

CONDIÇÕES GERAIS DO PROGRAMA DA VIAGEM ORGANIZADA

(com as alterações introduzidas pelo RGPD e DL n.º 17/2018 de 8 de Março)

O programa da Viagem Organizada é o documento informativo no qual se inserem as supra referidas condições gerais, dele fazendo parte integrante e que constituem, caso não exista, o Contrato de Viagem Organizada, nos termos do art.º 20.º do DL n.º 17/2018 de 8 de Março. A presente informação é vinculativa para a (s) agência (s), nos termos do art.º 24.º do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, salvo se cumulativamente: • O programa o prever expressamente; • As alterações ao mesmo sejam insignificantes; • A informação da alteração seja prestada ao viajante em suporte duradouro; As presentes condições gerais obedecem ao disposto no Decreto-lei n.º 17/2018 de 08 de Março. 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 de viagem facultada ao Viajante no momento de reserva da viagem e, consubstanciam o contrato de viagem que vincula as partes.

a) ORGANIZAÇÃO

i. A organização das viagens incluídas na presente brochura é da TRAVEL 2000 – AGÊNCIA DE VIAGENS UNIPessoal, LDA, com sede em RUA DR. MANUEL PACHECO NOBRE, 72-B 2830-080 BARREIRO, NIPC 504 810 553 com o capital social realizado de 100.000 €, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de BARREIRO sob o n.º 2703, e com o RNAVT n.º 2319, telefone +351212039550, email geral@travel2000.pt.

b) INSCRIÇÕES

- i. No ato da inscrição o Viajante deverá depositar 35 % do preço do serviço, liquidando os restantes 65 % até vinte e um dias antes do início do serviço.
- ii. Se a inscrição tiver lugar a vinte e um dias ou menos da data do início do serviço, o preço total do mesmo deverá ser pago no ato da inscrição.
- iii. A TRAVEL 2000 reserva-se no direito de anular qualquer inscrição cujo pagamento não tenha sido efetuado nas condições acima mencionadas.
- iv. As reservas encontram-se condicionadas à obtenção da parte dos fornecedores da confirmação de todos os serviços.

c) ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO:

Nos termos da Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro na sua redação atual, informamos que o Viajante poderá recorrer às seguintes Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo:

- i) Comissão Arbitral do Turismo de Portugal in www.turismodeportugal.pt.
- ii) Provedor do Clientes das Agências de Viagens in www.provedorapvt.com.

d) RECLAMAÇÕES

i. 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, nos termos do art.º 28 n.º 1 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

ii. 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 (dois) anos, nos termos do art.º28 n.º 5 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

e) BAGAGEM:

- i. A agência é responsável pela bagagem do Viajante nos termos legais;
- ii. O Viajante tem obrigação de reclamar junto da entidade prestadora dos serviços no momento de subtração, deterioração ou destruição de bagagem.
- iii. 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 (sete) dias a contar da sua entrega. Estando em caso o mero atraso na entrega da bagagem a reclamação deverá ser feita dentro de vinte e um dias a contar da data de entrega da mesma.
- iv. A apresentação de tal reclamação será fundamento essencial para o acionamento da responsabilidade da TRAVEL 2000 sobre a entidade prestadora do serviço.

f) LIMITES DE RESPONSABILIDADE

- i. 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.
- ii. 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, nos termos do art.º 36.º n.º 2 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, como limites os seguintes montantes:
 - a) € 441.436 (quatrocentos e quarenta e um mil quatrocentos e trinta e seis euros), em caso de morte ou danos corporais;
 - b) € 7.881 (sete mil oitocentos e oitenta e um euros), em caso de perda total ou parcial de bagagem ou da sua danificação;
 - c) € 31.424 (trinta e um mil quatrocentos e vinte e quatro), em caso de perda de veículo automóvel, incluindo a bagagem nele contida;
 - d) €10.375 (dez mil trezentos e setenta e cinco euros), em caso de perda de bagagem, acompanhada ou não, contida em veículo automóvel;
 - e) € 1.097 (mil e noventa e sete euros), por danos na bagagem, em resultado da danificação do veículo automóvel.
- iii. 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, nos termos do art.º 36.º n.º 3 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, como limites:
 - a) € 1.397,00 (mil trezentos e noventa e sete euros), globalmente;
 - b) € 449,00 (quatrocentos e quarenta e nove euros) por artigo;
 - c) O valor declarado pelo Viajante, quanto aos artigos depositados à guarda do estabelecimento de alojamento turístico.

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

g. DOCUMENTAÇÃO

i. O Viajante deverá possuir válida toda a sua documentação pessoal ou familiar:

- Cartão de cidadão,
- Passaporte
- Autorização para menores (Quando necessária)
- Visto (Quando necessário)
- Certificado de vacinas (Quando necessário)
- 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.

ii. Viagens dentro da União Europeia:

- Os Viajantes (independentemente da idade) que se desloquem dentro da União Europeia deverão ser possuidores do respetivo documento de identificação civil (Passaporte, Cartão do Cidadão);
- Para obtenção de assistência médica devem ser portadores do respetivo Cartão Europeu do 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.

iii. 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.

h) DESPESAS DE RESERVAS E DE ALTERAÇÃO

i. Por cada reserva serão cobradas as seguintes verbas

Despesas de Reserva: 29 €

ii. Despesas de Alterações:

Por cada alteração (nomes, datas, tipo de apartamento ou quarto, viagem, etc.): 29 €, acrescidas dos possíveis encargos a que essa alteração dê direito. A aceitação de tais alterações depende de aceitação por parte dos respetivos fornecedores.

i) ALTERAÇÕES SOLICITADAS PELO VIAJANTE

i. 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 acima referida, como despesas de alteração. Contudo, quando a mudança tiver lugar com 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”.

ii. 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.

j). ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA

i.. 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%, o viajante pode, no prazo de três dias uteis:

- 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.

ii. A ausência de resposta por parte do viajante no prazo fixado pela agência de viagens e turismo implicará a aceitação tácita da alteração proposta/o cancelamento da viagem com a aplicação das respetivas taxas de rescisão previstas na clausula “RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM PELO VIAJANTE”

l) CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

i. O Viajante pode, nos termos do art.º 22º nº 1 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março 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.

ii O cedente e o cessionário, nos termos do art.º 22.º nº 2 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março 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.

m) RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM ORGANIZADA PELA AGÊNCIA

i. 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) vinte dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração superior a seis dias;
- b) sete dias antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração de dois a seis dias;
- c) quarenta e oito horas antes do início da viagem organizada, no caso de viagens com duração inferior a dois dias.

ii.. 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 excepcionais.

iii. 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 catorze dias após a rescisão do contrato de viagem, nos termos do art.º 27.º nº 5 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

n) 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 respectivos 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 efectivamente prestados.

o) ALTERAÇÃO DO PREÇO

i. 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), nos termos do art.º 29.º do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, 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.

ii. Caso o aumento em causa exceda 8% (oito por cento) do preço total da viagem organizada, aplicar-se-á o disposto na clausula “ALTERAÇÕES A EFETUAR PELA AGÊNCIA”.

iii. 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.

p) RESCISÃO DO CONTRATO DE VIAGEM PELO VIAJANTE

i. O viajante pode rescindir o contrato de viagem a todo o tempo antes do início da viagem, nos termos do art.º 25.º nº 1 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

ii. No caso de rescisão do contrato nos termos da alínea anterior, nos termos do art.º 25.º nº 2 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março, o viajante pagará uma taxa de rescisão nos seguintes termos:

a) No caso de serviços soltos: A totalidade dos gastos da gestão, mais os gastos de anulação, se produzido estes últimos.

b) No caso de viagens organizadas e salvo que a desistência seja produzida por causa de força maior:

i. Os gastos de gestão mais os gastos de anulação (se os houver), mais as percentagens indicadas no ponto ii.

ii. Uma penalização, consistente em 10% do total da viagem se a desistência se produz com mais de dez dias e menos de quinze dias de antecedência da data do início da viagem; 20% entre os dias 3 e 10, e 35% dentro das quarenta e oito horas anteriores à saída.

c) Se não se apresentar à hora prevista para a saída, não terá direito a devolução alguma do montante pago, salvo acordo entre as partes noutro sentido.

iii. 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 dêem lugar, menos a reafecção de serviços e as economias de custos.

iv. 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 catorze dias após a rescisão do contrato de viagem, nos termos do art.º 25.º n.º 7 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

v. 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, nos termos do art.º 25.º n.º 4 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

vi. A rescisão do contrato de viagem nos termos supra referidos, apenas confere ao viajante o direito ao reembolso integral dos pagamentos efetuados, nos termos do art.º 25.º n.º 5 do DL n.º 17/2018 de 8 de Março.

q) ASSISTÊNCIA AOS VIAJANTES

i. 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 é obrigada a dar-lhe assistência, nomeadamente:

a) Disponibilizando informações adequadas sobre os serviços de saúde, as autoridades locais e a assistência consular; e

b) Auxiliando o viajante na realização de comunicações à distância e a encontrar soluções alternativas de viagem.

ii. A agência de viagens e turismo pode cobrar uma taxa no valor dos custos em que incorreu em virtude da prestação dessa assistência, caso a dificuldade que fundamenta o pedido de assistência tenha sido causada pelo viajante de forma deliberada ou por negligência, não podendo, contudo exceder os custos efetivamente incorridos pela agência.

iii. Se devido a circunstâncias inevitáveis e excepcionais, 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.

iv. A agência de viagens e turismo retalhista é solidariamente responsável pela obrigação em causa, sem prejuízo do direito de regresso, nos termos gerais aplicáveis.

v. 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 por escrito dessas necessidades específicas pelo menos 48 horas antes do início da viagem organizada.

r) RESPONSABILIDADE DAS AGÊNCIA DE VIAGEM

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

- ii. 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.
- iii. As agências de viagens e turismo organizadoras respondem solidariamente com as agências retalhistas, no caso de viagens organizadas
- iv. 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.
- v. A agência de viagens e turismo que intervenha como intermediárias 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.
- vi. 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 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.
- vii. 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.

s) 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

t) SEGUROS

- i. A responsabilidade da agência de viagens organizadora deste programa e emergentes das obrigações assumidas, encontra-se garantida por seguro de responsabilidade civil na Companhia AGEAS PORTUGAL, COMPANHIA DE SEGUROS, S.A., apólice n.º 0084.10.173404, no montante de 75.000 € e nos termos da legislação em vigor.
- ii. 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.

u) IMPOSTOS

Os preços mencionados neste programa refletem já o Imposto de Valor Acrescentado à taxa atual.

v) VALIDADE DO PROGRAMA

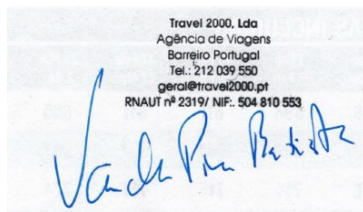
Este programa é válido de 01/07/2018 a 31/12/2018.

NOTAS INFORMATIVAS:

- As presentes condições gerais poderão ser alteradas 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 e nos termos constantes da cláusula “alteração de preço”.
- As categorias dos hotéis e cruzeiros apresentados nesta brochura seguem as normas de qualidade do país de origem, 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 Viajante logo que de tal tenha conhecimento.

Sr./Sr^a _____ com o
CC n.º _____, na qualidade de Contratante Principal, em seu nome (e neste caso como mandatário verbal especial para este ato, conforme assegura, dos restantes viajantes que representa) aceita reserva conforme informações constantes no anexo “Informações pré-contratuais no âmbito da viagem organizada”.

Data: ___/___/___



Pela Agência _____

Pelo Consumidor _____