

## CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

### 1. Legislação aplicável ao contrato da viagem organizada.

As presentes Condições Gerais obedecem ao disposto no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março, que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e de turismo.

As presentes Condições Gerais serão incorporadas, em todos os contratos de viagens organizadas, e obrigam as partes juntamente com as condições particulares que estão previstas no contrato, ou que constem na documentação da viagem facilitada no momento da celebração do contrato.

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

### 2. Organização.

A organização da viagem organizada é da responsabilidade da Globalia Business Travel S.A.U., sociedade constituída e existindo de acordo com a lei espanhola, com sede em Carretera Arenal a Ilucmajor, km 21.5, 07620 Ilucmajor, Baleares, Espanha, com o C.I.F. A-37064169, inscrita no Registo Mercantil de Palma de Maiorca, Tomo 2374, Folio 192, Folha PM-32570. Licença de Turismo: CIBAL-405, e/ou da Globalia Travel Club Spain, S.L.U., sociedade constituída e existindo de acordo com a lei espanhola, com sede em C/ Fernando Beutell, 15, 38009 Santa Cruz de Tenerife, Sta.Cruz Tenerife, Espanha, com o C.I.F. B38991279, inscrita no Registo Mercantil de Sta Cruz de Tenerife, Tomo 3134, Folio 106, Folha TF-46297, Licença de Turismo: I-AV-0000113.1, em função do destino contratado, representadas em Portugal pela Travelplan Portugal, Agência de Viagens e Turismo, Sociedade Unipessoal, Lda., sociedade unipessoal por quotas, com sede social na Praça Duque de Saldanha, 1, Edifício Atrium Saldanha, 4.º A, 1050-094 Lisboa, com o número único de matrícula e de pessoa coletiva 509197736, com o capital social de €100.000,00, RNAVT número 2837 (doravante as "Sociedades Organizadoras").

### 3. Inscrições.

No ato da inscrição o Viajante efetuará o pagamento solicitado. Se a inscrição tiver lugar a 21 (vinte e um dias) ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição. As Sociedades Organizadoras reservam-se o direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas. As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

### 4. Preço.

O preço da viagem organizada foi calculado com base nos diferentes tipos de câmbio, tarifas de transporte, custo do combustível e taxas e impostos aplicáveis na data da edição do presente programa/folheto.

#### 4.1. O preço da Viagem Organizada inclui:

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

**4.1.2.** O alojamento, quando este esteja incluído no programa/oferta (promoção) contratado, no estabelecimento e regime alimentar que figura no contrato ou na documentação que se entrega ao viajante no momento em que o subscreve, ou noutros similares em caso de substituição.

**4.1.3.** As taxas ou impostos dos estabelecimentos hoteleiros.

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

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

**4.1.6.** Todos os outros serviços e suplementos que se especificam corretamente no programa/oferta (promoção) contratado.

**4.1.7.** Tudo aquilo que expressamente conste no contrato de viagem organizada.

#### 4.2. Ofertas especiais.

Quando se realiza a contratação de uma viagem organizada com base em ofertas (promoções) especiais, de última hora ou equivalentes, com um preço diferente do estabelecido no programa/folheto, os serviços compreendidos no preço são unicamente aqueles que se especificam detalhadamente na oferta, ainda que a referida oferta faça referência a algum dos programas descritos neste folheto.

#### 4.3.Exclusões.

##### 4.3.1. O preço da Viagem Organizada não inclui:

Vistos, taxas de aeroporto e/ou taxa de entrada e saída, certificados de vacinas, "extras" tais como cafés, vinhos, licores, águas minerais, regimes alimentares especiais - nem sequer nos regimes de meia pensão), salvo quando resultar expressamente do contrato, lavandaria e engomadoria, serviços de hotel opcionais, e em geral, qualquer outro serviço que não conste expressamente na rubrica "O preço da viagem organizada inclui" ou que não esteja especificamente detalhado no programa/oferta (promoção), no contrato ou na documentação que se entrega ao consumidor no momento da subscrição.

**4.3.2. Excursões ou visitas facultativas.** No caso de excursões ou visitas facultativas que se encontrem no destino, deve ter-se em consideração que as mesmas não estão incluídas no contrato de viagem organizada.

A sua publicação no folheto tem mero carácter informativo e o preço é meramente indicativo. Assim, no momento de contratar no destino, podem ocorrer variações sobre o custo que alteram o preço indicado.

Por outro lado, estas excursões são oferecidas ao consumidor com condições específicas e preço definitivo de forma independente, e não se garante a possibilidade de realização das mesmas até ao momento da contratação.

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

No caso dos cruzeiros, a gorjeta perde a sua voluntariedade e adverte-se o viajante que deve assumir o compromisso de entregar no final da viagem um valor determinado em função da sua duração.

Esse valor, fixado antes do início do cruzeiro, tem como único destinatário o pessoal de serviço.

#### 5. Forma de Pagamento. Inscrições e reembolsos.

No ato da inscrição, a agência poderá requerer um depósito de 20% do valor total da viagem, emitindo o correspondente recibo no qual especifique, além do montante antecipado pelo consumidor, a viagem organizada solicitada.

O restante valor deverá ser pago no momento da entrega dos vouchers ou da documentação da viagem, que deverá ser realizada pelo menos cinco dias antes da data de saída.

Ao não ser efetuado o pagamento do preço total da viagem nas condições mencionadas, entendemos que o viajante desiste da viagem solicitada, sendo aplicadas as condições previstas no número seguinte.

Se antes da celebração do contrato, as sociedades organizadoras se virem impossibilitadas de prestar algum dos serviços solicitados pelo cliente (incluído o preço), deverão-lhe comunicado tal facto, através da agência, o qual poderá renunciar à solicitação, recuperando exclusivamente as quantias pagas antecipadamente, caso existam.

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

#### 6. Alteração ao Preço.

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

**6.2.** Caso o aumento em causa exceda 8% (oito por cento) do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na cláusula "Alterações a efetuar pela Agência".

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

#### 7. Reembolsos.

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

#### 8. Alterações solicitadas pelo Viajante.

**8.1.** Caso os fornecedores da viagem em causa permitam, sempre que um Viajante, inscrito para uma determinada viagem, desejar mudar a sua inscrição para uma outra viagem ou para a

mesma com partida em data diferente, ou outra eventual alteração, deverá pagar a taxa referida, na rubrica "Despesas de Reservas e de Alteração". Contudo, quando a mudança tiver lugar com 21 (vinte e um) dias ou menos de antecedência em relação à data da partida da viagem, para a qual o Viajante se encontra inscrito, ou se os fornecedores de serviços não aceitarem a alteração, fica sujeito às despesas e encargos previstos na cláusula "Rescisão do Contrato pelo Viajante".

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

#### 9. Cessão da inscrição (Posição Contratual).

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

**9.2.** 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 de viagens e turismo.

#### 10. Alterações a efetuar pela agência.

**10.1.** Sempre que, antes do início da viagem organizada, (i) a agência de viagens e turismo 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% (oito por cento), o viajante pode, no prazo de 8 (oito) dias:

- 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.

**10.2.** A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta.

#### 11. Rescisão do contrato pela Agência.

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

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

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

**11.3.** 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 (catorze) dias após a rescisão do contrato de viagem.

#### 12. Rescisão do contrato pelo Viajante.

**12.1.** O viajante é livre de desistir da viagem a todo o tempo antes do início da viagem.

**12.2.** Tal rescisão implica que o mesmo seja responsável pelo pagamento de todos os encargos a que o início do cumprimento do contrato e a sua desistência deem lugar, menos a reafectação de serviços e as economias de custos.

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

**12.4.** 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 excecionais no

## CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

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.

### 13. Responsabilidade.

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

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

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

13.4. Nos restantes serviços de viagens, a agência de viagens e turismo responde pela correta emissão dos títulos de alojamento e de transporte e ainda pela escolha culposa dos prestadores de serviços, caso estes não tenham sido sugeridos pelo viajante.

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

13.6. A agência de viagens e turismo é responsável por quaisquer erros devido a deficiências técnicas no sistema de reservas que lhe sejam imputáveis e, se tiver aceitado 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.

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

### 14. Limites.

14.1. 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.

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

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

14.3. 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 Viajante aí se encontrar alojado, tem como limites:

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

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

### 15. Despesas de Reserva e de Alteração.

Por cada reserva serão cobradas despesas de acordo com informação a prestar pela agência de viagens, no momento da reserva. 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 no momento da reserva. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

### 16. Delimitação dos serviços da viagem organizada.

#### 16.1. Viagens de avião. Apresentação no aeroporto

Nas viagens de avião, a apresentação no aeroporto será efetuada com um mínimo de antecedência de uma hora e meia sobre o horário oficial de saída, e deverão ser seguidas estritamente as recomendações específicas que indique a documentação da viagem facultada no momento da assinatura do contrato. Na contratação de serviços avulsos, recomendamos que o cliente confirme com quarenta e oito horas de antecedência os horários de saída dos voos.

#### 16.2 Hotéis.

##### 16.2.1. Geral.

A qualidade e o conteúdo dos serviços prestados pelo hotel é determinada pela categoria turística oficial, se existir, atribuída pelo órgão competente do seu país.

Dada a legislação vigente, no que respeita à classificação dos quartos (individuais ou duplos); permite-se que nos quartos duplos possa existir uma terceira cama, e assim o quarto figurará como triplo em todos os impressos da reserva facilitados ao viajante ao pagar o preço, no contrato e nos bilhetes e/ou documentação da viagem que se entrega simultaneamente com a assinatura do mesmo. O mesmo sucede para quartos duplos para uso de, até quatro pessoas, com duas camas, quando assim se especifique na oferta (promoção) do programa/folheto. Em alguns casos, existe a possibilidade de se colocar berços, que deverão ser solicitados pelos clientes antes de realizar o contrato, e que, não estão incluídos no preço, exceto se houver alguma indicação em contrário no contrato.

O horário habitual para a entrada e saída nos hotéis é estipulado função do primeiro e último serviço que o viajante utilize.

Em regra geral, e salvo quando expressamente se estabeleça em sentido contrário, os quartos poderão ser utilizados a partir das 14 horas do dia de chegada e deverão ficar livres antes das 12 horas do dia de saída.

Quando o serviço contratado não inclua o acompanhamento permanente de guia e o viajante preveja a sua chegada ao hotel ou apartamento reservado em datas ou horas diferentes das descritas, é necessário, comunicar tal circunstância com a maior brevidade possível à Agência de viagens e de turismo organizadora, ou ao hotel ou aos apartamentos diretamente. Do mesmo modo, deve consultar-se a Agência de viagens e de turismo, no momento da reserva, sobre a possibilidade de se poder levar animais, pois geralmente não são admitidos nos hotéis e apartamentos.

O serviço de alojamento do hotel é entendido como prestado sempre que o quarto esteja disponível para o cliente na noite correspondente, independentemente de, por circunstâncias próprias da viagem organizada, o horário de entrada no mesmo se tenha efetuado mais tarde do que o inicialmente previsto.

##### 16.2.2. Outros serviços.

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

Do mesmo modo, se entende que, nos voos cuja chegada ao ponto de destino se realize depois das 19.00 horas, o primeiro serviço do hotel será o alojamento.

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

Nos circuitos, os autocarros podem variar a suas características em função do número de participantes. Se, em alguma saída, não se alcançar o número de viajantes suficiente, é possível que se utilize um minibus ou "van" que salvo indicação expressa em contrário, não têm os assentos reclináveis. Ainda assim, na descrição de cada circuito está indicado se o autocarro possui ou não ar condicionado, entendendo-se que não o têm se nada o indica. O transporte nos parques naturais para a realização de safaris fotográficos é efetuado em "van" ou em veículos Todo Terreno característicos de cada país. Em todos os casos anteriores o desenho, estrutura, conforto e segurança do veículo de transporte pode não ser adaptado às normas portuguesas, mas antes às normas próprias do país de destino da viagem.

##### 16.2.3. Serviços Suplementares.

Quando os viajantes solicitem serviços suplementares (por exemplo, quarto com vista mar, etc.), que não lhes possam ser confirmados em definitivo pela Agência de viagens e de turismo organizadora, o viajante poderá optar por desistir definitivamente do serviço suplementar ou manter o seu pedido até que tais serviços possam finalmente ser-lhes prestados.

No caso de que, as partes tenham acordado o pagamento prévio dos serviços suplementares que não possam ser prestados, o viajante será reembolsado pelo montante pago através da agência de viagens e de turismo retalhista imediatamente após a desistência do serviço ou quando regressar da viagem, consoante o viajante tenha optado pelo desistência na prestação do serviço suplementar solicitado ou tenha mantido o seu pedido.

### 16.3. Apartamentos.

Ao efetuar a reserva, o viajante é o único e exclusivo responsável por declarar corretamente o número de pessoas que vão ocupar o apartamento, sem omitir as crianças, qualquer que seja a sua idade.

Avisamos que a administração dos apartamentos pode legalmente negar-se a admitir a entrada daquelas pessoas não declaradas, não havendo neste caso caso, direito a qualquer reclamação.

Em alguns casos, poderá existir a possibilidade de colocar cama/s suplementar/es ou berços que deverão ser solicitados pelos clientes antes da celebração do contrato, e que salvo expressa indicação em contrário, não estarão incluídas no preço publicado do apartamento. No que respeita ao arrendamento de apartamentos poderá existir, em algumas situações, a necessidade de subscrever "inlocu" o correspondente contrato de arrendamento, de acordo com o modelo oficial autorizado. Este contrato deve ser assinado pelo viajante, que pagará a correspondente fiança ou seguro de responsabilidade civil, e que responderá por eventuais estragos, se tal lhe for exigido.

### 16.4. Circuitos.

A Agência de viagens e de turismo organizadora dá conhecimento aos clientes, que nos circuitos especificados no folheto, o serviço de alojamento é prestado em qualquer um dos estabelecimentos descritos no mesmo ou em algum outro de igual categoria e zona, e i que o itinerário do circuito poderá ser realizado segundo alguma das opções descritas no programa-oferta.

Nos casos anteriores, se o viajante concordar com os termos descritos na referida informação antes da celebração do contrato, esta alteração não pressupõe qualquer modificação do mesmo.

### 16.5 Condições económicas especiais para crianças.

Tendo em consideração a diversidade de tratamento aplicado às crianças, por parte do fornecedor de serviços, em função da sua idade, e da data da viagem, recomendamos que o viajante consulte sempre as condições especiais que existem, e que, em cada momento, sejam objeto atualização e colocadas no contrato ou na documentação da viagem que se entrega no momento da sua assinatura.

Em general, quanto ao alojamento serão aplicáveis, sempre que a criança comparta o quarto com dois adultos. No que respeita a estadias de menores no estrangeiro, facultaremos informação para cada caso específico e que pode constar do contrato ou da documentação da viagem que se entrega ao viajante no momento da sua subscrição.

Informamos que a companhia aérea pode requerer no aeroporto o documento comprovativo da idade da criança.

### 17. Documentação.

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

#### 17.2. Viagens na União Europeia:

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

#### 17.3. Viagens fora da União Europeia:

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

### 18. Informação ao abrigo da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro.

Nos termos da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro, que aprova o regime jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, informamos que o Viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

## CONDIÇÕES GERAIS DA VIAGEM ORGANIZADA

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)

III. ou a qualquer uma das entidades devidamente indicadas na lista disponibilizada pela Direção Geral do Consumidor in, cuja consulta desde já aconselhamos.

### 19. Reclamações.

19.1. 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.

19.2. 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.

### 20. Informação que a Agência deve facilitar ao viajante.

No momento da celebração do contrato, o viajante deverá receber da agência de viagens e de turismo retalhista a informação relativa à documentação específica necessária para a viagem escolhida, assim como a assessoria sobre a subscrição (facultativa) de um seguro que lhe cubra os custos de cancelamento e/ou de um seguro de assistência que cubra os custos de repatriação no caso de acidente, doença ou falecimento; e informação dos riscos prováveis implícitos ao destino e viagem contratada, em cumprimento da Lei Geral da Defesa dos Consumidores. Para estes efeitos recomendamos, no entanto, que o consumidor contacte o Ministério dos Negócios Estrangeiros, cujo balcão de informação proporciona recomendações específicas segundo o destino através da Internet ([www.minnestrangeiros.pt/mne/](http://www.minnestrangeiros.pt/mne/)) ou por qualquer outro meio.

### 21. Assistência.

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

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

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

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

21.4. 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.

### 22. Insolvência.

Em caso de insolvência da agência de viagens e turismo o viajante pode recorrer ao Fundo de Garantia de Viagens e Turismo, devendo para tal recorrer ao Turismo de Portugal I. P. entidade responsável pelo respetivo acionamento: Turismo de Portugal, I. P., Rua Ivone Silva, Lote 6, 1050-124 Lisboa, Tel. 211 140 200 | Fax. 211 140 830 - [info@turismodeportugal.pt](mailto:info@turismodeportugal.pt)

### 23. Seguros.

23.1. A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergente das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia MAPRE SEGUROS, S.A., apólice nº 6001091407243/21, e por seguro Multi Assistência de Viagem na LEGALITAS COMPAÑIA DE SEGUROS Y REASEGUROS, S.A., apólice ASE001000260, nos termos da legislação em vigor.

23.2. 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.

### 24. Iva.

Os preços mencionados neste programa refletem o previsto no DL 221/85 de 3 de julho, I. V. A. na margem.

### 25. Validade.

Este documento é válido desde 1 de Julho de 2018.

### 26. Política de Privacidade.

Os dados pessoais fornecidos pelo titular através da interação com o Website ou no uso das suas Funcionalidades serão processados e armazenados informaticamente pela Travelplan no âmbito de relações pré-contratuais ou contratuais, incluindo qualquer situação decorrente ou relacionado com a relação contratual ou pré-contratual, independentemente da sua natureza.

A Travelplan recomenda a leitura atenta da Política de Privacidade, a qual fornece informações importantes sobre a forma como a Travelplan trata os dados pessoais que lhe são fornecidos, as normas de segurança utilizadas para proteção dos dados e explica os direitos que assistem aos Titulares dos Dados, a qual o Utilizador poderá consultar através do link Política de Privacidade.

### 27. Outras informações complementares.

#### 27.1 Bagagens

A agência é responsável pela bagagem nos termos legais. O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem. 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. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da Travelplan Portugal, Agência de Viagens e Turismo, Sociedade Unipessoal, Lda. sobre a entidade prestadora do serviço.

#### 27.2. Fotografias e Mapas dos Catálogos

As fotografias e mapas que se reproduzem no catálogo são destinados unicamente a oferecer uma maior informação aos viajantes. Em caso de que se produza qualquer tipo de alteração nos estabelecimentos, não poderá ser considerado como publicidade enganosa por parte da agência de viagens e de turismo organizadora.

27.3. A agência de viagens e de turismo organizadora não pode ser considerada responsável pelas alterações de Direção / Management dos hotéis descritos no catálogo (folheto) posteriores à sua edição, assim como das repercussões e/ou consequentes alterações que origine (nome, serviços, categoria do estabelecimento, fecho parcial das instalações, etc.) que serão pontualmente comunicados ao viajante.