéis está em função do primeiro e último serviço que o usuário vá utilizar. Como regra geral e salvo que expressamente se acorde outra coisa no contrato, os quartos poderão ser utilizados a partir das 14 horas do dia de chegada e deverão ficar livres antes das 12 horas do dia de saída.

Quando o serviço contratado não inclua o acompanhamento permanente de guia e se supostamente o usuário preveja a sua chegada ao hotel ou apartamento reservado em datas ou horas diferentes das descritas, é necessário, para evitar problemas e más interpretações, comunicar com a maior antecipação possível tal circunstância à Agência Organizadora, ou ao hotel ou aos apartamentos diretamente, segundo o caso.

Igualmente, deve consultar a Agência, no momento de fazer a reserva, a possibilidade de levar animais, pois geralmente não são admitidos nos hotéis e apartamentos.

O serviço de alojamento do hotel é entendido como prestado sempre que o quarto tenha estado disponível para o cliente na noite correspondente,

independentemente de que, por circunstâncias próprias da viagem organizada, o horário de entrada no mesmo se tenha produzido mais tarde do inicialmente previsto.

9.2.2. Outros serviços. Nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 12.00 horas, o primeiro serviço do hotel, quando esteja incluído no programa/folheto, será o jantar. Igualmente, nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 19.00 horas, o primeiro serviço do hotel será o alojamento.

Se entenderá sempre como trajeto aéreo direto aquele cujo suporte documental seja um só cartão de embarque, independentemente de o voo efetuar alguma paragem técnica.

Nos circuitos os autocarros podem variar a suas características em função do número de participantes. Se em alguma saída não se chega ao número suficiente de viajantes, é possível que se utilize um minibus ou carrinha que salvo indicação expressa em contrário, não têm os assentos reclináveis. Ainda assim na descrição de cada circuito está indicado se o autocarro possui ou não ar condicionado, entendendo-se que não o têm se nada o indica. O transporte nos parques naturais para a realização de safaris fotográficos é efetuado em carrinhas ou em veículos Todo Terreno

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

característicos de cada país. Em todos os casos anteriores o desenho, estrutura, conforto e segurança do veículo de transporte pode não ser adaptado às normas portuguesas, senão às que são próprias do país de destino da viagem.

9.2.3. Serviços Suplementares/Opcionais. Quando os usuários solicitarem serviços suplementares (por exemplo quarto com vista mar, etc.) que não lhes possam ser confirmados definitivamente pela Agência Organizadora, o usuário poderá optar por desistir definitivamente do serviço suplementar solicitado ou manter a sua solicitação à espera de que tais serviços possam finalmente ser-lhes prestados.

No caso de que as partes tenham acordado o pagamento prévio dos serviços suplementares que finalmente não lhes possam ser prestados, será reembolsado pelo montante pago através da Agência retalhista imediatamente após a desistência do serviço por parte do viajante ou ao regressar da viagem, segundo o usuário tenha optado pela desistência na prestação do serviço suplementar solicitado ou tenha mantido a solicitação.

9.3. Apartamentos. Ao efetuar a reserva, o cliente é responsável por declarar corretamente o número de pessoas que vão ocupar o mesmo,
Versão atualizada a 25/08/2021

sem omitir as crianças e bebés.

Avisamos que a administração dos apartamentos pode legalmente negar-se a admitir a entrada daquelas pessoas não declaradas, não havendo neste caso lugar a alguma reclamação por essa causa.

Em alguns casos há possibilidade de habilitar cama/s suplementar/es ou berço/s que deverão ser solicitados pelos clientes antes de celebrar o contrato, e que salvo expressa especificação em contrário, não estarão incluídas no preço publicado do apartamento.

No aluguer de apartamentos, em algumas ocasiões, há que subscrever “in situ” o correspondente contrato de arrendamento segundo o modelo oficial autorizado. Este contrato deve ser assinado pelo viajante, quem pagará a correspondente fiança ou seguro de responsabilidade civil por responder aos eventuais estragos, se é exigido.

9.4. Circuitos. A Agência Organizadora põe ao conhecimento dos clientes, que nos circuitos especificados no folheto/website, o serviço de alojamento é prestado em qualquer dos estabelecimentos relacionados no mesmo ou em algum outro de igual categoria e zona e igualmente que

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

o itinerário do circuito poderá ser desenvolvido segundo alguma das opções descritas no programa-oferta. Nos casos anteriores, se o viajante aceita a dita informação antes da celebração do contrato, esta indefinição não supõe modificação do mesmo.

9.5 Condições económicas especiais para crianças. Dada a diversidade do tratamento aplicado às crianças, dependendo da sua idade, por parte do fornecedor de serviços e da data da viagem, recomendamos que consulte sempre o alcance das condições especiais que existam e que em cada momento será objeto de informação concreta e detalhada e colocada no contrato ou na documentação da viagem que se entrega no momento da sua assinatura. Em geral, quanto ao alojamento serão aplicáveis sempre que a criança partilhe o quarto com dois adultos. Referente a estadias de menores no estrangeiro facilitaremos informação específica para cada caso e que pode constar no contrato ou na documentação da viagem que se entrega ao subscrever.

Informamos que a companhia aérea requererá no aeroporto o documento comprovativo da idade da criança, bem como a sua filiação.

10. Passaportes, vistos e documentação.

10.1. O Viajante deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar, (bilhete de identidade, documentação militar, autorização para menores, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A agência declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos ou a não permissão de entrada ao Viajante em país estrangeiro; sendo ainda da conta do Viajante todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

10.2. Viagens na União Europeia:

- Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte; B.I, Cartão do Cidadão);
- Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do Seguro de Doença;
- Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/ consulados dos países de origem;

10.3. Viagens fora da União Europeia:

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

- Os Viajantes (independentemente da idade) que se deslocem para fora da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (passaporte) bem como do visto se necessário (obtenha tal informação junto da agência no momento da reserva);
- Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização de viagem junto das embaixadas/ consulados dos países de origem;

11. Informação ao abrigo da lei Nº 144/2015 de 8 de setembro.

11. Informação ao abrigo da lei Nº 144/2015 de 8 de setembro.

Nos termos da Lei nº 144/2015 de 8 de setembro informamos que o Cliente poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo in

www.provedorapavt.com;

- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in

www.turismodeportugal.pt;

12. Reclamações

Qualquer desconformidade na execução de um serviço de viagem incluído no contrato de viagem organizada tem de ser comunicada à agência de viagens organizadora ou retalhista por escrito ou outra forma adequada logo que tal desconformidade ocorra, ou seja, sem demora injustificada.

O direito a apresentar reclamações para efeitos de redução de preço ou direito a indemnização por falta de conformidade dos serviços de viagem incluídos na viagem organizada prescreve no prazo de 2 anos.

13. Informação que a agência retalhista deve facilitar ao viajante.

Informamos o viajante que no momento da celebração do contrato deverá receber da Agência Retalhista a informação relativa à documentação específica necessária para a viagem escolhida, assim como assessoramento sobre a subscrição facultativa de um seguro que lhe cubra os gastos de

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra os gastos de repatriação no caso de acidente, doença ou falecimento; e informação dos riscos prováveis implícitos ao destino e viagem contratada, em cumprimento da Lei Geral da Defesa dos Viajantes. Para estes efeitos recomendamos, no entanto que o viajante contacte o Ministério dos Negócios Estrangeiros cujo balcão de informação proporciona recomendações específicas segundo o destino através da Internet (<http://www.minnestrangeiros.pt/mne/>) ou por qualquer outro meio.

14. Outras informações complementares.

14. Outras informações complementares.

14.1 Bagagens. Para todos os efeitos e ao que se refere ao transporte terrestre, entendemos que a bagagem e demais utensílios pessoais do usuário são por este conservados, qualquer que seja a parte do veículo em que vão colocados, e que se transporta por conta e risco do usuário. Recomendamos aos usuários que estejam presentes em todas as manipulações de carga e descarga da bagagem.

Referente ao transporte aéreo, ferroviário, marítimo ou fluvial da bagagem, são aplicadas as condições das companhias transportadoras,
Versão atualizada a 25/08/2021

sendo o bilhete de passagem o documento que vincula as citadas companhias e o passageiro.

No caso de sofrer algum dano ou extravio o viajante deverá apresentar, no ato, a oportuna reclamação à Companhia de Transportes. No transporte internacional, em caso de dano na bagagem, a reclamação deverá ser feita por escrito ao transportador imediatamente após a verificação do dano, e no máximo 7 dias a contar da sua entrega. Estando em caso o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro dos 21 dias a contar da data de entrega da mesma.

A Agência Organizadora compromete-se a prestar a oportuna assistência aos clientes que se possam ver afetados por alguma destas circunstâncias.

14.2 Limites de responsabilidade nos termos do art.º 36.º do DL 17/2018 de 8 de março A responsabilidade da agência terá como limite o montante máximo exigível às entidades prestadoras dos serviços, nos termos da Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, sobre Transporte Aéreo Internacional, e da Convenção de Berna, de 1961, sobre Transporte Ferroviário.

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus Viajantes, pela prestação de serviços de transporte, ou alojamento, quando for caso disso, por empresas de transportes marítimos, no caso de danos resultantes de dolo ou negligência destas, terá como limites os seguintes montantes:

- a) € 441.436, em caso de morte ou danos corporais;
- b) € 7.881, em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
- c) € 31.424, em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
- d) € 10.375, em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
- e) € 1.097, por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.

Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtração de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o Viajante aí se

encontrar alojado, tem como limites:

- a) € 1.397, globalmente;
- b) € 449 por artigo;
- c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

A responsabilidade da agência por danos não corporais está contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

14.2. As fotografias e mapas que se reproduzem no catálogo/website estão destinados unicamente a oferecer uma maior informação aos Srs. Clientes. Em caso de que se produza qualquer tipo de modificação nos estabelecimentos, não poderá ser considerado como publicidade enganosa por parte da Agência Organizadora.

14.3. A Agência Organizadora não se faz responsável pelas alterações de Direção/Management dos hotéis contidos no catálogo/website posteriores à sua edição, assim como das repercussões e/ou consequentes alterações que origine (nome, serviços, categoria de

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

estabelecimento, fecho parcial das instalações, etc.) que em qualquer caso, serão pontualmente comunicados ao usuário.

15. Nos correspondentes folhetos/website encontrará as condições especiais que fazem referência a cada destino em concreto.

16. **Vigência.** A vigência e a data de edição aparecem no folheto/website correspondente.

17. **Seguro incluído.** A responsabilidade da agência organizadora das viagens constantes deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros Açoreana, apólice nº 56.36919, no montante de 75.000€, nos termos da legislação em vigor.

A agência disponibiliza a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento. No nosso website encontrará as garantias do seguro correspondente.

19. **Assistência.**

19.1. Em caso de dificuldades do viajante, ou quando por razões que não lhe forem imputáveis, este não possa terminar a viagem organizada, a agência de viagens e turismo dará a seguinte assistência:

- a) Disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e
- b) Auxílio ao viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

19.2. Caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência, a agência de viagens e turismo poderá cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação dessa assistência.

19.3. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, o viajante não puder regressar, a agência de viagens e turismo organizadora é responsável por assegurar os custos de alojamento necessários, se possível de categoria equivalente, por um período não superior a três noites por viajante. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

19.4. A limitação dos custos prevista supra não se aplica às pessoas com mobilidade reduzida, nem aos respetivos acompanhantes, às grávidas e às crianças não acompanhadas, nem às pessoas que necessitem de

CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

cuidados médicos específicos, desde que a agência de viagens e turismo tenha sido notificada dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

20. Utilização de Vales do DL n- 17/2020 de 23 de Abril

O cancelamento de serviços de viagem / viagens organizadas cuja reserva tenha sido efetuada utilizando como forma de pagamento o vale emitido ao abrigo do Decreto-lei n.º 17/2020 de 23 de Abril está sujeito a uma taxa de rescisão de valor igual ao preço do serviço, de forma a evitar reservas simuladas ou fraudulentas feitas apenas com o intuito de antecipar o recebimento dos valores titulados pelo vale.

21. Insolvência

Em caso de insolvência da agência de viagens e turismo o viajante pode recorrer ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer ao Turismo de Portugal I.P entidade responsável pelo respetivo acionamento:

Turismo de Portugal, I.P.

Rua Ivone Silva, Lote 6,

1050-124 Lisboa

Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830

info@turismodeportugal.pt

Sr./Srª

com o BI n.º _____, na qualidade de Contratante Principal, em seu nome (e neste caso como mandatário verbal especial para este ato, conforme assegura, dos restantes viajantes que representa)

Viagem vendida através da Agência
retalhista _____, com domicilio em
_____ R/ _____, CP _____ Cont.
_____ Título Licença _____, a ____ de
_____ de 20 ____.

Pelo Organizador Pelo Retalhista Pelo Viajante