



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 L e A Agência de Viagens e Turismo Lda, sociedade com sede na Praça da República, 2 Loja 12, 2655-347 Ericeira, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Mafra sob o nº 01468 e de pessoa colectiva 503223719, com o capital social de cem mil euros, com o nº 2082 do Registo Nacional das Agências de Viagem (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 nas condições e termos aqui expressos.

1.4 Ao contratar com a Agência o cliente aceita e reconhece todos as condições e termos aqui estabelecidos.

1.5 O código de actividade económica da Agência é o 79110 – Actividades de agências de viagem.

1.6 As presentes Condições Gerais obedecem ao disposto no Dec.-Lei 61/2011 de 06 de Maio, com a alteração que foi introduzida pelo Dec.-Lei 199/2012 de 24 de Agosto.

2. INSCRIÇÕES

2.1 No acto da inscrição e Reserva o cliente deverá efectuar 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 automático de reserva, deverá ser efectuado um pagamento de 25% a 50% do preço da viagem consoante o exigido pelo operador utilizado, liquidando o restante 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 da reserva, prevalecendo as condições desses fornecedores. Se aplicável, a Agência comunicará o valor a pagar assim que obtiver essa informação sendo da responsabilidade do cliente assegurar o respectivo pagamento para efectuar 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

Devido à enorme diversidade das condições aplicadas às crianças, recomenda-se verificar sempre quais as que se aplicam à viagem em causa, tanto pela agência como pelo cliente.

4. RESERVAS DE SERVIÇOS AVULSOS

4.1.1 A Agência efectua as reservas de voos utilizando para o efeito um consolidador ou um sistema global de reservas.

4.1.2 A responsabilidade da informação relativa a disponibilidade, 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 da Agência, o(s) horário(s) do(s) voo(s) a utilizar. A Agência não se responsabiliza por alterações de horários efectuados 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 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

contactar a Agência em caso de dúvida ou falta de informação à data da compra.

4.1.6 A Agência, por forma a reduzir o custo da viagem ao cliente, pode oferecer soluções que implicam a emissão de múltiplos bilhetes, tarifas não reembolsáveis e restritivas, sendo o cliente informado previamente à reserva.

4.1.8 Muitos voos são operados em sistema de “code-share” o que significa a partilha do equipamento, ou seja, o seu voo poderá ser operado por outra companhia.

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 respectivo título de transporte emitido.

4.2 RESERVA DE ALOJAMENTO

4.2.1 A Agência efectua as reservas de hotelaria com recurso a centrais de reserva e/ou contratação própria ou directamente às unidades hoteleiras.

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 sofrer alterações no preço caso a reserva não seja efectuada de imediato.

4.2.4 As tipologias de alojamento disponíveis são apresentadas pelos prestadores do serviço. Eventuais pedidos especiais ou não mencionados na oferta do fornecedor serão remetidos a este e não podem ser assegurados pela Agência.

4.2.5 A Agência, após a reserva, pagamento e boa cobrança da estadia seleccionada, 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 comunicado 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 hoteleira 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 da total responsabilidade dos organismos responsáveis de cada país, podendo ser totalmente diferentes 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:

a) 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.

b) Hotéis: Os preços apresentados poderão ser por pessoa ou quarto, e sempre baseados na ocupação em quarto duplo. No caso de quartos tripos ou quádruplos, nem todos os hotéis dispõem desta oferta podendo as 3ªs e 4ªs camas serem camas extras de menor conforto, ou ainda duas camas de casal.

4.2.9 Horário: Como regra indicativa, normalmente os quartos podem ser utilizados a partir das 14H00 do dia de chegada e deverão ser deixados livres antes das 12H00 do dia de saída. Nos apartamentos, a entrada verifica-se geralmente pelas 17H00 do dia de chegada, deixados livres antes das 10H00 do dia de saída. A entrega das chaves é normalmente feita dentro do horário normal de funcionamento dos escritórios, 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 transporte de e para o aeroporto e com a espera de ligações aéreas.

Nas chegadas aos hotéis após as 19H00 o primeiro serviço de refeição será o pequeno-almoço do dia seguinte. No último dia e salvo a 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 Meia Pensão e Pensão Completa.

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 demias informação referente ao aluguer da viatura é da responsabilidade do fornecedor seleccionado. Os fornecedores distribuem a sua frota por grupos, sendo que a marca e o modelo de viaturas associadas a determinado grupo é meramente indicativa, sendo somente assegurado na reserva o grupo escolhido.

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, pelo que os valores podem sofrer alterações até ao momento da reserva.

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

5. INFORMAÇÃO AO ABRIGO DA LEI nº 144/2015 de 08 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: Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo em www.provedorapavt.com, Comissão Arbitral do Turismo de Portugal em www.turismodeportugal.pt ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direcção Geral do Consumidor em <http://www.consumidor.pt/> cuja consulta desde já aconselhamos.”

6. RECLAMAÇÕES

As reclamações apenas poderão ser consideradas desde que apresentadas por escrito à Agência no prazo máximo de trinta dias após o termo da prestação dos serviços. As mesmas só poderão ser aceites desde que participadas aos fornecedores dos serviços durante o percurso e/ou estadia da viagem, exigindo dos mesmos os documentos comprovativos da ocorrência.

Em caso de reclamação por incumprimento dos serviços contratados poderá o cliente accionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo previsto nos termos do D.L. 61/2011 de 06 de Maio na sua redacção actual, devendo para isso apresentar a respectiva reclamação junto do Turismo de Portugal I.P. no prazo de 30 dias após: (i) o termo da viagem; (ii) o cancelamento da viagem imputável à agência; (iii) a data de conhecimento da impossibilidade da sua realização por facto imputável à Agência; (iv) o encerramento do estabelecimento; (v) junto de qualquer uma das entidades constantes do site da Direcção Geral do Consumidor.

7. BAGAGEM

7.1 A Agência é responsável pela bagagem nos termos legais;

A VIAJAR CONSIGO

7.2 O Cliente tem a obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtracção, deterioração ou destruição da 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 de 7 dias a contar da sua entrega. Estando em caso um mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de 21 dias a contar da data da 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 o transporte ferroviário.

8.2 No que concerne aos transportes marítimos a responsabilidade das agências de viagem 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 negligencia 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, incluída 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 viagem e turismo pela deterioração, destruição e subtracção de bagagens ou outros artigos, em estabelecimentos de alojamento turístico, enquanto o cliente aí se encontrara 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 cinco vezes o preço do serviço vendido.

9. TAXAS E DESPESAS DE RESERVA

9.1 Cada serviço reservado através da Agência está sujeito a uma taxa de serviço que se encontra afixada em local visível.

9.2 O Cliente ao efectuar a reserva aceita as taxas aí mencionadas.

9.3 No caso dos 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 por vezes na informação dos orçamentos e reservas.

9.5 Algumas cidades cobram uma taxa turística que habitualmente não está incluída no preço do alojamento e que deverá ser paga localmente.

9.6 Os valores mencionados nas duas alíneas anteriores serão dados aos clientes, a título informativo a quando da reserva.

10. DOCUMENTAÇÃO

10.1 O Cliente deverá possuir em boa ordem a sua documentação pessoal ou familiar exigida para a viagem que pretende contratar (independentemente da idade, Cartão de Cidadão, B.I., passaporte, vistos, certificado de vacinas e outros eventualmente exigidos). A Agência declina qualquer responsabilidade pela recusa de concessão de vistos, a não permissão de entrada num país estrangeiro, falta de autorizações de entrada ou saída do país ou do estrangeiro, sendo ainda da conta do cliente todo e qualquer custo que tal situação acarretar.



10.2 Viagens na União Europeia:

Os Clientes nacionais da União Europeia deverão ser portadores de documento de identificação válido e do respectivo Cartão Europeu de Saúde. Os Clientes nacionais de países não comunitários deverão consultar junto das suas embaixadas/consulados informação específica quanto à documentação necessária para o destino pretendido.

10.3 Viagens fora da União Europeia

i) Os clientes (sem excepções) que se deslocarem deverão ser possuidores de passaporte válido (em certos destinos é exigido validade mínima de 6 meses) bem como do visto se necessário;

ii) Os nacionais de países não comunitários devem consultar informação específica quanto à documentação necessária para realização da viagem junto da embaixada/consulado do país de origem;

10.4 Os menores de idade são obrigados a ser detentores de documento de identificação próprio, cartão de cidadão e/ou passaporte.

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 ou para a mesma em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa de despesas de alteração.

11.2 Quando a alteração tiver lugar 21 dias ou menos antes da data de partida, ou se os fornecedores dos serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na rubrica “desistência (rescisão)” das presentes condições gerais ou das do operador (caso a reserva seja através de um).

11.3 Após iniciada a viagem, se solicitada a alteração dos serviços contratados por motivos não imputáveis à AGÊNCIA (ex: ampliação do número de noites, alteração do voo) os preços dos serviços poderão não corresponder aos publicados no folheto que motivou a contratação ou inicialmente contratados.

12 CESSÃO DA INSCRIÇÃO (POSIÇÃO CONTRATUAL)

12.1 O cliente pode ceder a sua inscrição, fazendo substituir-se por outra pessoa que preencha todas as condições requeridas para a viagem, desde que informe a agência com pelo menos oito dias seguidos de antecedência e que tal cessão seja possível nos termos contratuais dos regulamentos de transporte aéreo aplicáveis. Em caso de cruzeiros e viagens aéreas de longo curso o prazo previsto será de quinze dias seguidos de antecedência. A presente cláusula não se sobrepõe às regras estipuladas pela tarifa aérea ou pelas condições gerais dos fornecedores.

12.2 A cessão da inscrição responsabiliza solidariamente cedente e cessionário pelo pagamento do preço da viagem e pelos encargos adicionais originados pela cessão.

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 de 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 AGENCIA reserva-se o direito de cancelar a viagem caso o número de inscritos seja inferior. Nestes casos o cliente será informado atempadamente pelo meio mais rápido.

15 ALTERAÇÃO DO PREÇO (pacotes turísticos)

Os preços constantes dos programas estão sujeitos a alterações que resultem de variações no custo dos transportes, do combustível, de direitos, de impostos, taxas e flutuações cambiais até 20 dias antes da data de partida. No caso das flutuações cambiais, o cálculo será efectuado tendo em conta a diferença entre a taxa de câmbio em vigor à data da 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 imputável ao

A VIAJAR CONSIGO

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 equivalentes, confere ao cliente o direito de ser reembolsado pela diferença entre o preço dos serviços previstos e o dos efectivamente 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 da viagem, tem o cliente o direito de desistir, sendo reembolsado de todas as quantias pagas.

17.2 Se os referidos factos não imputáveis à agência organizadora vierem a determinar o cancelamento da viagem, pode o cliente optar por uma outra viagem sendo reembolsado da diferença, caso ela exista.

18 DESISTÊNCIA (RESCISÃO)

18.1 O cliente ou algum dos seus acompanhantes é livre de desistir da viagem a qualquer momento, implicando que o mesmo seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência dêem lugar e ainda, a uma percentagem que pode ir até 15% do preço contratado.

18.2 Quando seja caso disso, o cliente será reembolsado pela diferença entre a quantia paga e os montantes acima referidos.

19 RESPONSABILIDADE

Nos termos da legislação em vigor a responsabilidade da Agência encontra-se garantida por um seguro de responsabilidade civil na Companhia de Seguros ALLIANZ Portugal, SA com a apólice nº 201563200 no montante de € 75000,00. Contribuiu ainda para o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT – DL 61/2011 de 06 de Maio com a redacção que lhe foi dada pelo DL 199/2012 de 24 de Agosto).

20 FORMAS DE PAGAMENTO

20.1 A Agência disponibiliza as seguintes formas de pagamento: Cartão Multibanco, Cartão de Crédito Visa, Mastercard, Amex e outros, cheque, dinheiro e transferência bancária.

20.2 No caso de reservas não reembolsáveis, o pagamento por transferência bancária e cheque não é aceite.

20.3 Os documentos de viagem são emitidos após bom pagamento e verificação de boa cobrança.

20.4 A Agência reserva-se o direito de cancelar reservas que não tenham sido pagas nos prazos indicados ou em caso de suspeição de fraude.

20.5 Em caso de suspeição de fraude com cartões de crédito para pagamento, a Agência pode solicitar a entrega de cópia do cartão e de documento de identificação.

20.6 Caso se verifique uma situação de fraude, os serviços serão automaticamente cancelados independentemente dos documentos de viagem estarem emitidos ou até da viagem/estadia já se ter iniciado.

21 LEGISLAÇÃO E JURISDIÇÃO

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

22 SEGUROS

A Agência disponibiliza a venda de seguros que poderão ser adquiridos para garantia de situações de assistência e despesas de cancelamento.

23 ALTERAÇÕES

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 efectivação da reserva, não afectando porém, reservas já efectuadas.

24 DISPOSIÇÕES AVULSAS

Se qualquer parte das presentes Condições Gerais for considerada nula ou de nenhum efeito, manter-se-ão em vigor as restantes disposições, não sendo afectada a sua validade global.