

CONDIÇÕES GERAIS

1 OBJECTO

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 Limitaberto Unipessoal Lda., sociedade unipessoal com sede na Rua Luís Antonio Correia nº 14, 4715-310 Braga, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Braga, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 508 783 275, com o Nº de Registo 3721, 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. Ao contratar com a AGÊNCIA o Cliente reconhece e aceita todos os termos e condições aqui estabelecidos. 1.5 O código de atividade económica da AGÊNCIA é o 79110 – Atividades de agências de viagem. 1.6 As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei 61/2011 de 06 de Maio, com a alteração que foi introduzida pelo Decreto-lei 199/2012 de 24 de Agosto.

2 INSCRIÇÕES E RESERVAS

2.1 No ato 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 efetuado um pagamento mínimo de 40% do preço da viagem, liquidando os restantes 60% até 21 dias antes do início da viagem. 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 apresentadas no ato da reserva. Se aplicável, a Agência comunicará o valor a pagar assim que o cliente pedir para efetuar a reserva. 2.4 A Agência reserva-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima. 2.5 As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços. 2.6 A Reserva/Inscrição pode ser confirmada pelo Cliente e validada pela Agência, via Site, Chat Facebook Oficial, E-mail, WhatsApp ou Telefone. 2.7 A alteração de serviços de viagem/viagens organizadas cuja reserva seja utilizada como forma de pagamento o vale/voucher emitido ao abrigo do Decreto-Lei nº 17/2020 de 23 Abril está sujeito a uma taxa de rescisão de valor igual ao preço do serviço, ou outra que venha a ser indicada pelos prestadores de serviços e apenas será feita mediante acordo prévio entre partes.

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. 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 efetuadas pelas companhias aéreas. 4.1.4 As horas de partida e de chegada estão indicadas na hora local do respetivo país e de acordo com horários das respetivas 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 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 As tarifas utilizadas são, normalmente, restritivas e não reembolsáveis, sendo tal informação disponibilizada previamente à reserva. 4.1.8 Algumas companhias aéreas funcionam em sistema de partilha de equipamentos para determinados destinos (codeShare) podendo o voo ser operado por outra transportadora. 4.1.9 A emissão dos bilhetes de transporte estabelece o contrato com as companhias transportadoras ficando os passageiros submetidos às condições específicas de transporte, as quais constam do respetivo 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.

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 equipados 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, 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.

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 atua como mera intermediária nos serviços de aluguer de automóveis limitando-se a direcionar 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 informações referentes 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. A AGÊNCIA não é responsável por qualquer incumprimento por parte do fornecedor.

4.3.4 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 apenas com o pagamento (ainda que parcial) não se podem considerar reservados, pelos que os valores podem sofrer alterações até ao momento da reserva.

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) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt II) Ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt> cuja consulta desde já aconselhamos.

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 por escrito ou outra forma adequada logo que tal desconformidade ocorra, ou seja, sem demora injustificada. Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente acionar o Fundo de Garantia de viagens e Turismo previsto nos termos no DL 61/2011 de 06 de Maio na sua redação atual, devendo para isso apresentar a respetiva reclamação: i) Junto do Turismo de Portugal I.P in www.turismodeportugal.pt no prazo de 30 dias após: (a) O termo da viagem; (b) O cancelamento da viagem imputável à agência; (c) A data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à agência; (d) O encerramento do estabelecimento. (e) Junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direção Geral do Consumidor in <http://www.consumidor.pt>.

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 acionamento 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 subtração 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 ALTERAÇÕES

9.1 Por cada reserva serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens. Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.) serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores. 9.2 O cliente ao efetuar a reserva, aceita as taxas aí mencionadas. As taxas de serviço da AGÊNCIA são não reembolsáveis. 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 e locais, que deverão ser pagas localmente e que não figuram na informação de retorno de pesquisa. 9.5 Algumas cidades cobram uma taxa turística. 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.

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 respetivo documento de identificação civil (passaporte; B.I, Cartão do Cidadão); II) Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo 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 respetivo 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 viajem 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. 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 POR PARTE DO 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 administrativa de 50 Euros**, como todas as despesas de alteração a que essa alteração dê lugar. 11.2 Contudo, quando a mudança tiver lugar com 30 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 desistência (rescisão). 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, alteração de alojamento, etc...) os preços dos serviços turísticos poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação. 11.4 O cancelamento dos serviços de viagem /viagens organizadas, cuja reserva tenha sido efetuada utilizando como forma de pagamento o vale/voucher emitido ao abrigo do Decreto-Lei nº 17/2020 de 23 de Abril de 2020 ou em caso de reagendamento com base no mesmo decreto-lei, está sujeito a uma taxa de rescisão de valor igual ao preço do serviço, de forma a evitar reservas simuladas e fraudulentas feitas apenas com o intuito de antecipar o recebimento dos valores titulados pelo vale/voucher.

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 pelo menos sete dias seguidos de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos dos regulamentos de transporte aéreos aplicáveis. Em caso de cruzeiros e viagens aéreas de longo curso o prazo previsto será de quinze dias seguidos de antecedência. 12.2 A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente cedente e cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados pela cessão. 12.3 As alterações têm de ser aceites por parte dos fornecedores para que possam ser válidas.

13 ALTERAÇÕES

Sempre que existam razões alheias que o justifiquem, a agência poderá alterar a ordem dos percursos, modificar as horas de partida ou substituir qualquer dos hotéis previstos por outros de categoria e localização similar, devendo informar o cliente da tal alteração, logo que dela tenha conhecimento.

14 ANULAÇÕES DO PROGRAMA PELA AGÊNCIA

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 7 dias.

15 ALTERAÇÃO AO PREÇO (Pacotes Turísticos)

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. No caso de flutuações cambiais, o cálculo será efetuado tendo em consideração a diferença entre a taxa de câmbio em vigor à data de publicação e a data em que tal alteração é comunicada ao cliente.

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 respetivos 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 efetivamente prestados.

17 IMPOSSIBILIDADE DE CUMPRIMENTO

17.1 Se previamente ao início da viagem e por factos não imputáveis à agência organizadora esta vier a ficar impossibilitada de cumprir algum serviço essencial constante do programa de viagem, tem o cliente direito a desistir da viagem, sendo reembolsado de todas as quantias pagas ou, em alternativa, aceitar uma alteração e eventual variação de preço. 17.2 Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora vierem a determinar a anulação da viagem, pode o cliente ainda optar por participar numa outra viagem organizada de preço equivalente. Se a viagem organizada proposta em substituição for de preço inferior, será o cliente reembolsado da respetiva diferença.

18 DESISTÊNCIA (RESCISÃO)

18.1 O Cliente ou algum dos seus acompanhantes é livre de desistir da viagem a todo o tempo. 18.2 O cancelamento só pode ser validado até que uma das seguintes condições se verifique:

a) Se solicitado por carta registada dirigida à Agência:

b) Por e-mail, para o e-mail geral@tempodeviagem.com ou para o e-mail do agente/consultor que tratou da viagem em questão.

c) Se o Cliente não cumprir com o ponto 2. 18.3 Independentemente da natureza do Cancelamento, tal cancelamento implica que o Cliente seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência dêem lugar, e ainda por uma percentagem que pode ir até 15% do preço total da viagem. 18.4 Contudo, de uma forma clara, no ato da reserva o cliente é sempre informado das condições particulares de desistência ou cancelamento, que deverá aceitar para concluir a sua reserva, essa informação vem detalhada na Ficha de Reserva ou email entregue ao cliente no ato da mesma, bem como as presentes condições gerais. 18.5 Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos como encargos que resultam da desistência (rescisão) por parte do cliente. Constituem Encargos a cobrar ao cliente, sendo resultado da sua Desistência (Rescisão) as seguintes Tabelas, que variam em função da data da reserva e a data efetiva do início da viagem:

A) Válido para Reservas, cuja viagem tem lugar a mais de 30 dias seguidos, a contar da data da reserva exceto voos:

Prazos Limite	Gastos Administrativos	Gastos de Anulação (% Sobre o PVP da Viagem)
Até 24 Horas posteriores à reserva	0 Euro	0 %
A partir das 24 Horas e até 7 dias seguidos posteriores à reserva	90 Euro	25 %
A partir de 7 dias seguidos da reserva e até 30 dias seguidos antes do início da viagem	150 Euro	25 %
A partir de 30 dias seguidos até ao início da viagem e até 7 dias seguidos antes do início da viagem	200 Euro	75 %
A partir de 7 dias seguidos até ao início da viagem e até ao dia da viagem	200 Euro	100%

B) Quando a viagem, tem lugar a menos de 30 dias normais a contar da data da reserva:

- A partir do momento do ato da Reserva, serão aplicados os seguintes Custos, em função das datas do início da viagem:

Prazos Limite	Gastos Administrativos	Gastos de Anulação (% Sobre o PVP da Viagem)
Desde o momento da reserva e até 7 dias seguidos antes do início da viagem	200 Euro	75 %
A partir de 7 dias seguidos até ao início da viagem e até ao dia da viagem	200 Euro	100 %

Todos as quantias/conceitos indicados anteriormente são acumuláveis, a eventuais custos que o Fornecedor dos serviços contratados possa cobrar a título de Gastos de Gestão e Gastos de Anulação respetivamente.

Se o Cliente não se apresentar à hora prevista para a saída, não terá direito a nenhuma devolução do montante pago pela não utilização dos serviços contratados.

No caso de que algum dos serviços contratados e anulados estiverem sujeitos a condições económicas especiais de contratação, tais como o caso dos voos especiais, circuitos e cruzeiros, se identificados expressamente no programa/Ficha de Reserva, os gastos de anulação por desistência serão estabelecidos para o efeito em cada um dos casos.

NOTA: Quando se trata, de serviços soltos, como por exemplo contratação de Passagens Aéreas, Alojamento, Contratação de Transferes, Tours ou Tickets, os valores de PVP total são sempre não reembolsáveis, independentemente da data que é feita a reserva e o respetivo cancelamento, salvo se houver indicação em contrário.

19 CANCELAMENTO

Se por facto não imputável ao cliente, a agência tiver de cancelar a viagem organizada antes da data de partida, o cliente pode optar por: i) Ser reembolsado de todas as quantias pagas, ou ii) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, sendo reembolsado da eventual diferença de preço que possa existir;

20 RESPONSABILIDADE

Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da agência encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na companhia Seguradora AGEAS Seguros com apólice nº 0084.10.173563 no montante de € 75 000,00. Contribuiu ainda para o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT – DL 61/2011 de 06 de Maio com a redação que lhe foi dada pelo DL 199/2012 de 24 de Agosto).

21 FORMAS DE PAGAMENTO

21.1 A AGÊNCIA disponibiliza as seguintes formas de pagamento: • Entidade e Referência MB • Cartão de Débito/Crédito • Dinheiro (moeda Euro) • Transferência Bancária* *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, contactar com a Linha de apoio ao cliente através de e-mail ou por telefone. 21.2 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 21.1.

21.3 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. 21.4 Os documentos de viagem são emitidos após pagamento e verificação de boa cobrança.

21.5 A Agência reserva-se ao direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados ou em caso de suspeição de fraude. 21.6 Em caso de suspeição de fraude com por exemplo utilização de cartões de crédito para pagamento, a AGÊNCIA pode solicitar a entrega de

cópia do cartão utilizado e cópia de documento de identificação. 21.7 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.

22 LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO

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

23 SEGURO

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.

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 efetuadas.

25. FICHA DE RESERVA

No ato da reserva, é entregue ao cliente a Ficha de Reserva ou email e as presentes condições gerais, que fazem parte integrante do contrato de viagens organizadas.

26. 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 respetivas 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 respetivos programas de viagem (regimes de pensão completa e/ou meia pensão). 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.

Última Atualização: 24 de Setembro de 2020