

## FICHA INFORMATIVA NORMALIZADA + CONDIÇÕES GERAIS

### FICHA INFORMATIVA NORMALIZADA

A combinação de serviços de viagem que lhe é proposta constitui uma viagem organizada na aceção do Decreto-lei 17/2018 de 08 de Março.

Por conseguinte, beneficiará de todos os direitos da UE aplicáveis às viagens organizadas. A Top Atlântico Viagens e Turismo, S.A e a agência organizadora (Operador Turístico) considerados para esta viagem serão plenamente responsáveis pela correta execução da globalidade da viagem organizada.

Além disso, conforme exigido por lei, a Top Atlântico e os prestadores de serviços têm uma proteção para reembolsar os pagamentos que tenha efetuado e, se o transporte estiver incluído na viagem organizada, assegurar o seu repatriamento caso seja (m) declarada (s) insolvente (s).

Direitos essenciais previstos no Decreto-Lei n.º 17/2018

Os viajantes receberão todas as informações essenciais sobre a viagem organizada antes de celebrarem o respetivo contrato.

- Há sempre pelo menos um operador responsável pela correta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato.
- Os viajantes dispõem de um número de telefone de emergência ou dos contactos de um ponto de contacto para poderem comunicar com o organizador ou a agência de viagens.
- Os viajantes podem ceder a viagem organizada a outra pessoa, mediante um pré-aviso razoável e, eventualmente, mediante o pagamento de custos adicionais.
- O preço da viagem organizada só pode ser aumentado em caso de aumento de custos específicos (por exemplo, o preço do combustível), se essa possibilidade estiver expressamente prevista no contrato e, em qualquer caso, até 20 dias antes do início da viagem organizada. Se o aumento do preço for superior a 8 % do preço da viagem organizada, o viajante pode rescindir o contrato. Se o organizador se reservar o direito de aumentar o preço, o viajante tem direito a uma redução do preço em caso de redução dos custos relevantes.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão e obter o reembolso integral de quaisquer pagamentos efetuados em caso de alteração significativa de algum dos elementos essenciais da viagem organizada, com exceção do preço. Se, antes do início da viagem organizada, o operador responsável pela mesma a anular, os viajantes têm direito ao reembolso e, se for caso disso, a uma indemnização.
- Os viajantes podem rescindir o contrato sem pagar uma taxa de rescisão antes do início da viagem organizada, em circunstâncias excecionais, por exemplo em caso de graves problemas de segurança no destino suscetíveis de afetar a viagem organizada.
- Além disso, os viajantes podem rescindir o contrato a qualquer momento antes do início da viagem organizada mediante o pagamento de uma taxa de rescisão adequada.
- Se, após o início da viagem organizada, não for possível prestar elementos significativos da mesma conforme acordado, terão de ser propostas alternativas adequadas ao viajante, sem custos suplementares. O viajante pode rescindir o contrato de viagem organizada sem pagar uma taxa de rescisão caso os serviços não sejam executados nos termos do contrato, esta falta de conformidade afete consideravelmente a execução da viagem organizada e o organizador não supra esta falta.
- Os viajantes têm também direito a uma redução do preço e/ou a uma indemnização por danos em caso de incumprimento ou de execução deficiente dos serviços de viagem.
- O organizador tem de prestar assistência se um viajante estiver em dificuldades.

- Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente, os pagamentos serão reembolsados. Se o organizador ou o retalhista for declarado insolvente após o início da viagem organizada e se o transporte estiver incluído na viagem organizada, é garantido o repatriamento dos viajantes.
- A Top Atlântico Viagens e Turismo, S.A subscreveu uma proteção em caso de insolvência com o 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. 211140 200 | FAX. 211140 830

[info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)

Sítio web que disponibiliza a Directiva 2015/2302 conforme transposta para o direito nacional :

[www.dre.pt](http://www.dre.pt)

## CONDIÇÕES GERAIS

### 1. OBJETO

**1.1** As presentes Condições Gerais contratuais destinam-se a estabelecer os termos e condições por que se regerá a prestação dos serviços de viagens organizadas pela Top Atlântico Viagens e Turismo, S.A. sociedade com sede na Av. D. João II, Lote 1.16.1, 9º Piso, 1990-083 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 501061126, com o capital social de Um milhão, quinhentos e cinquenta Euros, com o Nº de Registo 1833 no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT) (doravante designada por AGÊNCIA), em complemento das eventuais Condições Particulares acordadas entre o Cliente e a AGÊNCIA.

**1.2.** Os termos constantes das Condições Particulares, caso existam, prevalecem sobre o disposto nas presentes Condições Gerais prevalecendo sobre ambas quaisquer estipulações adicionais escritas especialmente acordadas entre o Cliente e a AGÊNCIA.

**1.3.** Os serviços e produtos são oferecidos ao Cliente nos termos e condições aqui expressos.

**1.4** As informações constantes no programa são vinculativas para a agência salvo se cumulativamente:

- O Programa o prever expressamente;

- As alterações ao mesmo sejam insignificantes aplicando-se neste caso o previsto no n.º 3 da cláusula 13.º;
- A informação da alteração seja prestada ao viajante em suporte duradouro.

**1.5** O código de atividade económica da Top Atlântico é o 79110 – Atividades de agências de viagem.

**1.6** As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei 17/2018 de 08 de Março..

**1.7** As Condições Gerais cujo objecto 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.

**1.8** Ao contratar com a AGÊNCIA o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições estabelecidos declarando ainda ter tomado expresso conhecimento de todos os documentos referidos em 1.7

### 2. INSCRIÇÕES

**2.1** No acto de inscrição e Reserva o cliente deverá efetuar o pagamento de 100% do total do serviço a contratar.

**2.2** Caso a viagem para a qual o cliente se inscreve resulte de um programa combinado de operador turístico e que não resulte de processos automáticos de reserva, deverá ser efectuado um pagamento de 30% do preço da viagem, liquidando os restantes 70% até 45 dias antes do início da viagem. Se a inscrição tiver lugar a 45 dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição.

**2.3** Ressalvam-se os casos em que os fornecedores imponham condições de pagamento diferentes das expostas supra, independentemente da antecedência de reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores como condições particulares. Se aplicável, a AGÊNCIA comunicará o valor a pagar assim que obtiver essa informação sendo da responsabilidade do cliente assegurar o respetivo pagamento para a efetuar a reserva.

**2.4** A AGÊNCIA reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efectuado nas condições acima.

**2.5** As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

### **3 CONDIÇÕES ESPECIAIS PARA CRIANÇAS:**

Dada a diversidade de condições aplicadas às crianças (destino e fornecedor) recomenda-se questionar sempre as condições especiais que porventura sejam aplicadas à viagem em causa.

## **4 RESERVAS DE SERVIÇOS AVULSO**

### **4.1 RESERVA DE VOOS**

**4.1.1** A AGÊNCIA efetua as reservas de voos utilizando para o efeito um sistema global de reservas sendo responsável por tais reservas nos termos previstos na lei.

**4.1.2** A responsabilidade da informação relativa a disponibilidades, horários, tipo de equipamento, escalas e aeroportos é inteiramente das companhias aéreas.

**4.1.3** O cliente deve, antes do embarque, reconfirmar junto da companhia aérea ou junto dos serviços da AGÊNCIA, o(s) horário(s) do(s) voo(s) a utilizar. A AGÊNCIA não se responsabiliza por alterações de horários efectuadas pelas companhias aéreas.

**4.1.4** As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com os horários das respectivas companhias aéreas.

**4.1.5** Os preços informados podem não incluir serviços adicionais como por exemplo refeições a bordo, bagagem, check-in, etc., devendo o cliente, se não obtiver informação aquando da reserva, contactar com a AGÊNCIA.

**4.1.6** A AGÊNCIA, por forma a reduzir o custo de viagem ao cliente, pode oferecer soluções de viagem que resultam da emissão de múltiplos bilhetes.

**4.1.7** Algumas companhias aéreas funcionam em sistema de partilha de equipamentos para determinados destinos (*codeShare*) podendo o voo ser operado por outra transportadora.

**4.1.8.** As tarifas utilizadas são, normalmente, restritivas e não reembolsáveis, sendo tal informação disponibilizada previamente à reserva.

**4.1.9** A emissão dos títulos de transporte estabelece o contrato com as companhias transportadoras ficando os passageiros submetidos às condições específicas de transporte, as quais constam do respectivo título de transporte emitido.

### **4.2 RESERVA DE ALOJAMENTO**

**4.2.1** A AGÊNCIA efetua as reservas de hotelaria com recurso a centrais de reserva e/ou contratação própria ou diretamente com unidades hoteleiras no destino.

**4.2.2** A responsabilidade da informação relativa a disponibilidades e preços dos alojamentos pretendidos é dos fornecedores.

**4.2.3** As tarifas propostas são dinâmicas, podendo, caso a reserva não seja efetuada no imediato, sofrer alterações de preço.

**4.2.4** As tipologias de alojamento disponíveis são apresentadas pelos prestadores do serviço. Eventuais pedidos especiais serão remetidos ao prestador de serviço mas não podem ser assegurados pela AGÊNCIA.

**4.2.5** A AGÊNCIA, após reserva, pagamento e boa cobrança da estadia selecionada, procede à emissão de um voucher que será entregue ou remetido por e-mail para o cliente o qual deverá ser apresentado aquando do check-in.

**4.2.6** A confirmação de uma reserva através da AGÊNCIA é comunicada ao fornecedor de acordo com

as condições estabelecidas contratualmente, podendo, em certos casos, não ser imediata, nomeadamente nas situações em que a reserva não é para o próprio dia

**4.2.7** As unidades hoteleiras fornecem uma descrição das suas instalações e serviços, sendo as únicas responsáveis pela informação disponibilizada.

**4.2.8** O grupo, classificação e denominação do alojamento são determinados pelo Estado de acolhimento que por vezes são distintos dos utilizados em Portugal. A relação de hotéis e apartamentos apresentados é indicativa, bem como a sua categoria. No que concerne ao alojamento, são aplicáveis as seguintes regras particulares:

**i)** Apartamentos: É de total e inteira responsabilidade do Cliente a informação do número de pessoas (adultos e crianças) que irão ocupar o apartamento. No caso de se apresentarem mais pessoas do que as reservadas, os responsáveis pelo alojamento poderão recusar a entrada ou procederem à cobrança direta de eventuais diferenças entre o valor pago na AGÊNCIA e o custo de nova tipificação de apartamento.

**ii)** Hotéis: Os preços apresentados são por pessoa e estão baseados na ocupação de quarto duplo. Nem todos os hotéis dispõem de quarto triplo, sendo por isso colocada num quarto duplo uma cama extra, podendo esta não ser de idêntica qualidade e conforto. Quando se trate de quartos equiparados com duas camas largas ou de casal, considera-se que, na maioria dos casos, o triplo é constituído apenas por estas duas camas.

**4.2.9** Horário: Como regra indicativa, normalmente os quartos podem ser utilizados a partir das 14h, do dia de chegada e deverão ser deixados livres antes das 12h do dia de saída. Nos apartamentos, a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada, sendo que os mesmos deverão ficar livres antes das 10h do dia de saída. A entrega das chaves é normalmente feita dentro do horário normal de funcionamento dos escritórios, na recepção ou em local a indicar pela Agência.

**4.2.10** Nas estadias em regime de meia pensão ou pensão completa não estão incluídas as refeições que coincidam com as horas de voo, com o transporte de e para o aeroporto e com a espera de ligações aéreas.

Nas chegadas ao hotel após a 19h o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte. No último dia e salvo possibilidade de *late check-out*, o último serviço do hotel será o pequeno-almoço.

**4.2.11** Salvo indicação em contrário, as bebidas não estão incluídas nos regimes de pensão completa e/ou meia pensão. O regime de tudo incluído inclui refeições e bebidas (limitado às indicadas e selecionadas pelo hotel).

**4.2.12** Qualquer pedido específico do Cliente relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor e poderá implicar o pagamento de um suplemento.

### **4.3 ALUGUER DE AUTOMÓVEIS**

**4.3.1** A AGÊNCIA actua como mera intermediária nos serviços de aluguer de automóveis limitando-se a direccionar os pedidos de aluguer aos fornecedores deste tipo de serviço no destino.

**4.3.2** A informação de preço, tipo de viatura, local de entrega e demais informação referente ao aluguer da viatura é da responsabilidade do fornecedor selecionado. Os fornecedores distribuem a sua frota por grupos, sendo que a marca e modelo de viaturas associada a determinado grupo é meramente indicativo sendo somente assegurado na reserva o grupo reservado.

**4.3.3** O cliente ao aceitar a reserva está sujeito às condições de fornecimento do serviço da empresa de aluguer contratada.

**4.3.4** A AGÊNCIA não é responsável por qualquer incumprimento por parte do fornecedor.

**4.3.5** O cliente é responsável pelo pagamento de eventuais extras contratados localmente e não considerados no preço inicialmente informado.

### **4.4 OUTROS SERVIÇOS**

**4.4.1** Os pedidos de serviços são processados e respondidos por e-mail, sempre que possível, aos clientes com o envio ou entrega de uma proposta.

**4.4.2** Os serviços solicitados estão sujeitos a disponibilidade por parte dos respectivos fornecedores e não se podem considerar reservados até à obtenção da confirmação por parte do fornecedor do serviço estando o respectivo preço sujeito a confirmação nesse momento, sem prejuízo do previsto para as situações de alteração de preço

caso tais serviços estejam englobados numa viagem organizada.

**4.4.3** A adjudicação da proposta por parte do cliente deverá ser efetuada por escrito e implica o pagamento do valor de inscrição nos termos previstos em 2.

## **5 INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI N.º 144/2015 DE 8 DE SETEMBRO:**

Nos termos da Lei n.º 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](http://www.provedorapavt.com);
- ii) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in [www.turismodeportugal.pt](http://www.turismodeportugal.pt)

## **6 RECLAMAÇÕES**

**6.1** 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.

**6.2** 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.

## **7 BAGAGEM:**

**7.1** A AGÊNCIA é responsável pela bagagem nos termos legais;

**7.2** O cliente tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.

**7.3** 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 de 21 dias a contar da data de entrega da mesma.

**7.4** A apresentação de tal reclamação está prevista nas Convenções Internacionais e é essencial para o

accionamento da responsabilidade da AGÊNCIA sobre a entidade prestadora do serviço.

## **8 LIMITES**

**8.1** 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.

**8.2** No que concerne aos transportes marítimos, a responsabilidade das agências de viagens, relativamente aos seus clientes, 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.

**8.3** Quando exista, a responsabilidade das agências de viagens e turismo pela deterioração, destruição e subtracção de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrar alojado, tem como limites:

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

**8.4** A responsabilidade da AGÊNCIA por danos não corporais poderá ser contratualmente limitada ao valor correspondente a três vezes o preço do serviço vendido.

## **9. TAXAS E DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO**

**9.1** Cada serviço reservado através da AGÊNCIA está sujeito a uma taxa de serviço que se encontra

afixada nas lojas em local visível e que será confirmada antes da concretização do pedido de reserva.

**9.2** O cliente ao efectuar a reserva, aceita as taxas aí mencionadas.

**9.3** No caso de voos, as taxas de aeroporto, são discriminadas e diferenciadas do custo da passagem aérea.

**9.4** Em alguns destinos, existem taxas de aeroporto, de entrada, saída, locais e outros encargos, que deverão ser pagas localmente e que não figuram na informação retornada pela pesquisa.

**9.5** Algumas cidades cobram uma taxa turística sendo tal facto indicado previamente à reserva. Por norma o valor não se encontra incluído no preço do alojamento devendo ser pago localmente.

**9.6** Os valores referidos em 9.4 e 9.5 serão devidamente informados ao Cliente antes de concretização da reserva.

**9.7** Despesas de Alterações: Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.): € 35.

Salientamos que as alterações podem em determinadas situações implicar o cancelamento do serviço inicial com os custos de cancelamento aplicáveis (nos termos do previsto em 17.º infra ) e a realização de nova reserva com a alteração pretendida e estão dependentes de aceitação por parte dos respetivos fornecedores

## **10 DOCUMENTAÇÃO**

**10.1** O cliente 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 cliente em país estrangeiro; sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.

### **10.2 Viagens na União Europeia:**

- i. Os clientes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte; B.I, Cartão do Cidadão);

- ii. Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respectivo Cartão Europeu do Seguro de Doença;

- iii. 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:**

- i. Os clientes (independentemente da idade) que se desloquem deverão ser possuidores do respectivo documento de identificação civil (passaporte) bem como do visto se necessário (obtenha tal informação junto da AGÊNCIA no momento da reserva)
- ii. 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;

**10.4** Os menores de idade que viagem conjuntamente com os pais ou autorizados por estes com outros adultos, são obrigados a ser detentores de documento de identificação próprio; cartão de cidadão ou Bilhete de identidade, passaporte. Quando viagem com passaporte deverão ser, também, portadores de cartão de cidadão.

**10.5** Alguns países para os quais é exigido a apresentação de passaporte, obrigam a que a validade do mesmo seja superior a 6 meses após a data de saída do país de destino.

## **11 ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO CLIENTE**

**11.1** Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um cliente, 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, como despesas de alteração (9.6).

**11.2** 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 cliente se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica “Rescisão do Contrato pelo Cliente”.

**11.3** 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 ou proposta que motivou a contratação.

## **12 CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)**

**12.1** O cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo-se substituir por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a agência com antecedência de pelo menos sete dias seguidos antes da data prevista de partida a qual pode ser considerada uma alteração à reserva existente e,

**12.2** 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.

## **13 ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA**

**13.1** Sempre que, antes do início da viagem organizada;

- i) A AGÊNCIA 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 o aumento do preço da viagem organizada em mais de 8%,

### O Viajante pode, no prazo de 24 Horas:

- a) Aceitar a alteração proposta;
- b) Rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sendo reembolsado das quantias pagas;
- c) Aceitar uma viagem organizada de substituição proposta pela agência de viagens e turismo, sendo reembolsado em caso de diferença de preço.

**13.2** A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela AGÊNCIA implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

**13.3** As eventuais alterações **não significativas** de alguma das características principais da viagem

organizada que se verificarem serão comunicadas ao Viajante pela Agência de viagens, podendo o mesmo:

- i) Aceitar as alterações propostas;
- ii) Rescindir o contrato, aplicando-se as penalizações previstas na cláusula 15.º infra.

## **14 RESCISÃO DO CONTRATO PELA AGÊNCIA**

**14.1** 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 cliente 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.

**14.2.** Antes do início da viagem organizada a AGÊNCIA poderá ainda rescindir o contrato se for impedida de executar o mesmo devido a circunstâncias inevitáveis e excecionais.

**14.3.** 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 direito a qualquer indemnização.

## **15 ALTERAÇÃO AO PREÇO (viagens organizadas)**

**15.1** Os preços constantes estão baseados nos custos dos serviços e taxas de câmbio vigentes à data da publicação, pelo que estão sujeitos a alterações que resultem de variações no custo dos transportes ou do combustível, de direitos, impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de viagem. Em caso de aumento de preço, o cliente será responsável pelo pagamento da diferença de valor referente ao aumento, devidamente comprovada, sem prejuízo do constante na Cláusula 15.2 seguinte.

**15.2** Caso o aumento em causa exceda 8% do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na clausula 13 - “**ALTERAÇÕES A EFECTUAR PELA AGÊNCIA**”.

**15.3.** Em caso de redução de preço a Agência reserva-se o direito de deduzir ao reembolso a efectuar ao viajante as correspondentes despesas administrativas, que a pedido do viajante serão justificadas.

## **16 REEMBOLSOS**

Depois de iniciado o serviço não é devido qualquer reembolso por serviços não utilizados pelo cliente por motivos de força maior ou por causa imputável ao cliente, salvo reembolso pelos respectivos fornecedores. A não prestação de serviços previstos por causas imputáveis à agência organizadora e caso não seja possível a substituição por outros equivalentes, confere ao cliente o direito a ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente prestados.

## **17 RESCISÃO DO CONTRATO PELO CLIENTE**

**17.1.** O Cliente ou algum dos seus acompanhantes é livre de desistir da viagem a todo o tempo.

**17.2** Em caso de rescisão o Cliente pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos:

- a) Até 180 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde ao valor das passagens aéreas + 30% dos restantes serviços
- b) Até 90 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde ao valor das passagens aéreas + 60% dos restantes serviços
- c) Até 30 dias antes da viagem – a taxa de rescisão aplicável corresponde ao valor das passagens aéreas + 100% dos restantes serviços.

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

**17.4** 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.

## **18 RESPONSABILIDADE**

**18.1** A AGÊNCIA é responsável pela correcta execução de todos os serviços de viagem incluídos no contrato de viagem.

**18.2** Quando se tratar de viagens organizadas, a AGÊNCIA é responsável perante os Viajantes, ainda que os serviços devam ser executados por terceiros e sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

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

**18.4.** Nos restantes serviços de viagens, a AGÊNCIA responde pela correcta 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.

**18.5.** A AGÊNCIA 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.

**18.6.** A AGÊNCIA 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.

**18.7.** A AGÊNCIA não é responsável por erros na reserva que sejam imputáveis ao viajante ou que sejam causados por circunstâncias inevitáveis e excepcionais.

## **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 dará a seguinte assistência:

- a) Disponibilização de informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular;
- 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 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 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 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 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. 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 respectivo 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

## **21 SEGUROS**

**21.1** Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da agência encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na companhia Seguradora Fidelidade com apólice nº64102135 no montante de € 75.000,00

**21.2** A agência disponibiliza ainda a venda de seguros que poderão ser adquiridos em função da viagem para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento

## **22 FORMAS DE PAGAMENTO**

**22.1 A** AGÊNCIA disponibiliza as seguintes formas de pagamento:

- Referência MB
- Cartão de crédito
- Dinheiro
- Produtos pré-comprados (Cheque Viagem, etc.)
- Transferência Bancária\*\*
- Cheque\*\*\*

\*\*A utilização de pagamentos por transferência bancária somente é possível em alguns serviços / produtos devendo o Cliente, caso pretenda a utilização desta forma de pagamento, informar o consultor de viagens responsável pela reserva.

\*\*\*Cheques Visados.

**22.2** As formas de pagamento são indicadas em função do tipo de serviço reservado podendo, em algumas situações, não permitir a utilização das formas de pagamento indicadas em 22.1.

**22.3** O pagamento de serviços utilizando produtos pré comprados como Cheques de viagem e outros não é possível por forma automática e obriga à apresentação dos documentos originais .

**22.4** Os documentos de viagem são emitidos após pagamento e verificação de boa cobrança. A Agência reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados ou em caso de suspeição de fraude.

**22.5** Em caso de suspeição de fraude com utilização de cartões de crédito para pagamento, a AGÊNCIA pode solicitar a entrega de cópia do cartão utilizado e cópia de documento de identificação.

**22.6.** Caso se verifique uma situação de fraude, os serviços são automaticamente cancelados

independentemente dos documentos de viagem estarem emitidos ou até da viagem e/ou estadia já terem iniciado.

### **23. LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO**

A todos os litígios emergentes da interpretação ou execução das presentes Condições gerais aplicar-se-á a legislação portuguesa.

### **24. ALTERAÇÕES ÀS CONDIÇÕES GERAIS**

A Agência reserva-se o direito de alterar as presentes Condições Gerais a qualquer momento e sempre que tal se mostre necessário dando desse facto conhecimento ao cliente e previamente à efetivação da reserva. Tal alteração não afetará porém reservas já efectuadas.

### **25. DISPOSIÇÕES AVULSAS**

Se qualquer parte ou disposição das presentes Condições Gerais vier a ser considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições, não sendo afetada a sua validade global salvo se for possível concluir que as partes não teriam acordado na prestação do serviço ou fornecimento do produto se houvessem previsto a nulidade ou ineficácia da disposição em causa.

#### **Notas:**

- As restantes condições especiais estarão incluídas no folheto de cada destino e viagem em concreto- condições particulares – e que fazem parte do contrato de viagem.
- As presentes condições gerais poderão ser complementadas por quaisquer outras específicas desde que devidamente acordadas pelas partes.
- Os preços dos programas estão baseados na cotação média do dólar pelo que qualquer derivação relevante desta moeda poderá implicar uma revisão dos preços da viagem nos termos constantes da cláusula “alteração de preço”.
- Devido às constantes alterações do preço dos combustíveis sobre os preços praticados poderá haver alteração do suplemento de combustível inserido no preço nos termos constantes da cláusula “alteração de preço”.
- As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados nas brochuras seguem as normas de qualidade do país de acolhimento, podendo os mesmos ser

alterados por outros similares quando por motivos alheios à agência não seja possível manter ou confirmar a reserva existente, obrigando-se a agência a informar o cliente logo que de tal tenha conhecimento.

#### **Informações Gerais**

##### **Horas de chegada ou partida**

As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respectivo país e de acordo com horários das respectivas companhias aérea à data de impressão deste programa, podendo por isso ser sujeitas a alteração.

Nas viagens que incluam transporte em autocarro as horas indicadas têm carácter aproximado.

##### **Refeições**

Salvo indicação em contrário, as bebidas não estão incluídas nos almoços ou jantares previstos nos respectivos programas de viagem (regimes de pensão completa e/ou meia pensão). O regime de tudo incluído inclui refeições e bebidas (limitado às indicadas e selecionadas pelo hotel).

Qualquer pedido específico do Cliente relativo a refeições está sempre dependente da confirmação do fornecedor e poderá implicar o pagamento de um suplemento.

Nas viagens organizadas em regime de meia pensão ou pensão completa não estão incluídas as refeições que coincidam com as horas de voo, com o transporte de e para ou o aeroporto com a espera de ligações aéreas.

Nas chegadas ao hotel após a 19h o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte, no último dia e salvo possibilidade de late check-out, o último serviço do hotel será o pequeno-almoço.

##### **Horários de entrada e saída**

As horas de entrada e saída no primeiro e último dia, serão definidas em função do primeiro e último serviço. Em regra, sem carácter vinculativo, os quartos podem ser utilizados a partir das 14h do dia de

chegada e deverão ser deixados livres até as 12h do dia de saída.

Nos apartamentos a entrada verifica-se geralmente pelas 17h do dia de chegada e deverão ser deixados livres até as 10h do dia de saída.

### **CLASSIFICAÇÃO E OCUPAÇÃO DE QUARTOS EM HOTEL**

A categoria turística oficial de um hotel é fixada pelo órgão competente do respetivo país. Caso não exista classificação oficial, indicar-se-á no programa informação da categoria dos hotéis de acordo com a informação obtida junto dos organismos de turismo dos respetivos países e a classificação considerada pelas agências organizadoras.

Quando haja referência a quartos duplos e nestes seja permitida a utilização de uma terceira cama (quartos triplos), que poderá não ser idêntica às demais e de igual conforto, a utilização da terceira cama é feita com o conhecimento e consentimento das pessoas que ocupam o quarto e, desse modo, figurará refletido o quarto como triplo em todos os impressos ou documentação entregues ao cliente. O mesmo ocorrerá nos casos de quartos duplos de uso **até** 4 pessoas, onde as crianças ou demais pessoas se acomodarão em cama dobrável, em sofá cama (se o houver) o partilhando as camas existentes.

### **TRANSFERES**

Nas reservas via site (online) a responsabilidade de informação dos horários e locais para a realização do serviço é do cliente. Nas reservas efetuadas pelos consultores de viagem, a responsabilidade da informação é da Agência.

Em caso de contratar um serviço de transfer “partilhado”, não haverá garantia que o mesmo seja direto até ao ponto de destino. Por norma, os

transportes partilhados efetuam paragens intermédias que podem não corresponder ao seu destino final. Para assegurar um serviço direto, deverá ser contratado um transfer privado.

Em caso de atraso do seu transporte até ao ponto de origem do seu transfer (avião, comboio, etc), recomenda-se o contacto com a empresa prestadora do serviço através do número de telefone de emergência que se encontra disponibilizado no “voucher” dando indicação do novo horário.

Em caso de não comparência do prestador do serviço, deverá ser contactado o número de emergência disponibilizado para receber indicação de como proceder.

No caso de haver a necessidade de substituir o serviço de transfer, derivado a não comparência por parte do prestador, por um serviço a Táxi, o cliente deverá trazer comprovativo da despesa e de contacto com o prestador, sem a qual o serviço poderá não ser pago.

Nos transferes dos Hóteis (ou outros lugares) para o aeroporto ou outro ponto de partida, recomenda-se que, em caso de falta de contacto por parte da empresa prestadora do serviço, seja estabelecido contacto nas 24h que antecedem o serviço para confirmar hora de recolha.

É obrigação do cliente estar à hora estabelecida, no local definido e disponível para iniciar o serviço, não sendo a agência responsável por eventuais atrasos do cliente.

### **VIAGENS PARA AS CARAIBAS:**

Nos últimos anos tem ocorrido, com alguma frequência, um fenómeno natural denominado “Sargaço” que pode afectar a qualidade das praias nalguns destinos das Caraíbas, limitando nalguns locais e datas o usufruto das referidas praias.

