

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

Os programas de viagem incluídos neste website, assim como as ofertas dos referidos programas emitidos futuramente, encontram-se sujeitos às Condições Gerais. O seu agente de viagens dispõe das referidas Condições Gerais, que lhe deverão ser entregues juntamente com a documentação da viagem. Pedimos que as solicite, leia atentamente e as assine. Pode encontrar uma cópia das mesmas em: [www.turangra.com](http://www.turangra.com)

### 1. Antes de começar a viagem

#### 1.1. Organização

A organização da viagem foi realizada pela TURANGRA - Viagens e Turismo, Lda., Operador Turístico com sede na Rua Carreira dos Cavalos, 47-A, 9700 Angra do Heroísmo, Contribuinte Fiscal n.º 512034095, 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 nº 1/96/DRT.

#### 1.2. Atualizações

As variações e/ou erratas que se detetarem após a publicação dos catálogos, aparecerão publicadas na página web da Turangra [www.turangra.com](http://www.turangra.com). Estas serão atualizadas periodicamente.

#### 1.3. Preço

O preço da viagem organizada foi calculado segundo os tipos de câmbio, tarifas de transporte, custo do combustível e taxas e impostos aplicáveis à data da edição do programa/ folheto. Qualquer alteração ao preço dos citados elementos poderá dar lugar à revisão do preço final da viagem. Com motivo de eventos especiais, pontes, feriados locais, etc., o preço da viagem pode ser alterado sobre o preço indicado nos catálogos.

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

1) Reservas de 10 ou mais passageiros adultos.

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 recalculer 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.

#### 1.4 Políticas de cancelamento

**Despesas Processuais de Cancelamento:** A todas as solicitações de cancelamento será aplicada uma taxa de despesas processuais no valor de 20,00€. **Despesas Processuais de alojamento simples (reservas de só hotel):** A todas as solicitações será aplicada uma taxa de despesas processuais no valor de 20,00€.

**Despesas de Alteração:** qualquer alteração está sujeita a €12,50 de despesas processuais. Para mais informações favor consultar as condições gerais de venda da Turangra.

#### 1.5. Preços desde

Os preços indicados no web site correspondem sempre a um preço final por pessoa em determinadas saídas das datas indicadas em cada caso e inclui: o número de noites de estadia em cada hotel em acomodação dupla, no quarto e regime indicados, com transfers coletivos do aeroporto ao hotel escolhido no destino e vice-versa, seguro de viagem básico, voos de ida e volta na classe e companhias indicadas, na rota

referida, e as taxas de aeroporto. Não incluem nenhum outro serviço não indicado, tais como vistos, hotéis de ligação, etc. Consulte outras opções e mais serviços disponíveis na sua agência de viagens.

#### 1.6. Forma de pagamento

No momento de solicitar a reserva, a Agência retalhista pedirá à pessoa que tenha adquirido ou venha a adquirir uma viagem (de ora em diante abreviadamente designado por cliente) um depósito de 35% do valor total da viagem, expedindo o correspondente recibo onde se especifique, além do valor adiantado pelo cliente, a viagem organizada solicitada. O valor restante deverá pagar-se contra a entrega dos vouchers ou documentação da viagem, que deverá realizar-se pelo menos sete dias antes da data de saída.

#### 1.7. Descontos

O cliente que solicita um desconto de bebé, criança ou sénior é responsável por possuir a documentação que certifique que cumpre durante toda a viagem com os requisitos para beneficiar do desconto em todos os serviços que o incluam. No caso de detetar em qualquer momento que um cliente com um desconto aplicado não cumpre os requisitos exigidos, ser-lhe-á requerido o pagamento adicional que corresponda.

#### 1.8. Passaportes

Os documentos tanto pessoais como familiares de todos os passageiros (crianças incluídas) deverão estar atualizados e o cliente terá de comprovar que o passaporte ou BI/CC são os exigidos pela regulamentação do país que vai visitar. Algumas companhias aéreas poderão negar o embarque a passageiros, que se apresentem com documentos temporários, para mais informações consultar condições de embarque da própria companhia aérea.

Os cidadãos de outras nacionalidades deverão consultar nas representações consulares ou organismos competentes os requisitos de entrada em cada país. Caso a documentação seja contestada por alguma autoridade, ou seja, negada a entrada no país por não cumprir os requisitos que se exigem ou por não possuir a mesma, não será considerado como anulação por força maior e a Turangra não será responsável pelos gastos adicionais nem fará a devolução do valor da viagem. Os menores de 18 anos devem ter uma autorização escrita reconhecida pelo notário e assinada pelos seus pais ou tutores, nos termos legalmente previstos. Os menores e bebés devem ter o BI/CC ou passaporte, além de outros documentos que sejam necessários. 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.

#### 1.9. Voos

Em alguns casos, certos trajetos aéreos são realizados com uma transportadora aérea que não figura no bilhete aéreo nem na confirmação da reserva, devido ao uso de códigos partilhados e alianças que há entre companhias aéreas, não constituindo tal facto qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato por parte da Turangra.

Uma vez feito o check-in no aeroporto, o passageiro será responsável da companhia aérea, e deverá dirigir-se à mesma em caso de atrasos. A equipa de profissionais da Agência Organizadora não tem acesso às salas de embarque. Por vezes os voos sofrem atrasos e as companhias aéreas mudam os passageiros de

voos e inclusive de companhia aérea. O guia/motorista não estará informado já que as companhias aéreas por razões de segurança não o informam desse facto e o passageiro não terá o transfer contratado.

Neste caso, pedimos-lhe que nos contacte para o nosso telefone de emergência (indicado no voucher), para ser providenciado o transfer.

**1.9.1 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 eletrónico, nem basta apresentar o código de reserva. Sem bilhete, os passageiros poderão não ser aceites no check-in, por conseguinte, não poderão viajar, sendo considerados NO-SHOW, não tendo, por isso, direito a reembolso. Nos voos regulares, quando possível, recomendamos efetuar o check-in online antes da partida.

**1.9.2 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).

**1.9.3 Transporte e Estada nas escalas** Não estão incluídos transportes e estadas durante as escalas, sempre que os passageiros tenham obrigatoriedade de pernoitar ou mudar de aeroporto.

**1.9.4 Tarifas especiais:** Alguns pacotes poderiam estar baseados em tarifas aéreas e hoteleiras cujas políticas de emissão, alteração e cancelamento são muito restritivas. Por favor consulte ao seu agente de viagens estas condições. No caso de existirem diferentes políticas e condições de emissão, alteração e/ou cancelamento prevalecerá sempre a mais restritiva.

#### 1.10. Transfers

No caso de extravio de bagagens à sua chegada ao aeroporto, pedimos-lhe que um dos membros da reserva avise da incidência ao prestador do serviço ou o nosso representante no destino para poder efetuar o seu transfer. No caso de não avisar não se garante a prestação do mesmo. A Turangra apenas fará a devolução do valor suportado com o transfer com a apresentação do comprovativo do respetivo custo mais o relatório de irregularidade da bagagem (PIR). A apresentação dos mesmos será efetuada na agência de viagens onde realizou a reserva. O cliente que necessite de condições especiais de transfer, designadamente por possuir alguma incapacidade ou por ser acompanhado de animais (ex. Cães guia) deve comunicar tal facto à Agência com o pedido da reserva. Os transfers nem sempre vão acompanhados de um guia. No caso de, por circunstâncias alheias ao prestador de serviços de transporte (Ex.: devido a veículos mal-estacionados, ruas cortadas, etc.), o veículo do transfer não possa chegar até à porta do hotel, o mesmo chegará até o local mais próximo possível, não constituindo tal facto qualquer incumprimento ou incumprimento defeituoso do contrato.

As horas de recolha indicadas na documentação da viagem são aproximadas e deverão ser sempre reconfirmadas localmente com os nossos representantes no destino.

#### 1.11. Bagagens

Quanto ao transporte terrestre, entende-se que a bagagem e demais pertences pessoais do usuário sejam conservados consigo, qualquer que seja a parte do veículo em que vão colocados, e que serão transportados por conta e risco do usuário. Recomendamos aos clientes que estejam

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

presentes em todas as manipulações de carga e descarga da bagagem.

Quanto ao transporte aéreo, marítimo ou fluvial da bagagem, são aplicadas as condições das companhias transportadoras, sendo o bilhete de passagem o documento que vincula as citadas companhias ao passageiro. Caso sofram algum prejuízo, demora na entrega ou extravio, o consumidor deverá apresentar no ato, a oportuna reclamação à companhia de transportes. Caso o cliente não realize essa reclamação, e em virtude disso perca o direito a ser indenizado pela transportadora, o Organizador não assume qualquer responsabilidade por esse facto. Atualmente existem tarifas aéreas com diferentes franquias de bagagem ou até sem direito ao seu transporte gratuito. Por favor consulte com a sua Agência as estas condições.

O transporte da bagagem e as possíveis consequências derivadas deste ficam fora do âmbito da gestão da agência organizadora. No caso de querer transportar para as suas férias bagagem de grande volume tais como: bicicletas, prancha de surf, tacos de golf, etc., deverá consultar e pagar o correspondente suplemento à companhia aérea. Para o serviço de transporte terrestre, deverá solicitar uma cotação especial ao nosso Departamento de Reservas, pagando o suplemento correspondente.

A companhia aérea pode cobrar suplementos ou recusar bagagens que excedam determinado peso ou dimensão.

Recomenda-se não guardar objetos de valor, medicamentos, passaporte, documentação ou dinheiro no interior da bagagem de porão. Se tem que fazê-lo, recomendamos que certifique o conteúdo antes de viajar, fazendo uma declaração de valor. A Turangra não se responsabiliza pelas bagagens que os clientes depositem nos depósitos de bagagens dos hotéis.

### 1.12. Ofertas

Em nenhum caso as ofertas/vantagens publicadas nos catálogos são acumuláveis entre si, nem com outras publicações salvo indicação expressa.

### 1.13. Excursões opcionais

Consultar na nossa página web [www.turangra.com](http://www.turangra.com) Em algumas excursões opcionais é necessário um mínimo de participantes para poder realizá-las. O representante da Turangra informará aos clientes no destino das excursões afetadas e do número mínimo exigido para que se possam levar a cabo. Caso a excursão opcional contratada não se possa realizar por não chegar ao número mínimo exigido, ser-lhes-á reembolsado, em singelo, o montante pago pela mesma.

### 1.14. Lua de mel

Para poder desfrutar das vantagens descritas, o casamento deve ter sido celebrado no máximo 2 meses antes da viagem e o hotel/companhia transportadora poderá solicitar documento comprovativo de tal facto. Deverá especificar expressamente no momento de fazer a reserva na sua agência que se trata de uma lua de mel e a sua agência deverá reservar com os códigos/pacotes adequados. Para poder desfrutar dessas vantagens os hotéis exigem uma estadia mínima de noites (consulte em cada caso). As vantagens de noivos estão sujeitas à disponibilidade, tais como alojamento em quarto superior, aplicar-se-ão no caso de que o hotel considere possível e no momento da chegada, em função da disponibilidade da ocupação para os dias seguintes.

### 1.15. Saídas garantidas

Todos os circuitos com saídas garantidas, operam com um mínimo de 2 pessoas. Nos circuitos com

saídas garantidas, caso não seja possível operar a viagem, a Turangra apresentará uma viagem alternativa, ou com uma viagem de características similares ou com uma vantagem económica.

### 1.16 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.

### 1.17 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 Turangra procederá à retificação da fatura final de acordo com o novo montante.

### 1.18 Precauções sobre nomes incorretos

A Turangra não assume a responsabilidade por problemas resultantes de nomes incorretos. Confirma o nome com o Bilhete de Identidade/Cartão Cidadão e Passaporte e evite assim problemas aos clientes. 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.

### 1.19 Informação Obrigatória de Contactos dos Passageiros

Informamos que o contacto do passageiro na reserva é obrigatório. Esta obrigatoriedade prende-se com questões legais, estando a companhia aérea obrigada a informar os seus passageiros atempadamente e caso ocorra alguma irregularidade. Sem um contacto do passageiro, a companhia não poderá cumprir a sua obrigação legal, pelo que repassará para o Agente de Viagens todas as despesas em que venha a incorrer e em resultado de reclamação de passageiros com base na falta de aviso atempado de cancelamento de voos e por inexistência de contacto do passageiro na reserva. Assim sendo, as agências devem sempre informar o contacto dos passageiros. Caso a agência deseje colocar o seu contacto ou não o forneça, 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 ao abrigo do Art.º 7º do REG e/ou de sanções aplicadas pelos organismos responsáveis pela execução do REG, e despesas judiciais.

### 1.20 Informação dados de passaporte Passageiros

Com origem em Países não-Schengen Com efetividade 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 viagem para Portugal provenientes de países não-Schengen ou que transitam Portugal vindos desses países. A falta dessa informação acarretará coimas às companhias aéreas, que poderão ter de tomar medidas sobre os clientes que não cumprem 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.

## 2. Durante a viagem

### 2.1. Alterações voluntárias

A Turangra informa que, no caso de que o cliente, uma vez iniciada a viagem, solicite voluntariamente qualquer modificação aos serviços contratados (ex.: ampliação das noites de estadia, alterações de hotel, regime ou voos, etc.) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder com os publicados no catálogo/oferta que deu lugar à contratação. Neste caso, os transfers entre os hotéis serão por conta do cliente, devendo o cliente pagar os gastos de gestão, como consequência dos trâmites da nova reserva efetuada, ou da alteração do voo solicitado.

### 2.2. Documentação da viagem

A Turangra não assume qualquer responsabilidade em caso de extravio de documentação da viagem (voucher de hotel, bilhetes aéreos, voucher de circuitos, etc.) por parte do cliente que ocasione a perda de serviços.

### 2.3. Roubos/Furtos

A Turangra não se responsabiliza pelas perdas que possam sofrer os clientes, em virtude de qualquer delito perpetrado durante a viagem ou a sua estadia no destino. Mesmo assim, informamos que devem dar conhecimento às autoridades administrativas ou policiais da zona os efeitos sofridos.

### 2.4. Dias feriados

Nas festas/feriados próprios de cada Ilha ou cidade existe a possibilidade dos transportes, lojas, museus, espetáculos, etc., variarem os seus horários habituais e inclusive permanecerem fechados sem prévio aviso, a entrada em tais estabelecimentos pode demorar-se mais devido à grande assistência de público. Do mesmo modo esses dias feriados/festivos podem alterar o trânsito das vias e prolongar a duração dos transfers. No caso de existirem ruas cortadas ao trânsito que impeçam a chegada ao hotel, o transfer da bagagem do ponto de paragem da viatura ao hotel será por conta do cliente.

### 2.5. Cartões de crédito

Alguns hotéis têm como política interna solicitar no momento do check-in o número do seu cartão de crédito como garantia de pagamento de eventuais serviços extras (consumo telefónico, minibar, etc.). No dia da saída, se não tiver incorrido em gastos extras, solicite que lhes seja devolvido o impresso assinado em branco com os dados do seu cartão de crédito.

Caso os clientes comprovem que o hotel lhes bloqueou uma quantia monetária, é aconselhável que se dirijam à sua entidade bancária para solicitar uma atualização dos movimentos do seu cartão, uma vez que os hotéis o desbloqueiam no momento da saída do hotel. Contudo pode dar-se o caso que se demore uns dias até que apareça refletido nos extratos ou movimentos do cartão dos clientes. A agência organizadora não será responsável por débitos realizados por empresas alheias à mesma.

### 2.6. Alojamentos

O organizador não assume a responsabilidade no caso de que em alguma convenção, evento ou congresso específico e em determinado momento, o cliente tenha, por determinação das autoridades dos respetivos países, que mudar para um hotel de categoria inferior, sendo neste caso reembolsado pela diferença. Do mesmo modo poderá substituir uma excursão programada por outra.

### 2.7. Itinerário/Pontos de encontro/Horários

Todos os itinerários publicados podem estar sujeitos a alterações no destino, devido a problemas climáticos ou operativos. Devido às alterações de programação das companhias

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

aéreas, as datas de saída ou itinerários assinalados nos diferentes programas poderão sofrer modificações durante o período de validade dos catálogos.

O passageiro deverá assegurar-se do ponto de saída e horário do seu circuito, expressamente indicado em cada itinerário. A não apresentação poderá supor a perda de serviços sem direito a devolução dos valores correspondentes. Este caso poderá ser aplicado se em rota o passageiro não se apresenta às horas indicadas pelos guias ou assistentes.

### 3. Hotéis

#### 3.1. Importante

- Os serviços, atividades e instalações complementares podem ter um custo adicional sujeito a alteração com pagamento direto, SENDO A SUA PUBLICAÇÃO SIMPLEMENTE A TÍTULO INFORMATIVO.

- Pode dar-se a circunstância de que o hotel somente emita em aberto os canais públicos, pelo que deverá pagar um suplemento para poder visualizar os canais de televisão privados.

- Dependendo do número de clientes e da sua nacionalidade, os hotéis reservam o direito de programar as suas atividades exclusivas em idiomas estrangeiros.

- É habitual que os hotéis exijam para o serviço de refeições indumentária própria.

- Algumas instalações em alguns hotéis só operam exclusivamente em determinadas datas e não toda a temporada como, por exemplo, o ar condicionado, aquecimento, piscinas, jacuzzis climatizados, restaurantes, etc., bem como os horários de abertura desses serviços. Os serviços de ar condicionado / aquecimento podem estar sujeitos aos horários estabelecidos pelo estabelecimento hoteleiro.

-Spa/Thalasso: em caso de gravidez é possível que algumas instalações e serviços estejam contraindicados, pelo que o estabelecimento hoteleiro reserva-se o direito de permitir o acesso a ditas instalações.

- Os serviços descritos podem ser modificados (ampliados ou reduzidos) unilateralmente por parte do hotel com comunicação prévia, pelo que a descrição do catálogo é orientativa. Para conhecer a descrição dos serviços incluídos em tempo real antes de contratar, consulte o catálogo na Web [www.turangra.com](http://www.turangra.com)

- Em algumas unidades, podem existir taxas turísticas com pagamento local. Consulte à sua agência de viagens.

#### 3.2. Entradas e saídas

Na maioria dos estabelecimentos, o quarto estará à sua disposição das 14:00 horas do dia de chegada até às 11:00 do dia de saída, conforme a política de cada hotel. Se o avião de regresso é pela tarde, o hotel poderá manter os seus pertences (consulte no Hotel) e o cliente também poderá permanecer no mesmo até à hora da saída. Nestes casos e para os clientes em P.C. ou T.I. o hotel reserva-se o direito de dar o serviço alimentar. Nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 12:30 horas, o primeiro serviço do hotel (quando esteja incluído na viagem) será o JANTAR.

Os voos cuja chegada ao ponto de destino se realiza depois das 18:00 horas, o primeiro serviço do hotel será o ALOJAMENTO.

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, não constituindo tal facto qualquer incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato

#### 3.3. Quartos

Todas as características referidas baseiam-se em Acomodação Dupla Standard, podendo não ser ajustada ao resto das acomodações. As terceiras pessoas e as crianças que partilhem acomodação, normalmente são alojadas em sofá-cama, ou em duas camas de casal, ou numa cama King Size, ou cama extra ou beliche, já que na maioria dos hotéis não existem verdadeiros quartos triplos/quádruplos. Os quartos duplos poderão ter duas camas separadas ou uma só cama válida para duas pessoas, sujeitas à disponibilidade do hotel. Os clientes devem ter em conta que acomodar terceiras e quartas pessoas dentro da mesma unidade, reduz consideravelmente o espaço livre dos quartos.

#### 3.4. Categorias

Independentemente da informação sobre a categoria oficial do estabelecimento, podem ser incluídos, para sua melhor compreensão, indicações relativas à categoria, tais como três estrelas superior, semiluxo, etc. que não se encontram reconhecidas oficialmente e correspondem a uma valorização subjetiva do estabelecimento ou da Turangra.

#### 3.5. Galas de Natal e Fim de Ano

Alguns hotéis modificarão a meia pensão e a pensão completa para dar um serviço adequado nestas datas. Regra geral os clientes em pensão completa não poderão desfrutar do jantar incluído no seu regime sendo que este valor não é reembolsável. Ainda assim, os estabelecimentos podem decidir celebrar galas não previstas. Neste caso o cliente poderá reservá-las diretamente. Consulte à sua chegada ao hotel. O conceito de Galas pode significar jantares especiais ou buffets reforçados.

Alguns hotéis com Tudo Incluído têm um suplemento obrigatório para as Galas de Natal e Fim de Ano. Existe a possibilidade de que as bebidas das Galas não estejam incluídas dentro das mesmas, e devem pagar-se à parte.

#### 3.6. Regimes

S.A. Só Alojamento

A.P.A. Alojamento Pequeno-almoço

M.P. Meia Pensão

P.C. Pensão Completa

T.I. Tudo Incluído / S.T.I. Soft Tudo Incluído

S.P. Segundo Programa

Os preços não incluem bebidas às refeições, exceto onde se indique o contrário. A maioria dos hotéis considera a MP como pequeno-almoço e jantar, não admitindo alteração do jantar por almoço.

#### 3.7. Serviço tudo incluído.

- Ao cliente com regime T.I., será assegurado todas as refeições incluídas no programa, seja no restaurante do hotel ou em restaurantes fora do hotel.

- BEBIDAS: salvo indicação expressa, entende-se bebidas com ou sem álcool nacionais e internacionais na carta T.I. de cada estabelecimento.

### 4. Ao regressar da viagem

#### 4.1. Regressos antecipados

A Turangra não tem qualquer responsabilidade em caso de abandono do estabelecimento antes da data contratada por motivos de força maior, não sendo por isso devido qualquer reembolso.

#### 4.2. Esquecimentos no destino

O organizador não se responsabiliza pelo esquecimento de objetos pessoais no destino por parte dos clientes. Para solicitar informação sobre se os mesmos foram localizados no destino e posterior envio à sua cidade de origem, deverá entrar em contacto com o escritório do nosso recetivo. Caso sejam localizados, o gasto de envio ao lugar de origem será por conta do cliente.